Praca socjalna

— analiza instytucjonalna
z perspektywy
konwersacyjnej

Mariusz Granosik

WYDAWNICTWA

UNIwersytetu
ŁÓDZKIEGO

Mariusz Granosik

Praca socjalna

— analiza instytucjonalna
z perspektywy

konwersacyjnej

WYDAWNICTWO
UNIwersYTETU
ŁÓDZKIEGO

ŁÓDŹ 2013

Mariusz Granosik – Katedra Pedagogiki Społecznej, Wydział Nauk o Wychowaniu,
Uniwersytet Łódzki, 91-408 Łódź, ul. Pomorska 46/48

RECENZENT
Jerzy Modrzewski

REDAKTOR WYDAWNICTWA UŁ
Bogusława Kwiatkowska

SKŁAD I ŁAMANIE
AGENT PR

PROJEKT OKŁADKI
Łukasz Orzechowski

Niniejsza publikacja mogła powstać
dzięki grantowi badawczemu MNiSW nr N 106 149134,
który był finansowany ze środków na naukę w latach 2008–2011

© Copyright by Uniwersytet Łódzki, Łódź 2013

Wydane przez Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego

Wydanie I. (dodruk) W. 06101.13.1.H

ISBN 978-83-7525-854-7

Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego
90-131 Łódź, Lindleya 8
www.wydawnictwo.uni.lodz.pl
e-mail: ksiegarnia@uni.lodz.pl
tel. (42) 665 58 63, faks (42) 665 58 62

Druk i oprawa: Quick Druk

Spis treści

Wprowadzenie	9
Część I	
Konwersacja i instytucja – konteksty teoretyczne	15
Rozdział 1	
Perspektywa konwersacyjna	17
1.1. Paradygmat interpretatywny	18
1.2. Etnometodologia	20
1.3. Analiza konwersacyjna	24
1.3.1. Filozofia języka	24
1.3.2. Organizacja rozmowy	28
1.3.3. Analiza sekwencyjna	30
1.4. Konwersacyjna analiza działań profesjonalnych	34
1.5. Konwersacyjna analiza działań profesjonalnych jako podejście partycypacyjne	40
1.5.1. Partycypacja jako obecność w terenie (fizyczna)	41
1.5.2. Partycypacja jako perspektywa poznawcza (teoretyczna)	42
1.5.3. Partycypacja dyskursowa analizy konwersacyjnej	43
1.6. Związki analizy konwersacyjnej z pedagogiką społeczną	45
1.6.1. Rozmowa potoczna	45
1.6.2. Rozmowa/dyskusja profesjonalna	47
1.6.3. Dyskurs publiczny	49
1.6.4. Czy pedagogika (społeczna) może przyjąć paradygmat interpretatywny?	51
Rozdział 2	
Perspektywa instytucjonalna	55
2.1. Klasyczny instytucjonalizm amerykański	57
2.2. Neoinstytucjonalizm	61
2.2.1. Empiryczny teoryzm	61
2.2.2. Interdyscyplinarność	63
2.2.3. Metodologiczny indywidualizm	65
2.2.4. Instytucja	66
2.2.5. Praktyczny normatywizm	69
2.2.6. Podejścia teoretyczne	70
2.2.6.1. Teorie gier i racjonalnego wyboru	71
2.2.6.2. Podejście historyczne	73

2.3. Analiza instytucjonalna w pedagogice społecznej	75
2.3.1. „Wielki nieobecny” – instytucjonalizm amerykański w pedagogice społecznej	75
2.3.2. Francuska analiza instytucjonalna w pedagogice społecznej	77
2.4. Krytyka instytucjonalizmu i instytucjonalizm interpretatywny	86
2.4.1. Krytyka ogólna i historyczna	86
2.4.2. Zastrzeżenia konkretne i konstruktywne kontrpropozycje	90
2.4.2.1. Instytucjonalizm konstruktywistyczny	92
2.4.2.2. Instytucjonalizm dyskursywny	97
2.5. Podstawowe założenia analizy instytucjonalnej a punkt widzenia pedagogiki społecznej	102
2.5.1. Interdyscyplinarność	103
2.5.2. Instytucja	104
2.5.3. Instytucjonalizacja i dezinstytucjonalizacja	105

Rozdział 3

Praca socjalna jako interakcja i konwersacja	109
3.1. Praca (socjalna) jako interakcja	110
3.2. Dylematyczność pracy socjalnej	116
3.3. Praca socjalna jako działania strukturyzowane	121
3.3.1. Schematyzacja w pracy socjalnej	122
3.3.2. Biurokratyczny schemat działania	123
3.3.3. Profesjonalne schematy działania	125
3.3.4. Preferencje sytuacyjne	134
3.4. Praca socjalna jako konwersacja i dyskurs	137

Część II

Praca socjalna jako instytucja konwersacyjna	143
---	------------

Rozdział 4

Wewnętrzna organizacja dyskusji (działania)	149
4.1. Wyodrębnianie etapów dyskusji	151
4.1.1. Etap początkowy	151
4.1.2. Prezentacja zadania (przypadku)	153
4.1.3. Etap końcowy: wnioski i decyzje	156
4.1.4. Organizacja logistyczna	162
4.2. Organizacja interakcyjna (przywództwa, statusy, role)	163
4.2.1. Walki statusowe i tożsamościowe	163
4.2.2. Eksperci i ich miejsce w zespołowej pracy socjalnej	165
4.2.3. Sposoby konstruowania eksperckości	169
4.2.3.1. Eksperckość nadana	169
4.2.3.2. Eksperckość zdobyta i utracona	173

Rozdział 5

Osadzanie pracy socjalnej w kontekstach społecznych	177
5.1. Kontekstualizacja potoczna (zdroworozsądkowa)	180
5.2. Kontekstualizacja dokumentarna	183

5.2.1. Dokumentarne pojęcia i kategoryzacje	184
5.2.2. Dokumentarnie kontekstualizowane wnioski	185
5.3. Kontekstualizacje specjalistyczne i półprofesjonalne	187
5.3.1. Kontekstualizacje eksperckie	188
5.3.2. Kontekstualizacje półprofesjonalne: kategoryzowanie i wartościowanie	190

Rozdział 6

Orientowanie (tematyzowanie) pracy socjalnej	195
6.1. Zdroworozsądkowe orientowanie działania	198
6.2. Tematyzacje sformalizowane	200
6.2.1. Ramy kontekstualizacji	201
6.2.2. Dokumentarne wzory interpretacyjne	204
6.2.3. Diagnostyka normatywna	207
6.2.4. Tematyzacja formalizująca a plany działania	210
6.2.5. Instytucjonalne korzyści oraz profesjonalne straty wynikające z tematyzacji formalizującej	213
6.3. Tematyzacje profesjonalne (narracyjne i dyskursywne)	217
6.3.1. Formalizowanie struktur narracyjnych	217
6.3.2. Unarracynianie dyskusji	219
6.3.3. Konstruowanie kluczowego problemu	221

Rozdział 7

Wybrane uwarunkowania procesów instytucjonalnych	225
7.1. Profesjonalna kultura konwersacyjna: wspólnota i rytualizacja	226
7.2. Ideologie i dyskurs publiczny	229
7.2.1. Orientacja ideologiczna	231
7.2.2. Ideologia a działanie	236
7.2.3. Ideologiczna wspólnotowość	238
7.3. Superwizja	238
7.3.1. Superwizja jako praca nad biografią i tożsamością	241
7.3.1.1. Interpretacja doświadczeń klienta	242
7.3.1.2. Doświadczenia pracownika socjalnego jako pole pracy superwizora	244
7.3.1.3. Biografia superwizora	248
7.3.2. Strategie moderowania instytucjonalizowania pracy socjalnej	250
7.3.2.1. Kontrolowanie organizacji sekwencyjnej	250
7.3.2.2. Zarządzanie relewancją i uspołecznianie podejmowanych zagadnień	253
7.3.2.3. Diagnozowanie systemów normatywnych i metod działania	253
7.3.2.4. Uwspólnianie definicji sytuacji, systemów normatywnych i metod działania	256
7.3.2.5. Instytucjonalne aspekty ewaluacji w superwizji	257

Rozdział 8

Instytucjonalizowanie pracy socjalnej	259
8.1. Instytucjonalizacja „pustej” pracy socjalnej	260
8.2. Wieloinstytucjonalizacja strategiczna	262
8.2.1. Napięcie pomiędzy administracyjnie strukturalizowaną przestrzenią formalną a profesjonalną	263
8.2.2. Podwójna gra	267
8.3. Instytucjonalizowanie pracy socjalnej – model konwersacyjny	270

Rozdział 9**Analiza instytucjonalna pracy socjalnej z perspektywy konwersacyjnej**

277

9.1. Ku ogólnej perspektywie analizowania pracy socjalnej

277

9.1.1. Formalne ramowanie pracy socjalnej

278

9.1.2. Struktura konwersacji jako dynamiczny czynnik orientujący działanie

280

9.1.3. Praca socjalna czy społeczna?

283

9.2. Wnioski metodologiczne i diagnostyczne

286

Co dalej?

289

Bibliografia

293

Aneks

307

Od Redakcji

313

Wprowadzenie

Każda instytucja lepiej lub gorzej rozwija wewnętrzną komunikację. Jeżeli wziąć pod uwagę instytucje nieco niefortunnie nazywane „pomocowymi”, charakter oraz treść tej komunikacji w istocie będzie obrazem ich rzeczywistego funkcjonowania, bowiem w szeroko rozumianej pracy socjalnej rozmowa jest podstawowym narzędziem pracy.

Analiza konwersacyjna umożliwia badanie i interpretowanie profesjonalnych rozmów toczonych w różnych instytucjach jako działań społecznych. W trakcie takich dyskusji wypracowywane są nowe sposoby pracy, strategie radzenia sobie z ograniczeniami, podział władzy, systemy aksjologiczne czy wreszcie profesjonalne ideologie. Analiza profesjonalnej konwersacji wzbogacona analizą dyskursów, powiązanych z działalnością badanej instytucji, umożliwia właściwie strukturalną rekonstrukcję całej interakcyjnej organizacji w niemal wszystkich jej wymiarach (m.in. zbieżności/rozbieżności systemów aksjologicznych, zasobów argumentacyjnych, statusów przypisywanych klientom (domownikom, podopiecznym, wychowankom), przepływów władzy i wiedzy, pozycji lokalnych liderów i autorytetów, ideologii profesjonalnych, modeli działań praktycznych i ich uwarunkowań, prognozowania spójności i efektywności działań). Może być zatem postrzegana jako specyficzna forma analizy instytucjonalnej.

Niestety, analiza konwersacyjna to orientacja teoretyczna i metodologiczna, która, jak do tej pory, nie jest w pedagogice dobrze rozpoznana, a w polskiej pedagogice niemal w ogóle nieznana. Propagując, co najmniej od dziesięciu lat, w ramach pedagogiki społecznej i badań pracy socjalnej, paradygmat interpretacyjny, a w szczególności analizę konwersacyjną, często spotykałem się z zaciekawieniem, a nawet zainteresowaniem koleżanek i kolegów tą orientacją. Równolegle, poznając coraz dokładniej teoretyczne i metodologiczne zakamarki pedagogiki społecznej, obserwując paradygmatyczne poszukiwania, jakie niewątpliwie w ramach tej dyscypliny mają miejsce, powoli dochodziłem do wniosku, że połączenie perspektywy konwersacyjnej i instytucjonalizmu z niektórymi obszarami zainteresowania oraz perspektywą teoretyczną pedagogiki społecznej może okazać się bardzo owocne.

Po pierwsze, dyskusja profesjonalna, bez względu na to, jak ją ujmować, jest swoistą ramą orientującą działania reprezentantów danej instytucji. Stanowi zatem co najmniej istotne uwarunkowanie społecznej aktywności, które powinno być uwzględniane w procesie planowanego przekształcania rzeczywistości instytucjonalnej. Brak tego typu świadomości, a przede wszystkim wiedzy skutkował już wieloma nieudanymi reformami np. pracy socjalnej, kiedy to teoretycznie dobrze pomyślane i zaplanowane zmiany nie stawały się „działającymi regułami”, a jedynie kolejnym odgórnym utrudnieniem. Zatem prezentowane dalej stanowisko może pełnić rolę wspomagającej koncepcji w procesie diagnozowania oraz przekształcania profesjonalnego działania.

Po drugie, analiza konwersacyjna to dobrze opracowana i wewnętrznie spójna metoda badań społecznych, w wariancie analizy dyskusji profesjonalnej, szczególnie dostosowana do bezpośredniego badania profesjonalnych praktyk i to do badania ich jako procesu działania. Coraz częściej różne placówki rejestrują wewnętrzne dyskusje dla własnych potrzeb, wytwarza się w ten sposób, niejako naturalnie, bardzo interesujący materiał badawczy, który poddany odpowiedniej analizie może posłużyć jako baza ważnych wniosków ewaluacyjnych, orientujących praktykę, a nawet teoretycznych, przyczyniając się tym samym do wypełniania tej istotnej społecznej funkcji nauki.

Po trzecie, próba ujęcia choćby fragmentu obszaru zainteresowania pedagogiki społecznej w alternatywny, ale teoretycznie spójny system w najgorszym wypadku wywoła krytyczną dyskusję, która, bez względu na jej rezultat, zdecydowanie wzbogaci dorobek każdej dyscypliny. Zakładając jednak bardziej optymistyczny scenariusz, nowa perspektywa teoretyczna, po procesie środowiskowej dyskusji i niezbędnych adaptacyjnych modyfikacjach, może dać początek kolejnemu, choćby mniejszościowemu, paradygmatowi w pedagogice społecznej.

Dodatkowymi okolicznościami sprzyjającymi takim właśnie optymistycznym założeniom są z jednej strony coraz śmielej formułowane postulaty dyskusji o różnorodności paradygmatycznych podstaw dyscypliny, w tym pożytkowania podejść komunikacyjnych, czy wężziej, konwersacyjnych i dyskursowych, z drugiej strony rozwój podejść określanych mianem analizy instytucjonalnej (pedagogii instytucjonalnych). W tym zakresie istotnym motywem przygotowania niniejszego opracowania była chęć przesunięcia akcentu badań związanych z pracą socjalną, tradycyjnie rozwijanych wokół relacji pracownika z klientem¹ lub śro-

¹ Ostatnio, szczególnie przy okazji rozwijania różnych projektów międzynarodowych, nasila się dyskusja dotycząca sposobu nazywania odbiorcy usług socjalnych. Pojawiające się określenia to m.in.: klient, beneficjent, użytkownik, podopieczny. Zdecydowałem się na dobrze zakotwiczone w polskiej i anglosaskiej pracy socjalnej słowo „klient”, ponieważ niemal bezwyjątkowo w taki sposób nazywani są przez pracowników socjalnych ci, którzy korzystają z pomocy badanych przeze mnie instytucji. Pojęcie to ma więc pewne atrybuty *in vivo code*. Dodatkowo, jego zaletą jest słabość pozostałych określeń. Termin „podopieczny” ma już raczej historyczny charakter, bowiem etymologicznie odsyła do działań o charakterze opiekuńczym, a taki model działania od lat już jest zastępowany modelem usamodzielniania czy *empowermentu*. Bez względu na to, jak oceniamy

dowiskowych uwarunkowań problemów klienta w stronę dyskursu profesjonalnego wytwarzanego przez zespół zajmujący się poszukiwaniem rozwiązań owych problemów. Będę starał się wykazać, że ten obszar jest zaniedbanym teoretycznie i empirycznie jądrem pracy socjalnej, które w znacznym stopniu warunkuje inne społeczne działania pracowników socjalnych, a ponadto skupia jak w soczewce skondensowany obraz szerszych procesów społecznych powiązanych z działalnością pomocową.

Powyższe uwarunkowania i argumenty przyczyniły się do rozwinięcia głównej idei niniejszej pracy: eksperymentalnej aplikacji analizy konwersacyjnej wraz z jej teoretycznymi i metodologicznymi założeniami jako społeczno-pedagogicznego ujęcia instytucjonalizującej się pracy socjalnej, czyli jako swoistej konwersacyjnej analizy instytucjonalnej.

Przekonanie o celowości napisania niniejszej pracy było dodatkowo wzmocnione faktem, że jak do tej pory w polskiej pedagogice społecznej, ani w innych znanych mi dyscyplinach, nie powstały ugruntowane empirycznie opisy (teorie substancjalne – używając języka teorii ugruntowanej) procesów instytucjonalnych z perspektywy konwersacyjnej. Choć coraz więcej w naukach o wychowaniu pisze się o znaczeniu komunikacji oraz dyskursu, to jednak bardzo rzadko przekłada się to na projekty badawcze. Niniejszy projekt jest prawdopodobnie pierwszą w Polsce analizą konwersacyjną instytucji związanych z pracą socjalną i jako taki mógłby – mam nadzieję – wspierać te stanowiska w pedagogice społecznej (na razie mniejszościowe), które postulują postrzeganie pracy socjalnej jako działania komunikacyjnego w wymiarze indywidualnym (praca z klientem) oraz społecznym (praca ze społecznością i społeczeństwem).

Co więcej, podejście rozwijane w niniejszej pracy, poprzez ukazanie niezwykle rozbudowanych społecznych uwarunkowań pracy socjalnej, może stanowić impuls do odświeżenia pojęcia „praca społeczna”, które charakteryzuje nie tylko początkowy okres rozwoju tej subdyscypliny, ale i niektóre jej współczesne odmiany. W pierwotnym projekcie tytuł pracy odnosił się do pracy socjalnej/socjalnej, co miało wskazać zamiar wychodzenia poza wąsko rozumianą pracę socjalną oraz merytoryczne wpisanie się w dyskusję dotyczącą aktualności tego terminu. W ostatecznej wersji jednak z takiego pomysłu zrezygnowałem, bowiem przedstawienie historycznych i współczesnych kontekstów pracy społecznej wraz z odniesieniem ich do przywoływanych w pracy badań i teorii znacząco wykro-

zaawansowanie tych przemian, szkoda byłoby je hamować poprzez nieprzystającą terminologię. Podobnie słabo osadzony w takiej orientacji jest termin „beneficjent”, jako że etymologia słowa odsyła do „kogoś, kto czerpie korzyści”. Choć pojęcie to doskonale pasuje do tych, którzy korzystają z dobrodziejstw różnych projektów, to już zdecydowanym naciąganiem byłoby używanie go w stosunku do kogoś, kto w celu usamodzielnienia został np. pozbawiony zasiłku. Inną wadę ma termin „użytkownik”, który depersonalizuje lub wyłącza tych, którzy pomocy udzielają, czasownik „używać” stosuje się bowiem do przedmiotów lub usług, a jeżeli nawet znajduje zastosowanie w odniesieniu do ludzi to ma wydźwięk raczej pejoratywny.

czyło poza moje możliwości oraz ograniczenia tego opracowania, w pewnym stopniu też byłoby niezgodne z przyjętą metodologią². Zdecydowałem zatem skupić się na zasadniczym temacie publikacji, wspominając pracę społeczną jedynie w końcowym punkcie ostatniego rozdziału oraz w perspektywicznych kierunkach dalszych badań. Jeżeli jednak Czytelnik po lekturze tej książki uzna, że właściwie była to analiza pracy społecznej, przyjmę to z radością, bo i ja uważam, że społeczny charakter pracy socjalnej jest ważnym, choć nie w pełni spożytkowanym, wymiarem prowadzonych tu analiz.

Uwzględniając specyfikę analizy konwersacyjnej (teoretyczno-metodologiczny charakter) oraz jej paradygmatyczne ugruntowanie (teoria ugruntowana w badaniach), tak określony zamysł musi być realizowany w dwu płaszczyznach: najpierw empirycznej, potem teoretycznej. Analiza zgodności teoretycznych założeń musi być uzupełniona, a często poprzedzona, analizą przydatności wypracowanej w ramach analizy konwersacyjnej metodologii. W tym pierwszym zakresie, czyli teoretycznej kompatybilności, właściwie zestawieniu mogą podlegać tylko najbardziej ogólne założenia dotyczące generalnego wyobrażenia rzeczywistości społecznej, bowiem bardziej szczegółowe, substancjalne konkluzje teoretyczne muszą być już rezultatem ugruntowanym empirycznie. W zakresie drugim, metodologicznym, ocena przydatności powinna opierać się właściwie na weryfikacji zdolności analizy konwersacyjnej do generowania wniosków przydatnych ze społeczno-pedagogicznego punktu widzenia, a więc wniosków użytecznych w praktyce pracy wychowawczo-społecznej.

Trudno zatem wyobrazić sobie próbę włączenia analizy konwersacyjnej w obszar zainteresowania pedagogiki społecznej inaczej, jak poprzez przeprowadzenie badań i ocenę ich rezultatów (teorii substancjalnej) pod względem teoretycznej i praktycznej przydatności dla pedagogiki społecznej. Ubocznym niejako, ale niezwykle istotnym, efektem takiego zabiegu jest skonstruowanie oryginalnego wariantu ugruntowanej już w naukach społecznych (w tym i pedagogice społecznej) analizy instytucjonalnej. Stąd nietypowa teoretyczno-empiryczna konstrukcja niniejszej pracy.

Z pewnością zaprezentowana dalej analiza, głównie w empirycznej części pracy, może być trudna w recepcji dla Czytelnika, który nie miał wcześniej większego kontaktu z pracami etnometodologów, analityków konwersacji czy dyskursu. Zmusza ona bowiem do wysiłku porzucenia postrzegania pracy socjalnej w kategoriach opisanych ustawowo zadań, np. wypłaty zasiłków, pomocy rzeczy-

² W ramach przyjmowanej konsekwentnie w pracy perspektywy interpretatywnej, badacz w zasadzie powinien korzystać, na ile to możliwe, z pojęć odnajdujących się w badanej rzeczywistości. Błędem byłoby aplikowanie silnie teoretycznie i historycznie osadzonego pojęcia do rzeczywistości, w której ono właściwie nie istnieje. Praca socjalna może się jednak pojawić jako rezultat badań, jeżeli uda się wykazać, że cechy badanej pracy uzasadniają takie określenie, wymagałoby to jednak przedstawienia założeń teoretycznych i historyczno-praktycznych idei stojących za pracą społeczną.

wej, organizacyjnej, na rzecz kategorii konwersacyjnych. W tej perspektywie, na przykład, przyznanie czy wypłata zasiłku będzie operacją administracyjno-bankową, a pracą socjalną – ujawniający się i wytwarzany w różnych dyskusjach proces konceptualizacji problemu klienta oraz sposobów jego rozwiązywania, chociażby poprzez zasiłek finansowy. Ułatwić to zadanie ma część teoretyczna, która przybliży Czytelnikowi zarówno instytucjonalizm, jak i analizę konwersacyjną. Myślę, że warto ten wysiłek podjąć, bez względu na stosunek do przedstawionych założeń teoretycznych, by ujrzeć pracę socjalną z innej perspektywy, chociażby po to, żeby ją świadomie odrzucić.

Osobnym walorem zamieszczenia części teoretycznej jest bardzo potrzebne, moim zdaniem, precyzyjne określenie perspektywy, w której realizowany jest projekt empiryczny. Przedstawienie wyraźnych założeń teoretycznych nie tylko ułatwia rozumienie konkluzji empirycznych, ale znacząco poprawia ich spójność oraz zmniejsza ryzyko paradygmatycznego chaosu. Co więcej, w bardziej odległej perspektywie umieszczanie rezultatów empirycznych w określonych kontekstach teoretycznych ułatwia porządkowanie dorobku całej dyscypliny.

Niniejsza praca składa się zatem z dwóch części.

Pierwsza z nich, zawierająca konteksty teoretyczne przyjętej w pracy perspektywy obejmuje teoretyczne i metodologiczne założenia analizy konwersacyjnej wraz ze wskazaniem ich zbieżności z generalnymi założeniami pedagogiki społecznej oraz podstawowe założenia klasycznego i nowego instytucjonalizmu odniesione do założeń analizy instytucjonalnej, zdomowionej już w pedagogice społecznej. Analiza ta wzbogacona będzie ponadto o ocenę przydatności wybranych elementów analizy konwersacyjnej i instytucjonalnej dla teorii i praktyki pedagogiki społecznej.

Część druga to prezentacja rezultatów badania opartego na analizie kilkunastu dyskusji profesjonalnych z kilku instytucji. Wnioski te uporządkowane zostały ze względu na stopień ogólności od najbardziej szczegółowych, jak wewnętrzna organizacja działania, poprzez kontekstualizację tego działania, tematyzację i instytucjonalizowanie, aż po bardziej uogólnione wnioski teoretyczne uporządkowane w ścieżki instytucjonalizacji pracy socjalnej. Wnioski ogólne uzupełnione są konkluzjami metodologicznymi oraz praktycznymi.

W aneksie znajdzie Czytelnik notę metodologiczną, na którą składa się prezentacja metody, która została wykorzystana w podstawowym dla niniejszej pracy projekcie badawczym z takimi szczegółowymi zagadnieniami, jak próbkowanie, transkrypcja czy procedury analityczne.

Zarysowany powyżej plan może się wydawać rozległy, a może nawet ryzykowny w swoim zamyśle. Odwagi do jego podjęcia dodawało mi przekonanie, że właściwie badacz zawieszony między dwoma dyscyplinami (socjologią i pedagogiką), o zainteresowaniach, które je łączą (praca socjalna), mający zarówno teoretyczno-empiryczne (ponad 10-letnia obecność w środowisku naukowym), jak i praktyczne doświadczenia (7 lat pracy w instytucjach realizujących pracę

opiekuńczą, wychowawczą i socjalną) może sprostać takiemu wyzwaniu. Byłoby to prawdopodobnie przekonanie na wyrost, gdyby nie wsparcie licznych koleżanek i kolegów, którym winien jestem teraz podziękowanie.

Przed wszystkim moje badania, jak i bardziej teoretyczne analizy były konsultowane na różnych etapach z koleżankami z Katedry Pedagogiki Społecznej Uniwersytetu Łódzkiego. W mniejszym lub większym stopniu wspierał mnie cały zespół, dając nie tylko konkretne merytoryczne uwagi, ale i utwierdzając mnie w przekonaniu, że warto dalej projekt rozwijać. Szczególnie wdzięczny w tym zakresie jestem prof. Ewie Marynowicz-Hetce, mgr Annie Jarkiewicz, dr Anicie Gulczyńskiej oraz mgr Izabeli Kamińskiej. Fragmenty jednego z materiałów wraz z moimi wnioskami były tematem spotkania z prof. Markiem Czyżewskim oraz innymi kolegami z Zakładu Badań Komunikacji Społecznej (Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny Uniwersytetu Łódzkiego), co szczególnie wzbogaciło moje refleksje związane z makrostrukturalnymi uwarunkowaniami profesjonalnej dyskusji. Wreszcie niezwykle przydatne okazały się uwagi niemieckich kolegów: prof. Hermanna Müllera wraz z kolegami z Uniwersytetu w Hildesheim oraz prof. Gerharda Riemanna z Norymbergii, którzy z ciekawością zapoznali się z moimi badaniami oraz chętnie dzielili się swoimi doświadczeniami i uwagami. Oczywiście wszyscy wyżej wymienieni nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za uchybienia i niedoskonałości niniejszej pracy.

Napisanie niniejszej monografii było ponadto możliwe dzięki wsparciu finansowemu, które uzyskałem od Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego (projekt numer 1491/B/H03/2008/34) oraz dzięki mojemu współudziałowi w projekcie koordynowanym przez Instytut Spraw Publicznych (projekt systemowy 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” realizowany w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego „Kapitał ludzki”).

Część I

Konwersacja i instytucja – konteksty teoretyczne

Coraz więcej miejsca we współczesnej humanistyce zajmują refleksje dotyczące języka oraz mowy jako istotnego aspektu społecznego funkcjonowania człowieka. Teoretyczną drogę dla tego typu założeń uTORował paradygmat interpretacyjny, w ramach którego podkreśla się znaczenie procesów interpretowania i negocjowania społecznych ról, statusów i działań. Analiza konwersacyjna jako metodologiczne i teoretyczne przedłużenie etnometodologii jest swoistą konceptualizacją integrującą z jednej strony koncepcje wyrosłe w ramach współczesnej filozofii (języka), z drugiej strony, szeroko definiowanych interpretacyjnie zorientowanych nauk społecznych.

Jednak obserwując rozwój tych ostatnich nauk w XX w., trudno pominąć rosnące zainteresowanie analizą instytucjonalną, a więc procesami organizowania zbiorowego funkcjonowania jednostek w społeczeństwie. Ujęcie to podnosi instytucję do rangi jednej z podstawowych struktur społecznych, przy okazji definiując zakres kluczowego tu pojęcia instytucji jako zestawu realnie funkcjonujących i społecznie uznanych reguł.

Bez wątpienia korzystne dla rozwoju nauk społecznych byłoby uzupełnienie współczesnych koncepcji języka o nowoczesną perspektywę postrzegania instytucji. Ta właśnie perspektywa, początkowo rozwijana głównie w ramach symbolicznego interakcjonizmu, a później wielokrotnie dekonstruowana przez inne nurty teoretyczne uwzględnia dwa podstawowe elementy: wartości i metody (reguły) działania. W takim ujęciu instytucja jest bardziej zestawem (sekwencją) koordynowanych przez aktywne reguły działań, a nawet w niektórych ujęciach dyskursem niż formalną organizacją wyposażoną w zasoby i dobra materialne. Bardzo ogólnie rzecz ujmując, synchronizacja takich działań jest możliwa dzięki zestawom wartości i reguł działania stale negocjowanych w wewnętrznych dyskusjach oraz na poziomie profesjonalnego i publicznego dyskursu, ale też i warunkowanych różnymi czynnikami społecznymi.

Biorąc pod uwagę taką złożoność organizacyjną instytucji, poza wspomnianym wcześniej wymiarem konwersacyjnym (profesjonalista–klient), niezwykle ważną rolę pełnią również dyskusje profesjonalne (rozmowy między profesjonalistami), bo właśnie poprzez nie realizują się podstawowe, z perspektywy instytucji, procesy synchronizacyjne. Bardziej precyzyjnie rzecz ujmując, w dyskusjach profesjonalnych tworzone są, rozwijane i przetwarzane:

- nowe strategie działania,
- profesjonalne ideologie,
- kodeksy etyczne,
- sytuacyjne stratyfikacje (przywództwo i podporządkowanie),
- strategie podejmowania profesjonalnych ról i tożsamości,
- działania podtrzymujące instytucjonalną (społeczną) spójność i efektywność.

Zatem struktura profesjonalnej dyskusji jest w istocie strukturą instytucji, struktura pozycji konwersacyjnych jest rzeczywistą wewnętrzną stratyfikacją, a udane degradacje wartości lub metod działania w trakcie dyskusji odkształcają rzeczywiste działania pracowników socjalnych. Badanie profesjonalnych dyskusji jest po prostu analizą procesu wytwarzania instytucji.

Rozdział 1

Perspektywa konwersacyjna

Analiza konwersacyjna z jednej strony to ogólna nazwa koncepcji teoretycznej i powiązanej z nią metodologii, rozwijanej już od czterech dekad, która choć nigdy nie stała się nurtem dominującym, to jednak wykazała się istotnym potencjałem krytyczno-refleksyjnym, skutecznie wpływając na niemal wszystkie inne koncepcje. Z drugiej strony jednak, jest to bogaty wachlarz różnorodnych projektów badawczych, zogniskowanych wokół umieszczonych w społecznym kontekście praktyk mówienia postrzeganych jako działania. Wyłączywszy wcześnie prace analityków konwersacji, trudno w tym gąszczu mniejszych i większych projektów odnaleźć jakiś wspólny mianownik, który można byłoby potraktować jako zespół teoretycznych konkluzji o wysokim stopniu ogólności. Fascynacja większości badaczy mikrozwłaskami społecznymi raczej skłaniała ich do detalicznych analiz wyraźnie wyodrębnionych obszarów społecznej aktywności niż kumulowania konkluzji w stronę bardziej formalnych systemów teoretycznych¹.

Na obronę większości współczesnych badań konwersacyjnych trzeba jednak wskazać dwie okoliczności uzasadniające brak zaangażowania w konstruowanie wielkich teoretycznych uogólnień. Po pierwsze, nawet najbardziej mikroskopowe analizy są odnoszone do szerszych zewnętrznych uwarunkowań, które zwykle w swojej najbardziej ogólnej formie sięgają kultury lub społeczeństwa postrzeganych jako źródła wzorców presekwencjonowania głosów lub metadyskursów ramujących konwersację. Zatem, analiza pozornie ograniczona do mikroświata w istocie zawsze w jakimś stopniu oświetla również struktury znacznie większego

¹ Bolączka ta zdaje się dotyczyć wszystkie nurty interpretatywnych badań jakościowych. Właściwie, poza nielicznymi i nie najnowszymi przecież wyjątkami, do których należą na przykład koncepcja kontekstów świadomościowych Anselma Straussa i Barneya Glasera (Glaser, Strauss, 1964) oraz koncepcja biograficznych struktur procesowych Fritza Schütze (Schütze, 1981), badania jakościowe są dosyć słabo kumulowane w szersze struktury teoretyczne, jakby cele większości autorów ograniczały się do substancjalnego poziomu teoretycznego. Dziwi to tym bardziej, że stopniowe uogólnianie ugruntowanych w badaniach twierdzeń teoretycznych jest ważną i wpisaną w założenia metodologiczne zaletą tej orientacji.

zasięgu. Po drugie, skupienie na konkretnych konwersacjach, wpisanych w określone konteksty społeczne ma zwiększyć przystawalność generowanych konkluzji do badanej rzeczywistości społecznej, co w konsekwencji podnosi również przydatność aplikacyjną takich badań. Właściwie, rezultaty wielu współczesnych badań, umieszczonych w referowanej tu orientacji teoretyczno-metodologicznej ukazują niekiedy kluczowe znaczenie tak drobnych i rutynowych elementów interakcji, że nawet niezauważalnych dla samych uczestników. Zatem, analiza konwersacyjna ukazuje rzeczywistość społeczną bardziej detalicznie niż jawi się ona nawet samym działającym jednostkom.

Chcąc przedstawić analizę konwersacyjną jako system bardziej ogólnych, teoretycznych oraz metodologicznych twierdzeń, trzeba sięgnąć do dorobku jej twórców i prekursorów, jako że właśnie wtedy takie uogólnienia bardziej śmiało formułowano. Biorąc tę konstatację pod uwagę, nie sposób pisać o analizie konwersacyjnej, nie wspominając o etnometodologii, w ramach której ta metoda się wyodrębniła oraz z której zaczerpnęła większość teoretycznych założeń. Z kolei główne idee etnometodologii trudne są do zrozumienia, dopóki nie zostaną umieszczone w kontekście paradygmatu interpretatywnego, który był, i w pewnym stopniu nadal jest, swoistym manifestem sprzeciwu wobec dominujących w naukach społecznych podejść normatywnych.

1.1. Paradygmat interpretatywny

Jednym z pierwszych pytań stawianych przez nauki społeczne, ale ważnym również dla nauk o wychowaniu, jest kwestia ładu społecznego. Wiele opracowań w mniej lub bardziej przejrzystej formie podejmuje ten kluczowy, ale i kontrowersyjny temat, ujmując go raz z perspektywy „makro”, a kiedy indziej „mikro”. To zróżnicowanie podejść w zakresie poszukiwania owego ładu zostało trafnie podsumowane w zaproponowanym przez Thomasa P. Wilsona (Wilson, 1973) podziale na paradygmat normatywny i interpretatywny.

W myśl tej koncepcji podejście normatywne poszukuje źródeł ładu społecznego w sferze norm i mieści w sobie większość dominujących, tradycyjnych teorii (funkcjonalizm, strukturalizm), wspartych dyrektywami ilościowej metodologii. W klasycznych koncepcjach i towarzyszących im wyobrażeniach rzeczywistość społeczna to złożony system indywidualnych jednostek oraz kolektywnych norm, wartości, obyczajów. Jednostki funkcjonują w przestrzeni subiektywnej, a normy, wartości i obyczaje w obiektywnej. Pomyślnie zrealizowane procedury socjalizacji, odpowiednie komunikowanie się z jednostką zmniejszają w znacznym stopniu różnicę perspektywy subiektywnej i obiektywnej, ponieważ w większości przypadków jednostka przyjmuje za swoje to, co społeczne. Istotną rolę w tym

procesie odgrywają instytucje, które utrzymują w pewnym sensie ramę normatywną, strukturyzują działania jednostek im podlegających (mieszczą się w ich strukturach).

Ujęcie interpretatywne przyczyn społecznego porządku poszukuje w interakcyjnych procesach negocjacji, interpretacji znaczeń i rozwijane jest głównie w ramach różnych nurtów interakcyjnych (symboliczny interakcjonizm, etnometodologia), ugruntowywane zaś jest głównie badaniami jakościowymi, ujmującymi rzeczywistość społeczną z perspektywy samego aktora (Wilson, 1973, s. 59–70; Czyżewski, 1984, s. 45–46).

Zatem zwolennicy podejścia interpretatywnego nie negują istnienia norm w życiu codziennym, a jedynie ich uniwersalny charakter, skoro bowiem norma jest pochodną konkretnej, choć często nieformalnej umowy, to znaczy, że może podlegać interpretacji, być dostosowywana do właściwości osób oraz specyfiki sytuacji lub nawet historycznego czasu. Prowadzi to do podwójnego zaprzeczenia normatywnego uniwersalizmu. Z jednej strony jest to negacja powszechnego charakteru norm, czyli przekonania, że takie same normy dotyczą wszystkich członków społeczeństwa/kultury. Z drugiej strony jest to zakwestionowanie historycznej trwałości norm, bowiem normy zyskują dynamiczny charakter, stale są przekształcane i dopasowywane. Takie same procesy interpretacyjne dotyczą statusów, ról, tożsamości, znaczeń itd.

To podstawowe założenie, że niemal wszystkie zjawiska rzeczywistości społecznej są interpretowane i negocjowane pozwala inaczej spojrzeć na człowieka. Z jednej strony jawi się on już nie jako element (obiektywnego) systemu poruszający się w wyznaczonych ramach, ale jako aktor – ograniczony w pewnym stopniu rolą, ale mimo to mający wyraźną, choć niekiedy pozorną swobodę interpretacyjną. Z drugiej jednak strony, działania wspomnianego aktora bezpowrotnie tracą indywidualny (subiektywny) wymiar, bowiem wszystkie efekty jego interpretacyjnej/negocjacyjnej pracy mają charakter grupowy, lokalny (intersubiektywny), a nawet społeczny, jeżeli są warunkowane przez chociażby dyskurs publiczny.

Reasumując, perspektywa życia codziennego uwidacznia przynajmniej trzy cechy oddziaływań międzyludzkich. Po pierwsze, wyłaniający się z nich porządek nie jest trwały, ale podlega ciągłym, dynamicznym przekształceniom, nie jest też sztywno związany z formalnymi statusami, rolami itd. Po drugie, owa niestabilność jest efektem negocjowalności, sytuacyjnej interpretatywności znaczeń, ról i statusów, dokonującej się, po trzecie, w procesie komunikacji, który zyskuje podstawowe znaczenie w analizie życia społecznego (Wilson, 1973, s. 66–79; Denzin, 1973, s. 260–269; Blumer, 1975, s. 72–76; Piotrowski, 1981; Cicourel, 1984; Czyżewski, 1984, s. 212–215).

Wspomniana elastyczność systemu społecznego nie jest, jak często uważają zwolennicy podejść normatywnych, zagrożeniem dla ładu społecznego, ale przeciwnie, umożliwia dostosowywanie się społeczeństw, społeczności i grup do

zmieniających się uwarunkowań i oczekiwań tak, aby cała struktura nie została trwale uszkodzona².

Konsekwencją podejścia interpretatywnego są jednak dodatkowe założenia teoretyczno-metodologiczne:

1. Badaniem należy obejmować nie tyle tymczasowe wytwory społeczne, co procesy i mechanizmy, które je kształtują, ponieważ rzeczywistość społeczna jest stale, procesualnie wytwarzana i przekształcana, nie jest nigdy skończona. Badacz jest więc przede wszystkim zainteresowany pytaniami o charakterze bardziej epistemologicznym (jak postrzegana i wytwarzana jest rzeczywistość społeczna), a pytania o charakterze ontologicznym (co jest efektem tej twórczości) mają wtórny lub pomocniczy charakter.

2. Badania powinny odkrywać zjawiska lokalne (intersubiektywne) wraz z ich szerszymi uwarunkowaniami, bowiem to właśnie w konkretnych relacjach międzyludzkich tworzony jest społeczny wymiar życia, nawet jeżeli jest warunkowany przez bardziej ogólne zjawiska.

3. Celem poznania naukowego uczynić należy opisywanie zmienności i różnorodności zjawisk, a nie ich mierzenie i liczenie.

4. Zakwestionowana zostaje obiektywna pozycja badacza, którego zadaniem staje się nie tyle opisanie uniwersalnej prawdy, co zrozumienie wewnętrznych mechanizmów badanego fragmentu życia społecznego wraz z równoległym „tłumaczeniem” ich na język określonej dyscypliny lub praktyki.

1.2. Etnometodologia

Na fali teoretycznych i metodologicznych przemian, a w szczególności krytycznych odniesień do funkcjonalnej teorii społeczeństwa (z jej licznymi odmianami), we wczesnych latach sześćdziesiątych XX w., Harold Garfinkel zbudował alternatywną koncepcję rzeczywistości społecznej. Jego idea, nazwana etnometodologią, od samego początku była konstruowana w zasadniczej opozycji do bardzo popularnej metateorii Talcotta Parsonsa, czołowego reprezentanta podejścia strukturalno-funkcjonalnego³.

² Pewne odmiany podejścia interpretatywnego, rozwijane w oparciu o myśl (post)Foucaultowską nieco inaczej charakteryzują ów proces społeczny. Według tych koncepcji, elastyczność, wolność i poczucie sprawczości jednostki są pozorne i służą jedynie skutecznej realizacji wspólnego sposobu zarządzania społeczeństwem zwanym rządomyślnością. Takie stanowisko rozwija m.in. Nikolas Rose, szczegółowo analizując strategie subiektywizacji (Rose, 1998; 1999). Choć precyzyjna analiza tych ujęć wykracza poza ramy niniejszej prezentacji, to jednak warto zauważyć, że na poziomie interakcji nie muszą one oznaczać istotnych modyfikacji, różnice pojawiają się dopiero na poziomie „makro”, na którym można dostrzec niejawne dla jednostek, anonimowe, społeczne mechanizmy rządzenia.

³ Wzajemne związki koncepcji Parsonsa i Garfinkela są znacznie bardziej złożone i bynajmniej niezupełnie oparte na przeciwieństwach. Dodać wystarczy, że w pewnym okresie akade-

Zainspirowany fenomenologią i filozofią języka Garfinkel postulował potrzebę przesunięcia zainteresowań teoretyków rzeczywistości społecznej w stronę „czystych” zjawisk, bowiem to właśnie one, a właściwie proces ich często nieświadomego strukturyzowania jest podstawowym źródłem ładu społecznego. Zatem działania społeczne nie są chaotyczne, ale porządkowane, często nawet z dużym zapalem, w schematy, które Garfinkel nazwał metodami. Kluczową kategorią analityczną i zarazem tytułowym pojęciem stały się zatem wspomniane metody, które ludzie wykorzystują do konstruowania codziennych zachowań (działań), stąd nazwa „etnometodologia”, podobny powinien być też przedmiot zainteresowań empirycznych (Garfinkel, 2007, s. 21–45).

Takie przesunięcie akcentu stawiało koncepcję Garfinkela nie tylko w opozycji do Parsonsa, który koncentrował się na funkcjach pełnionych przez poszczególne struktury społeczne, ale również w częściowej opozycji do innego wariantu fenomenologicznego myślenia o rzeczywistości społecznej zwanego „konstrukcjonizmem” oraz, w pewnym zakresie, do symbolicznego interakcjonizmu⁴. Wspomniane podejścia, ujmując rzecz w telegraficznym skrócie, wyjaśniały fenomen ładu społecznego procesami ciągłego definiowania i interpretowania rzeczywistości społecznej przez aktorów społecznych. Garfinkel za to podkreślał często nieświadomy, lub nie do końca świadomy, charakter udziału jednostek w interakcji (Aaron V. Cicourel nazwał to później „praktycznym rozumowaniem”: Cicourel, 1984, s. 221), a nawet zauważał, że im bardziej uporządkowana interakcja (bardziej schematyczna), tym mniej oparta na refleksji czy aktach interpretowania⁵.

mickiej kariery Garfinkela, na Wydziale Relacji Społecznych Uniwersytetu Harvarda doszło do spotkania i nawet współpracy z Talcottem Parsonsem, który był m. in. promotorem jego rozprawy doktorskiej, słowem, Garfinkel był do tego samego stopnia krytyczny, co i zainspirowany dziełami Parsonsa. Stąd, mimo wielu różnic, można też odnaleźć wiele podobieństw, a niektórzy analitycy twórczości obu socjologów nawet wskazują, iż „da się znaleźć argumenty, że etnometodologia Garfinkela jest raczej rozszerzeniem niż alternatywą Parsonsofskich zainteresowań uwarunkowaniami ładu społecznego” (Holton, Turner, 1986, s. 198; por. Rancew-Sikora, 2007, s. 16–17). Dość szczegółowe zestawienie teoretycznych koncepcji rzeczywistości społecznej Garfinkela, Parsonsa i Goffmana można odnaleźć w książce autorstwa Kwang Ki Kima (Kim, 2002) oraz w niezwykle istotnej dla popularyzacji etnometodologii pracy Johna Heritage (Heritage, 1984, s. 7–36, 129–134).

⁴ Wyraźnie trzeba zaznaczyć, że o wspomnianej „opozycji” można zasadnie pisać jedynie w pewnym zakresie. Większość badaczy zajmujących się etnometodologią podkreśla jej złożony związek z interakcjonizmem symbolicznym (w tym również z pracami Ervinga Goffmana, nie zawsze do symbolicznego interakcjonizmu klasyfikowanymi) (por. Czyżewski, 1984, s. 44–63; Heritage, 1984, s. 106–110). Sam Aaron V. Cicourel, jeden z współtwórców etnometodologii, a potem twórca jednego z istotnych jej nurtów, analizując pojęcie statusu, odnosi się częściowo afirmatywnie, a częściowo krytycznie do teorii Goffmana, chwalać procesualność jego koncepcji, zarzucając brak elementów strukturalnych zarazem (Cicourel, 1984b, s. 311–328). Dodać należy, że w późniejszych pracach E. Goffman w coraz większym zakresie uwzględniał społeczne ramy kształtujące interakcje (por. Goffman, 2006).

⁵ W tym zakresie Garfinkel, zdaje się, dosyć trafnie interpretował źródłową dla fenomenologii koncepcję Husserla (por. Liberman, 2007).

Tak jak wielu innych zainspirowanych fenomenologią teoretyków, Garfinkel był szczególnie zainteresowany perspektywą uczestnika interakcji, ponieważ jedynie uczestnicy, a więc jednostki osadzone w danym obszarze rzeczywistości społecznej, byli kompetentnymi użytkownikami „etnometod”. Dosyć zgodnie fenomenologowie podkreślają, że to właśnie „jednostka ludzka jest źródłowym twórcą ładu i nośnikiem sensu otaczającej ją rzeczywistości” (Czyżewski, 1984, s. 42). Zatem nie kto inny, tylko uczestnicy danych obszarów codzienności jako jedyni są zdolni ocenić znaczenie i sytuacyjną adekwatność różnych schematów, postrzegając je jako jasne, stosowne, zrozumiałe lub obce, dziwne, zaskakujące. To przekonanie ujawniło się szczególnie wyraźnie w postulowanym przez Garfinkela, który w tym zakresie uległ inspiracji Alfreda Schütza, „wymogu unikalnej adekwatności”, a więc wytwarzania takiego obrazu rzeczywistości społecznej, który jest jej rekonstrukcją, a nie efektem narzuconej z zewnątrz siatki pojęć. Zatem „każdy termin w naukowym modelu działania ludzkiego musi być skonstruowany w taki sposób, aby ludzki czyn dokonany w świecie życia codziennego w sposób wskazany przez konstrukt typowy był zrozumiały dla samego aktora, jak również dla innych ludzi w kategoriach potocznej interpretacji życia codziennego” (Schütz, 1953, s. 34; cyt. za: Czyżewski, 1984, s. 38).

Etnometodologia, która powstała na bazie teorii społecznej Alfreda Schütza pod koniec lat pięćdziesiątych głównie dzięki pracom wspomnianego już Harolda Garfinkela, a potem także Aarona Cicourela szerzej znana stała się dopiero w drugiej połowie lat sześćdziesiątych⁶. W bogatym dorobku tej względnie młodej orientacji szczególnie istotne, z perspektywy kontynuatorów, wydaje się zogniskowanie zainteresowań na świecie życia codziennego (świecie przeżywanym), wydobywaniu na jaw nie zawsze jawnych struktur i założeń potocznego rozumowania (*Fenomenologia i socjologia*, 1989, s. 42–43).

Etnometodologowie, pozostając w zgodzie z założeniami paradygmatu interpretatywnego, upatrują przyczyn względnie trwałego funkcjonowania grup/institucji/społeczeństw w procedurach interpretacyjnych, które z jednej strony umożliwiają elastyczne, sytuacyjne dopasowywanie się partnerów interakcji przy poczuciu wzajemnego rozumienia (tzw. przekładalność perspektyw), z drugiej zaś – posiadają wewnętrzne schematy działań naprawczych, uruchamiane niemal automatycznie, gdy interakcyjny ład wydaje się zagrożony.

⁶ Według Zdzisława Krasnodębskiego, „najważniejsze prace etnometodologów ukazywały się pod koniec lat sześćdziesiątych i w pierwszej połowie siedemdziesiątych XX w. Zbiór artykułów Garfinkela – niewątpliwie główne dzieło tego gatunku – *Studies in Ethnomethodology*, ukazał się w 1967 r. (Englewood Cliffs, N.Y.), A. Cicourela *Cognitive Sociology* w 1973 r. (Harmondsworth). To samo dotyczy najbardziej znanych zbiorów artykułów: Jack Douglas [(red.) – przyp. M. G.], *Understanding Everyday Life: Toward the Reconstruction of Sociological Knowledge*, Chicago 1970; David Sudnow [(red.) – przyp. M. G.], *Studies in Social Interaction*, New York 1972; *Ethnomethodology*, Roy Turner (wyd.), Harmondsworth 1974, a w Niemczech – Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen, *Alltagswissen. Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit*, t. 1–2, Reinbek 1973 (*Fenomenologia i socjologia*, 1989, s. 42–43).

Przekładalność perspektyw

Jednym z ważniejszych konstruktów teoretycznych, rozwiniętych w ramach etnometodologii przez Harolda Garfinkela jest „metoda dokumentarna”, w której zawarte są mechanizmy budowania potocznej interpretacji, jej utrzymywania i zmiany. „Definitywną” istotą tego sposobu organizowania interpretacji jest traktowanie każdego nowego doświadczenia jako „dokumentu” wskazującego na leżący u podstaw wzór interpretacji. Tak więc, metoda dokumentarna to proces uzupełniania interpretacji o coraz to nowsze „dokumenty”, który kończy się wytworzeniem w miarę stabilnego wzoru. Garfinkel jednak dodaje, że relacja między wzorem a interpretacją poszczególnych faktów ma dwukierunkowy charakter. Wypracowany wzór staje się bowiem podstawą interpretowania kolejnych wydarzeń, stąd się utrwała (Garfinkel, 1989, s. 333–334). Takie sprzężenie zwrotne oddaje dwa istotne elementy metody dokumentarnej:

1. Dokumenty (a więc poszczególne akty percepcji) nie są ani zawieszone w próżni, ani zupełnie niezależne, lecz wspierają się na wzorach interpretacji. Wzory te tworzą płaszczyznę spajającą bieżący dokument z poprzednim, ale równocześnie stają się łącznikiem z ewentualnym przyszłym dokumentem.

2. Ta właśnie ciągłość, trwanie procesu dokumentarnej interpretacji stanowi kolejny jej aspekt, bowiem każde nowe doświadczenie w pewnym stopniu odkształca pierwotny wzór (Heritage, 1984, s. 85). Płynność, z jaką zachodzi ta modyfikacja, zwykle subiektywnie odczuwana jest jako niezmiennosc (poglądów, interpretacji, zdania na jakiś temat) i stanowi jeden z filarów przekonania, że przyjęta interpretacja (wzór) jest jedynym możliwym i „wszyscy o tym wiedzą”.

Z takich „rozsądnych” opisów, a właściwie interpretacji składa się głównie potoczna rzeczywistość społeczna. Owe „rozsądne procedury to posługujące się metodą dokumentarną procedury rozstrzygania o przynależności do zasobu wiedzy potocznej, to znaczy rozstrzygania co jest faktem” (Garfinkel, 1989, s. 335–336). Szczególnie ważne z perspektywy analizy instytucji wydaje się działanie tak opisanych procedur w „potocznej sytuacji wyboru” to znaczy, gdy interpretator musi wybrać jedną z wielu strategii interpretacyjnych, „musi przypisywać poszczególnym rezultatom wzajemnie wykluczające się statusy faktu, hipotezy, domysłu, fantazji itd., mimo że w ścisłym sensie terminu ‘wiedzieć’ nie ‘wie’ on, a w pewnych warunkach w oczywisty sposób nie może ‘wiedzieć’, co robi” (Garfinkel, 1989, s. 330). Takie okoliczności interpretacyjne często towarzyszą pracy zespołów interdyscyplinarnych, ale też, w bardziej ogólnym sensie, wszelkiej działalności diagnostycznej oraz orientującej działanie.

Tak więc podsumowując, interpretacje tego, co obserwujemy są efektem skomplikowanych sądów, które to z kolei są efektem przyjętego wcześniej wzoru interpretacji, ale i czynnikiem ów wzór kształtującym. Cały ten proces może zachodzić całkowicie nieświadomie, gdy np. widzimy nieestetycznie wyglądającą osobę (bezdonnego) na dworcu kolejowym, może jednak przebiegać świadomie,

gdy np. wysilamy się, by zrozumieć, co obserwowany przez nas człowiek robi i dlaczego znajduje się na dworcu⁷ (Heritage, 1984, s. 86).

Znajomość procedur interpretacyjnych oraz wiedza na temat ich społecznego zróżnicowania pozwalają świadomie interpretować społeczne odmienności. Doświadczenia etnometodologów wyraźnie pokazały, że w codziennych kontaktach przyjmujemy wiele założeń interpretacyjnych, w pewnym sensie dopowiadamy sobie brakujące w wypowiedziach elementy, tak by całość była dla nas zrozumiała i akceptowalna. To właśnie ta ostatnia cecha w znacznym stopniu warunkuje interakcyjny ład w obrębie „naszej” przestrzeni komunikacyjnej, nie gwarantuje jednak porozumienia w spotkaniu z przedstawicielem innego świata wartości, wiedzy czy przekonania.

1.3. Analiza konwersacyjna

Na przełomie lat sześćdziesiątych i siedemdziesiątych ubiegłego wieku w ramach etnometodologii zaczęły wyodrębniać się różne, bardziej szczegółowe orientacje. Jedną z nich, jak pokażą kolejne dekady – szczególnie ważną, była, rozwijana przez Harveya Sacksa, Emanuela Schegloffa, Gail Jefferson i innych analiza konwersacyjna. Orientacja ta z jednej strony wspierała się na istniejących już teoretycznych założeniach etnometodologii, wzmocnionych dodatkowo silnymi wpływami filozofii języka, z drugiej jednak, w ramach tendencji empirycznych opierała się na własnej oryginalnej metodologii. Ponieważ wskazanie wyraźnych teoretycznych różnic pomiędzy etnometodologią a analizą konwersacyjną wydaje się zadaniem dosyć karkołomnym, dalej zaprezentowane zostaną te założenia teoretyczne oraz metodologiczne, które nie zostały jeszcze opisane wcześniej, i które były uwypuklane w pracach analityków konwersacji później, bez przesądzania, czy to dorobek etnometodologii czy analizy konwersacyjnej.

1.3.1. Filozofia języka

Wiek XX to w filozofii wyraźny rozkwit filozofii języka. Chociaż tworzący już na przełomie XIX i XX w. Gottlob Frege przez wielu zaliczany jest do tego nurtu, czynią tak na przykład Richard G. Heck i Robert May (Heck, May, 2008, s. 3–39), to jednak dopiero pierwsza poł. XX w., a w szczególności twórczość Ludwiga Wittgensteina⁸ (Baldwin, 2008, s. 60–62) jest określana mianem *lingwistycznego zwrotu*⁹ w myśleniu filozoficznym.

⁷ Przykłady moje – M. G.

⁸ Symptomatycznym w tym zakresie wydaje się uogólniające i w zasadzie literackie podsumowanie, jakiego użył Wittgenstein w *Traktacie logiczno-filozoficznym*: „wszelka filozofia jest ‘krytyką języka’ ” (Wittgenstein, 2004, teza 4.0031).

⁹ Termin *zwrot lingwistyczny* wprowadzony przez Gustava Bergmanna (Bergmann, 1964, s. 177) i kilka lat później spopularyzowany przez Richarda Rorty’ego, który tak właśnie zatytułował

Współczesne koncepcje języka, rozwijane przez wspomnianego już L. Wittgensteina, Johna Austina i innych w pierwszej poł. XX w., bez wątpienia radykalnie wpłynęły na kształt myślenia o ludzkich i społecznych działaniach. Język tradycyjnie postrzegany jako „przezroczyste” medium, a potem narzędzie komunikacji stał się kluczową kategorią (dla niektórych jedyną) aktywności ludzkiej.

J. Austin, którego wpływ na współczesne koncepcje komunikacji jest w zasadzie bezdyskusyjny, podzielił akty mowy na trzy kategorie: lokucję, illokucję i perlokucję. Najistotniejszym odkryciem takiego podziału była idea, że poprzez akty mowy ludzie nie tylko informują innych o czymś (lokucja), ale bardzo często starają się na innych oddziaływać, coś wymuszać, wywoływać pozytywne lub negatywne wrażenia, zaburzać lub wzmacniać emocje itd. (illokucja). Jednak z perspektywy rozwoju analizy konwersacyjnej, najbardziej istotny wpływ miała trzecia postulowana przez Austina kategoria (perlokucja), ponieważ stanowi ona przykład „czystego” działania (komunikat ma w sobie moc sprawczą, sam w sobie jest już działaniem), podczas gdy np. akty illokucyjne reprezentują działanie zapośredniczone (aktor społeczny używa słów, by wywołać czyjąś aktywność). Akty perlokucyjne są też w ścisłym sensie działaniami społecznymi bez względu na to, czy pojawiają się jakieś ich konsekwencje, czy nie¹⁰.

J. Austin choć zarysował wyraźny obraz sposobów, w jakich ludzie używają słów, a szerzej języka, nie docenił ilościowego rozmiaru i zakresu zjawiska perlokucji we współczesnym społeczeństwie. Przyglądając się choćby takim potocznym działaniom, jak śmianie się (wyśmiewanie), wypowiadanie słów obraźliwych (znieważanie) czy grożenie ewidentnie widać, że bardzo często mówienie jest samo w sobie działaniem. Rozmiar zjawiska jest prawdopodobnie jeszcze większy, gdy wziąć pod analityczną lupę działania profesjonalne, choćby pedagoga szkolnego czy pracownika socjalnego. Przede wszystkim w swojej praktyce często odwołują się oni do konstrukcji potocznych, wymienionych wcześniej, ponadto jednak, nie do końca świadomie, w konwersacji (sekwencji aktów mowy) konstruują działania diagnostyczne, projektowe, kategoryzujące, słowem – praca wychowawcza, socjalna, terapeutyczna itd. jest w swojej istocie mówieniem¹¹.

Znaczenie procesów komunikacyjnych w filozofii (zarówno w wymiarze epistemologicznym, jak i ontologicznym, aksjologicznym) było bardzo podkreślane przez innego wspomnianego już dwudziestowiecznego filozofa L. Wittgensteina. W jego koncepcji rozważania dotyczące struktury świata wywołały epistemologiczne pytania o źródła wiedzy społecznej. Wittgenstein odkrywa, że język jest

opracowaną przez siebie większą antologię (Rorty, 1967), z czasem staje się flagowym terminem opisującym reorientację kierunku myślenia w niemal całej humanistyce drugiej poł. XX w.

¹⁰ Przykładem wskazanym przez Austina jest tak zwane sakramentalne „tak” podczas ceremonii zaślubin, które samo w sobie łączy dwoje ludzi bez względu na to, czy za słowem idą adekwatne działania, z kolei brak tych słów wyklucza skuteczne zawarcie związku małżeńskiego, nawet jeżeli relacje między stronami mają taki charakter (Austin, 1962, s. 13).

¹¹ Wątek ten będzie przedmiotem szczegółowej analizy w drugiej części pracy.

podstawowym, a właściwie jedynym źródłem wiedzy i konkluduje, że struktura języka (potoczna gramatyka) jest strukturą świata, ponieważ język obrazuje sposób naszego myślenia (Wittgenstein, 2002, 2.1). Sposób, w jaki zwykliśmy używać słów, opisuje świat, w którym żyjemy. Użycie liczby mnogiej w ostatnim zdaniu nie jest przypadkiem i jest ugruntowane w przekonaniach Wittgensteina, który generalnie sprzeciwiał się filozoficznemu indywidualizmowi. Trudno się temu dziwić, skoro przecież język wiążący jednostki w kulturowe całości nie jest i nie może być konstruowany indywidualnie, bo byłby niezrozumiały dla innych. Język zatem jest społeczny z natury.

Wielu autorów przyjmuje, że można zasadnie rozróżnić dwie koncepcje L. Wittgensteina („wczesną” i „późną”), w szczególności w zakresie filozofii języka można wyodrębnić przedstawioną wcześniej teorię strukturalnej identyczności języka i świata oraz „późną” koncepcję gier językowych. Na potrzeby niniejszej pracy to rozróżnienie nie jest istotne, bowiem analiza konwersacji czerpała inspirację z obu okresów twórczości Wittgensteina. Nawet jednak w ramach dyskursu filozoficznego spotkać można interpretacje ukazujące myśl tego filozofa jako spójne dążenie do odkrycia natury moralności (por. Sady, 1993).

Rozważając kwestię, jak człowiek może nauczyć się zupełnie obcego mu języka, Wittgenstein dochodzi do wniosku, że znaczenia słów są interaktywnie konstruowane i pojawiają się w użyciu, w procesie komunikowania. To samo słowo (na przykład „gra”) ma wiele kontekstualnych znaczeń, a ludzie raczej grają słowami niż przyjmują jakieś ich definicje.

Epistemologiczną konkluzją przedstawianych tu dociekań filozoficznych jest przekonanie, że świat, w którym żyjemy jest wytwarzany lub obrazowany (zależnie, którą koncepcję przyjmujemy) w języku. Język zatem nie opisuje świata, który znajduje się wokół aktora społecznego, ale go wytwarza poprzez specyficzne gry słowne. Dla przykładu, jeżeli moje zachowanie kogoś znieważy, będzie uznane za niewłaściwe, bo użyłem niewłaściwych, znieważających słów, nie mówiąc nic, raczej nie można nikogo obrazić¹².

Kolejnym odkryciem Wittgensteina jest obserwacja, że struktura aktów mowy dostarcza ogólnych informacji o strukturze rzeczywistości społecznej, która danego aktora otacza (np. instytucjonalnej) oraz ogranicza jego oczekiwania i wyobrażenia w tym zakresie. Pytanie „kiedy zamierzasz wracać?” może być

¹² Twierdzenia takie można uznać za prawdziwe jedynie w ramach określonej kultury językowej, w tym wypadku euroamerykańskiej, nawet jednak w tym zakresie bez trudu znaleźć można wyjątki, czyli takie gry językowe, w których długie milczenie interpretowane będzie jako znieważające. W takich przypadkach trzeba jednak dodać, że pauza jest w analizie konwersacyjnej traktowana jako element wypowiedzi, a więc element konstrukcyjny konwersacji, znieważające jest zatem nie tyle milczenie, co niepodejmowanie oczekiwanej wypowiedzi. Odmienne interpretacje „prawdziwego” milczenia, a nie „przerw w mówieniu” znaleźć można w pracach antropologicznych opisujących te zjawiska konwersacyjne z perspektywy innych kultur, np. Apaczów (por. Basso, 1970, s. 213–230), japońskiej (Miller, 1982).

zaakceptowane jako logicznie usytuowane w przestrzeni społecznej, jeżeli jest skierowane do kogoś, kto jest poza domem (imigranci, obcy), ale nie może już być użyte w stosunku do kogoś, kto jest „u siebie”. Reguły „gramatyczne” wytwarzają/odzwierciedlają reguły świata społecznego: ktoś, kto jest gościem powinien wrócić do domu wcześniej lub później (pytanie o powrót ma sens), natomiast w przypadku gospodarza pytanie o powrót jest po prostu niedorzecznością¹³. W „gramatyce” języka codziennego zawarte są podstawowe relacje społeczne, które z kolei są bazą bardziej wysublimowanych wzorów interpretacyjnych.

Relacje społeczne składają się zatem z aktów mowy. Nawet jeżeli ktoś używa fizycznej przemocy przed, po czy w trakcie tego aktu, będzie się komunikował z ofiarą. Zwykle te akty mowy są znacznie ważniejsze, bardziej bolesne niż sama przemoc fizyczna, zatem badanie relacji społecznych lub zmienianie tych relacji zawsze będzie oznaczało rekonstruowanie lub przekształcanie struktury komunikacyjnej (Granosik, 2009). W świetle przedstawionej tu koncepcji kompetencje językowe powinny być postrzegane jako wiedza o regułach gry, metodach użycia słów, a nie o ich znaczeniach. Zatem ważnym przedmiotem dociekań naukowych (również filozoficznych) musi być „gramatyka” języka, potoczne reguły jego użycia w codziennych sytuacjach (jak ludzie grają słowami), ponieważ struktura języka stanowi przestrzeń zarówno metod społecznej aktywności (konwersacje potoczne i profesjonalne), jak i bardziej ogólną strukturę ładu społecznego (dyskurs publiczny) (Granosik, 2009).

Chcąc spełnić to oczekiwanie, w ramach analizy konwersacyjnej opracowano metody, które umożliwiają badanie działań oraz ich uwarunkowań społecznych poprzez analizę rozmów usytuowanych w interakcjach oraz szerszych dyskursach. Omawiana metoda to bardzo detaliczna analiza rozmowy zogniskowana bardziej na jej wymiarze strukturalnym niż tekstowym. Podnosi się tu w tym zakresie indeksykalność języka oraz konsekwencje procesu wytwarzania obiektywnych wyjaśnień zjawisk społecznych.

Tak zarysowane metodologiczne, a właściwie – szerzej problem ujmując – badawcze zainteresowania analizy konwersacyjnej są zwykle rozbijane na trzy podstawowe obszary:

– rozmowy potoczne (np. przestrzeń społeczna wytwarzana przez klientów instytucji pomocowych),

¹³ Wskazany tu przykład pochodzi z prowokacyjnej strony internetowej prowadzonej do ok. 2006 r. przez mniejszość turecką mieszkającą w Niemczech (materiały archiwalne są nadal dostępne pod adresem: <http://www.kanak-tv.de>). Autorzy tego serwisu prowokacyjnie łamią reguły potocznej gramatyki, by ukazać, jakie społeczne relacje są ukryte w strukturach językowych. Jednym z takich językowych eksperymentów było zadawanie rodowitym Niemcom pytania, standardowo zadawanego wszystkim imigrantom w biurach migracyjnych, „kiedy zamierzasz wrócić”. Zakłopotanie respondentów i poszukiwanie innych sensów tego w zasadzie prostego pytania ujawniło społeczne relacje oraz społeczne zróżnicowania (na tych, co u siebie i tych, co przyjechali) ukryte w konstrukcjach językowych.

- dyskusje/konwersacje profesjonalne (aktywność pracownika socjalnego, działanie profesjonalne, procesy instytucjonalne),
- dyskurs publiczny (makrospołeczne, ekonomiczne i polityczne uwarunkowania pracy socjalnej).

Organizacyjne zróżnicowanie tych trzech wymiarów, które jest również podstawą różnicowania strategii badawczych będzie przedmiotem analizy w kolejnych częściach pracy.

1.3.2. Organizacja rozmowy

Jak to zostało wskazane wcześniej, istotnym, a nawet fundamentalnym, założeniem analizy konwersacyjnej jest przekonanie, że większość społecznie ważnych zjawisk uwidacznia się w rozmowach. Co więcej, niektóre wypowiedzi nie tylko opisują bądź informują, ale mają moc perlokucyjną (performatywną) – same w sobie stanowią działanie. Podobnie istotą działania przedstawicieli większości profesji społecznych (m.in. pracownika socjalnego, pedagoga, psychoterapeuty, nauczyciela) jest mniej lub bardziej kontrolowana rozmowa, a większość strategii profesjonalnego działania opiera się na skutecznym komunikowaniu, przekonywaniu i zjednywaniu. Tak więc badając rozmowy, analitycznemu oglądowi poddawane jest z jednej strony życie społeczne, z drugiej – większość działań zawodowych, bowiem komunikacja werbalna stanowi główną nić łączącą jednostki, a często jest również podstawowym narzędziem pracy.

Analitycy konwersacji w szczególny sposób zajmują się trzema poziomami społecznego porozumiewania się: komunikacją potoczną, komunikacją profesjonalną oraz dyskusją publiczną. Analizie poddawane są niemal wyłącznie rozmowy naturalne, nieinspirowane ani niekierowane przez badacza, bowiem istotnym walorem referowanej metody jest bezpośrednie badanie społecznej rzeczywistości w „naturalnym” dla niej kształcie, niezapośredniczone w wypowiedziach o charakterze opinii (jak w badaniach opartych na wywiadzie lub ankiecie) i niewywołujące na potrzeby badawcze kontrolowanych sytuacji społecznych (jak w eksperymentach).

Opracowana w ramach tego podejścia metodologia opiera się na szczegółowej transkrypcji spełniających powyższe wymogi i zarejestrowanych rozmów, a następnie wnikliwej analizie strukturalnej (Czyżewski, 1998a, s. 25). Analitycy konwersacji na ogół mniej zainteresowani są „o czym” ludzie rozmawiają, bardziej natomiast, „jak” się komunikują. Stąd wiele znaków transkrypcyjnych odnosi się do nakładających się części wypowiedzi, akcentowania, intonacji czy pauz. Celem samej analizy jest też zwykle rekonstrukcja wzorów i strategii komunikacyjnych, ich wariantów oraz uwarunkowań (np. „sztuczek profesjonalnych”, strategii degradacji, osiągnięcia statusu, panowania nad grupą).

W efekcie wielu badań licznych rozmów analitycy konwersacji zrekonstruowali podstawowe wzory komunikacyjne oraz ich interakcyjne konsekwencje. Ustalili, na przykład, że zasadniczo istnieją trzy typy dochodzenia do głosu:

– najbardziej taktowny, charakteryzujący się oczekiwaniem na opadającą intonację oraz mikropauzę (ok. 0,2 sekundy), na przykład:

K: katarzyna sadownik to jest pan grzegorz kaniak. (.)

A: bardzo mi miło, no¹⁴:

– mniej taktowny, „na styk”, polegający na wejściu współrozmówcy w słowo, jednak z akceptacją partnera (współrozmówca przerywa wypowiedź, gdy słyszy nasz głos), na przykład:

K: katarzyna sadownik to jest pan grzegorz kaniak =

G: = to może ja sam się: (.) przedstawię

– na pograniczu konwersacyjnej walki, „z nakładką”, gdy dwaj partnerzy mówią równocześnie, nie rezygnując z prawa do wypowiedzi, na przykład:

K: katarzyna sadownik to jest pan (.) mhm grzegorz kaniak

[]

G: to może ja sam się: (.) przedstawię.

Sposoby, w jakie uczestnicy konwersacji dochodzą do głosu pewnie nie byłyby tak wnikliwie analizowane, gdyby niewynikające z założeń teoretycznych przekonanie, że odzwierciedlają one relacje między nimi, a nawet umożliwiają poznanie stratyfikacji grupy, np. osoby dominujące zwykle nie oczekują na moment dogodny do przejęcia kolejki, wybierając wariant drugi, czyli „wejście w słowo”. Jeżeli jednak współrozmówca nie pozwoli sobie odebrać głosu, wywołana zostanie sytuacja opisana w trzecim wariancie, a zatem konwersacyjna walka dwóch uczestników, z których żaden nie chce ustąpić.

Pamiętać trzeba, że interpretacja tego, co się dzieje w rozmowie nie opiera się na analizie jakichś uniwersalnych schematów, ale kontekstowej interpretacji konkretnej dyskusji. Wskazane wyżej interpretacje są zatem jedynie przykłado-

¹⁴ Nazwiska w przykładach, jak również w umieszczonych dalej transkrypcjach dyskusji profesjonalnych są nieprawdziwe. Kropka w zastosowanym tu systemie symbolizacji oznacza intonację opadającą, kropka w nawiasach – mikropauzę, przecinek – intonację ciągłą, dwukropek – głoskę przedłużoną, znak równości – przejęcie kolejki, czyli wejście w słowo, nawias kwadratowy – początek lub koniec nałożenia głosów. Systematyczna prezentacja wszystkich symboli wykorzystywanych w prezentowanych w pracy transkrypcjach znajduje się w Aneksie w Załączniku 1.

wym odczytaniem działań uczestników, jako że szerszy kontekst (większy fragment rozmowy) może całkowicie te interpretacje zmienić. Ponadto z licznych badań analityków konwersacji wynika, że rozmowy są bardzo często realizowane według funkcjonujących w kulturze schematów, a inwencja uczestników polega zwykle na wyborze ich preferowanego lub niepreferowanego przebiegu, stąd właściwa interpretacja wymaga niekiedy wiedzy o (mikro)kulturowych uwarunkowaniach podejmowania głosu.

Na koniec warto jeszcze uzasadnić sporadyczne użycie rozpowszechnionego w naukach społecznych terminu „komunikacja” i niemal całkowite zastąpienie go pojęciem „konwersacji”, ponieważ wiąże się to z fundamentalnymi założeniami analizy konwersacyjnej.

W świetle przybliżonych wcześniej koncepcji akty mowy mają nie tylko funkcje komunikacyjną, co więcej, nawet jeżeli przede wszystkim mają o czymś komunikować, to i tak realizują również wiele innych funkcji¹⁵. Ograniczanie się do aspektu komunikacyjnego uniemożliwiłoby rekonstrukcję społecznej rzeczywistości, której wielowymiarowość ujawnia się właśnie w sposobach wypowiadania, ponadto takie ograniczenie nadmiernie orientowałoby zainteresowania badawcze w stronę komunikowanej treści. W rzeczywistości społecznej często to, co jest bezpośrednio komunikowane nie jest wcale najważniejsze, istota działania jest bowiem ukryta między słowami lub nawet wbrew nim. Podstawową strukturą analizowaną w niniejszej pracy będzie zatem konwersacja, która w mniejszym lub większym stopniu ma wymiar komunikacyjny, ale zdecydowanie się do niego nie ogranicza.

1.3.3. Analiza sekwencyjna

Analiza konwersacyjna opiera się na założeniu, że porządek społeczny ujawnia się na poziomie organizacji rozmowy, która to ma charakter sekwencyjny, co oznacza też konieczność rozpatrywania całych sekwencji jako jednostek anali-

¹⁵ Znany sławista rosyjskiego pochodzenia i jeden z prekursorów funkcjonalizmu w językoznawstwie Roman Jakobson już w pierwszej poł. XX w. opracował koncepcję funkcji aktów mowy. W myśl tej koncepcji język nie ogranicza się jedynie do funkcji komunikacyjnej, ale ma sześć podstawowych funkcji. Funkcja emotywna „wskazuje na bezpośrednie wyrażanie postawy mówiącego wobec tego, o czym mówi” (Jakobson, 1989, cz. II, s. 82). Funkcja poznawcza (oznaczająca, denotatywna) – wyraża to, o czym się mówi. Funkcja poetycka – to „nastawienie na sam komunikat, skupienie się na samym komunikacie dla niego samego” (Jakobson, 1989, cz. II, s. 86). Funkcja facytyczna – to nastawienie na kontakt, na przedłużenie komunikacji. Funkcja metajęzykowa występuje „ilekroć nadawca lub odbiorca chcą sprawdzić, czy posługują się jednakowym kodem” (Jakobson, 1989, cz. II, s. 85), czy się rozumieją. Funkcja konotatywna (apelu) ma na celu podziałanie na odbiorcę, wywołanie u niego jakiejś reakcji. Przedstawioną tu typologię Pierre Guiraud uogólnił na całą komunikację, nie tylko na akty mowy (Guiraud, 1976).

tycznych. Poszczególne kolejki, z których składa się rozmowa, a więc pojedyncze, logicznie zamknięte wypowiedzi uczestników dyskusji nie mogą zatem być analizowane w oderwaniu. Najmniejszą jednostką analizy staje się para przyległa, a więc dwie odnoszące się do siebie kolejki.

Tak jak ład społeczny może być przypisany do różnych wymiarów funkcjonowania społeczeństwa, tak i rozmowa jest uporządkowana na różnych poziomach, które to są w procesie badawczym systematycznie odkrywane.

Metodologiczne wskazania analizy konwersacyjnej określają jednak jeszcze charakter materiału badawczego, w którym ów społeczny porządek jest utrwalony. Podstawą empiryczną badań rozwijanych w ramach analizy konwersacyjnej jest naturalny materiał zapisany w postaci audio lub wideo. Naturalność w tym wypadku oznacza brak ingerencji badacza jako inicjatora rozmowy. Nie wyklucza to jednak zupełnie obecności badacza, jeżeli będzie on stanowił naturalny element interakcji. Taki materiał jest bardzo detalicznie przepisywany, zwykle w jakimś systemie transkrypcyjnym, z uwzględnieniem najmniejszych pauz, akcentów, intonacji itd. Bezpośredniej analizie, opartej na szeregu etapów stopniowo odkrywających sekwencyjny porządek poddawany jest zapis audio/wideo oraz jego transkrypcja.

Struktury formalne

Uporządkowanie rozmowy w większe struktury, zgodnie z założeniami teoretycznymi oraz wskazaniem metodologicznymi analizy konwersacyjnej, ma miejsce na kilku poziomach: organizacji kolejek, organizacji sekwencyjnej, organizacji preferencji, schematów działania i działań naprawczych.

„System podejmowania kolejek składa się z dwu komponentów: konstrukcyjnego i alokacyjnego” (Renkema, 2004, s. 163). Komponent pierwszego typu (konstrukcyjny) jest rodzajem podstawowego budulca, z którego składa się kolejka i odnosi się do gramatycznie i pragmatycznie kompletnych całości, które w konkretnym kontekście spełniają warunki sensownego działania społecznego. Komponent alokacyjny odnosi się do sposobu, w jaki kolejki są organizowane (rozdysponowywane pomiędzy uczestników konwersacji). Można wyodrębnić trzy możliwości dysponowania kolejkami: bieżący mówca wskazuje kolejnego, kolejny mówca sam wyznacza się do tej roli, kolejki mówców nakładają się (Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974, s. 696–735). Różne strategie alokacyjne układają się na odmienną organizację interakcyjną, co zostało już pokazane wcześniej przy opisie trzech strategii dochodzenia do głosu.

Kolejki w konwersacji są wiązane w swoiste łańcuchy, zwane też sekwencjami, spośród których najmniejszą jednostką analityczną jest para przyległa. Jeżeli taka para jest rodzajem wprowadzenia do głównego nurtu działania, zwykle nosi

miano presekwencji¹⁶. Nagromadzenie w konwersacji dużej ilości presekwencji, które nie kończą się rozwinięciem właściwego działania może świadczyć o małej skuteczności podejmowanych strategii. Podobnie, jeżeli wiele kolejek jednego mówcy nie jest dopełniana innymi kolejkami (nie tworzy par przyległych), to znaczy, że ów mówca ma niski status, albo tematyka, którą podejmuje nie jest dla innych atrakcyjna lub chcą jej uniknąć, stosując strategie unikania tworzenia par przyległych (np. poprzez udawane niedosłyszanie).

Właściwe działania konstruowane w konwersacjach układają się zgodnie z systemami preferencji, co oznacza, że są pewne ich przebiegi strukturalnie preferowane i niepreferowane. Na przykład, zgoda, akceptacja są zwykle wypowiedziane odważniej i szybciej niż odmowy (Pomerantz, 1984). Oczekiwana odpowiedź na wysuniętą propozycję w ramach analizy konwersacyjnej określana jest mianem realizacji schematu preferowanego. Pojęcie *preferencji* pochodzi z prac Harveya Sacksa, ale głównie zostało rozwinięte – już po jego śmierci – przez jego współpracowników i następców. Na przykładzie zaproszenia łatwo zauważyć, że w konwersacji zachodzą charakterystyczne różnice między sposobem wyrażania akceptacji czy odrzucenia, a podobne zjawisko ma miejsce również w wypadku składania oferty, żądania (Davidson, 1984), proponowania korekt (Schegloff, Jefferson, Sacks, 1977; Jefferson, 1983), formułowania oskarżenia (Pomerantz, 1978; Atkinson, Drew, 1979) i wielu innych. Owe różnice to np. poprzedzenie odmowy krótkim wydechem, pauzą oraz sekwencją wyrażającą uznanie lub nawet wdzięczność dla składającego ofertę, a następnie uzasadnienie negatywnej decyzji – akceptacja nie wymaga większości tych środków, często wystarczy zwykłe „tak” (Atkinson, Drew, 1979, s. 58). Tak więc zazwyczaj konwersacyjne działania, które charakteryzują się akceptacją, zgodą nazywane są preferowanymi, natomiast te, które wyrażają odmowę i często zawierają elementy uzasadniające, wyjaśniające – niepreferowanymi (Heritage, 1984, s. 267). Wyjątkiem, w którym zachodzi odwrócenie systemu preferencji jest akt samodegradacji, wtedy bowiem preferowane jest dowartościowujące inicjatora schematu zaprzeczenie¹⁷.

Jeszcze większą i bardziej złożoną strukturą konwersacyjną jest schemat działania. Pojęcie to w ramach analizy konwersacyjnej było przedmiotem zainteresowania Wernera Kallmeyera i Fritza Schützego (Kallmeyer, Schütze, 1976;

¹⁶ Przykładem presekwencji może być pytanie pracownika socjalnego „a co Pan planuje robić w przyszłym tygodniu?” oraz odpowiedź klienta „w zasadzie nic”. Taka para przyległa może być profesjonalnym wstępem do właściwego działania np. mobilizującego do poszukiwania pracy.

¹⁷ Ponieważ niniejsza praca porusza się w obszarze w znacznej części obejmującym kontekst instytucjonalny, konieczne wydaje się uzupełnienie, że opisy wyrazów akceptacji i dezaprobaty, dokonywane w ramach analizy konwersacyjnej, dotyczą głównie rozmów potocznych. W kontekście rozmów profesjonalnych wiele systemów preferencji jest ugruntowanych w instytucjonalnie wytwarzanych regułach działania, a zatem ich rekonstrukcja jest istotnym elementem badania samej instytucji. Ponadto, koncepcja preferencji jest tutaj uogólniana również na sekwencje innych działań, składających się nie tylko z aktów werbalnych.

Kallmeyer, Schütze, 1977)¹⁸. W ujęciu tych autorów schemat działania (*Handlungsschema*) jest elementem szerszej koncepcji organizacji rozmowy. Owa organizacja powinna być rozpatrywana jako kompleks zakorzenionej w świecie potocznym społecznej aktywności, ale również powinna uwzględniać uwikłania strukturalne. Aktywność konwersacyjna, jakkolwiek wyraźnie osadzona w codzienności, w mniejszym lub większym stopniu wiąże się ze strukturyzującym elementem instytucjonalno-organizacyjnym (np. przeprowadzanie egzaminu, przesłuchiwanie świadka, wywiad medyczny). Schemat działania to uwzględniający obie wspomniane perspektywy zestaw założeń, planów oraz konkretnych działań wiążących się z ukierunkowywaniem rozwoju rozmowy. Zakreślenie schematu działania obejmuje zwykle cztery etapy. Po pierwsze, inicjator schematu działania musi podjąć próbę wyróżnienia go spośród całościowego strumienia aktywności. Kiedy jednak ów schemat zostanie dostrzeżony i uznany przez partnera, wysiłek oddzielania rozwijanego schematu od interakcyjnego tła spoczywa na obu uczestnikach. Po drugie, inicjator musi co pewien czas wyjaśniać uprzedzająco, jak przebiegać będzie schemat, a wszystkie zmiany muszą być sygnalizowane – chyba że interakcja ma charakter strategiczny. Po trzecie, każdy schemat działania musi nie tylko być akceptowany przez partnera, ale również ratyfikowany. Oznacza to, że uczestnik uznaje „legitymację” inicjatora do kierowania interakcją oraz wyraża gotowość realizowania przypisanych mu zadań czy ról (np. podjęcie rolę zainteresowanego słuchacza). Po czwarte, ratyfikowany schemat może być realizowany jedynie wtedy, gdy obaj partnerzy są przekonani, że realizują normalny wzorzec działań, że poruszają się po szczeblach tego samego konwersacyjnego „rusztowania”. Warto zauważyć, że w prezentowanej koncepcji schematyzacji działań ważną rolę odgrywa nie tylko inicjator, ale i jego interakcyjny partner, który może ułatwić bądź utrudnić realizację schematu, może też odkształcić jego przebieg (Kallmeyer, Schütze, 1976, s. 16–21). Dobrym przykładem często stosowanego schematu jest opowiadanie dowcipu. Aby taka interakcja przebiegała zgodnie z zamiarem inicjatora, musi, po pierwsze, zostać wydzielona od „niedowcipnej” rzeczywistości i to wydzielenie (początek dowcipu) musi dostrzec partner, po drugie, „rusztowanie” planowanego schematu musi zostać prawidłowo rozpoznane (jako dowcip) i po trzecie, partner musi ratyfikować uczestnictwo w takiej organizacji rozmowy, podjąć swoją rolę (śmiać się w odpowiednim miejscu)¹⁹.

¹⁸ Rozwinięciem takiego rozumienia schematu działania jest koncepcja „biograficznego schematu działania” (*biographische Handlungsschema*) Fritza Schützego, będąca jedną z wariantywnych form organizacji doświadczeń biograficznych, opozycyjną do „trajektorii cierpienia” (Schütze, 1981; Prawda, 1989; Rokuszewska-Pawełek, 1996).

¹⁹ Mimo iż pojęcie „schematu działania” użyte w badaniach stanowiących bazę kolejnej części niniejszego opracowania ma głównie konwersacyjne znaczenie, niekiedy jego perspektywa czasowa jest znacznie dłuższa (niektóre schematy działania w pracy socjalnej są realizowane kilka lat). Podstawowe cechy schematu zaprezentowane przez Kallmeyera i Schützego pozostają jednak bez zmian, czyli tak jak w konwersacji, również na poziomie dyskusji profesjonalnej ów schemat musi zostać: wydzielony z pozostałej działalności, ratyfikowany i właściwie rozpoznany przez in-

Działania naprawcze jako element organizacyjny konwersacji przedstawione są na końcu, choć nie zawsze są one najbardziej rozbudowanymi strukturami. Właściwie ich rozległość i konwersacyjne znaczenie zależne są od wielkości i znaczenia naprawianej struktury: mogą dotyczyć drobnostki (np. przejęzyczenia), ale i bardzo rozbudowanych struktur związanych z silnie utrwalonym schematem działania. Ogólnie ta struktura konwersacyjna wskazuje, jak uczestnicy rozmowy radzą sobie z problemami w mówieniu, słuchaniu, rozumieniu i logicznym wiązaniu poszczególnych elementów składowych dyskusji. Można wyróżnić kilka typów aktywności naprawczej, zależnie od tego, kto ją inicjuje i kto rozwiązuje problem: zainicjowana przez tego, kto jest sprawcą problemu i problem zostaje przez niego rozwiązany, zainicjowana przez sprawcę, ale problem jest rozwiązany przez innego uczestnika, zainicjowana przez innego uczestnika, ale problem jest rozwiązany przez sprawcę oraz zainicjowana przez innego uczestnika i problem jest rozwiązany przez innego uczestnika.

W rzeczywistych interakcjach profesjonalnych, poza tymi podstawowymi czterema typami, można wskazać jeszcze kilka innych, obrazujących sytuację, kiedy problem nie zostanie rozwiązany lub, co częste w dyskusjach profesjonalnych, rozwiązanie jednego problemu wytwarza kolejne. Warto zatem nieco uwagi poświęcić konwersacyjnej analizie działania profesjonalnego.

1.4. Konwersacyjna analiza działań profesjonalnych

Jak to zostało wspomniane wcześniej, analiza konwersacyjna to z jednej strony oparta na solidnych założeniach koncepcja rzeczywistości społecznej, z drugiej zaś, metoda badawcza obejmująca komunikację potoczną, dyskurs publiczny oraz rozmowę/dyskusję profesjonalną. To ostatnie pole zainteresowania w połączeniu z koncepcją instytucji (w tym symbolicznej) może czynić z analizy konwersacyjnej jedną z odmian analizy instytucjonalnej. Warto zatem przyjrzeć się analizie konwersacyjnej, ukierunkowanej na badanie profesjonalnej dyskusji.

Praca przedstawicieli takich zawodów/profesji, jak nauczyciel, pedagog, psycholog, pracownik socjalny to właściwie odpowiednie komunikowanie się z wychowankiem, pacjentem czy klientem. W tej mniej lub bardziej kontrolowanej rozmowie ujawnia się większość strategii profesjonalnego działania (przekonywanie, motywowanie, zniechęcanie, a nawet „czarowanie” słowami). Uogólnieniem tej obserwacji, które przy okazji jest fundamentalnym założeniem analizy konwersacyjnej, jest przekonanie, że znakomita większość społecznie ważnych

nych uczestników, podobnie może być wsparty interakcją strategiczną lub nie. Natomiast cechą szczególną schematyzacji działań pracowników socjalnych jest wyraźne i określone zróżnicowanie interakcyjnych statusów oraz instytucjonalne przypisanie roli inicjującej (pozycję dominującą, przynajmniej na początku, zajmuje pracownik socjalny).

zjawisk uwidacznia się w rozmowach. Co więcej, niektóre wypowiedzi nie tylko opisują bądź informują, ale mają moc perlokucyjną – same w sobie stanowią działanie. Tak więc, badając rozmowy, badamy z jednej strony życie społeczne, z drugiej – większość działań profesjonalnych/zawodowych, bowiem komunikacja werbalna stanowi główną nić łączącą jednostki, a w zakresie profesji społecznych jest również podstawowym narzędziem pracy.

Analiza działań zawodowych powinna zatem obejmować analizę rozmów, tyle tylko, że nie potocznych, ale o profesjonalnym²⁰ charakterze. W tym zakresie analitycy konwersacji interesują się m.in. profesjonalnymi dyskusjami, toczonymi w gronie samych specjalistów i ten właśnie metapoziom profesjonalnej konwersacji stanowi jądro dalej prezentowanych zainteresowań badawczych. W trakcie takich dyskusji wypracowywane są nowe sposoby działania, systemy aksjologiczne czy wreszcie profesjonalne ideologie.

Analiza profesjonalnej dyskusji umożliwia właściwie strukturalną rekonstrukcję interakcyjnej organizacji całej instytucji, jest zatem specyficzną, dynamiczną formą analizy instytucjonalnej²¹ pod warunkiem, że instytucja będzie definiowana nie jako organizacja formalna, ale jako instytucja w sensie bardziej symbolicznym, czyli zespół ludzi, których łączą wspólnie uzgadniane reguły, system wartości, sposób działania, wyobrażenie przyszłości itd.²² Burzliwa dyskusja ujawnia często istotną rozbieżność systemów aksjologicznych, zasobów argumentacyjnych czy statusów przypisywanych podopiecznym/klientom/wychowankom. Ponadto bardziej wnikliwa analiza umożliwia opisanie pozycji lokalnych liderów i autoritetów oraz ideologiczne zaplecza ich argumentacji. Ocena zakresu rozbieżności wyobrażeń własnej działalności zawodowej oraz, co ważniejsze, stylu i strategii

²⁰ Nie wchodząc w dyskusję na temat różnych sposobów rozumienia profesjonalizmu, warto tylko dodać, że rozmowa jest z perspektywy analizy konwersacyjnej profesjonalna, jeżeli formalnie różni się od potocznej tzn.: rozmówcy mają z góry przypisane statusy, profesjonalista ma wiedzę i władzę, on też zwykle rozmowę kieruje itd.

²¹ Szersza prezentacja rozwijanych w pedagogice, socjologii i ekonomii różnorodnych podejść do analizy instytucjonalnej znajduje się w kolejnych rozdziałach. Dodać tylko można, że choć często analiza instytucjonalna (współcześnie nazywana często neoinstytucjonalizmem) prezentowana jest jako orientacja interdyscyplinarna, trudno znaleźć przykład wykorzystania w jej ramach analizy konwersacyjnej. Zwykle bowiem budowana jest na bazie normatywnych koncepcji życia społecznego, nawet jeżeli uwzględnia wymiar interakcyjny. Konstruowana w oparciu o prezentowane dalej badania analiza instytucjonalna będzie wyraźnie zakotwiczona w orientacji interpretatywnej, przez co pewnie straci na interdyscyplinarności, ale zyska – jak ufam – na spójności oraz dynamiczności.

²² Przy takim rozumieniu pojęcia instytucji, dosyć dobrze zakorzenionym w pedagogice społecznej przedmiotem badania mogą stać się nie tylko instytucje/organizacje formalne, ale również np. interdyscyplinarne zespoły opracowujące plany pomocy w przypadkach szczególnie skomplikowanych, komisje orzekające oraz inne ciała zbiorowe, o ile będą one charakteryzowały się stale budowaną spójnością reguł, wartości oraz działania. Co więcej, może się okazać, że wspomniane formalne organizacje wcale nie są instytucjami symbolicznymi, bo np. wewnętrzna rozbieżność aksjologiczna jest tak duża, że komunikacja wewnętrzna nie jest możliwa. To jednak mogą wykazać dopiero badania.

walki o reprezentowane przez siebie wartości umożliwiają prognozowanie spójności i efektywności działań oraz przyszłych losów instytucji.

Wzbogacając założenia analizy konwersacyjnej o niektóre aspekty społecznego konstrukttywizmu, można zasadnie wskazać, że intensywna dyskusja powinna rozbudowywać się szczególnie wokół wszelkich nowych projektów, bo właśnie w tej dyskusji wytwarzana jest owa „wartość dodana”. Zwykle też takie konwersacje pełne są wewnętrznych napięć, fermentów, bowiem równoległe z wytwarzaniem nowej praktyki uzgadniane są nierzadko sprzeczne systemy wartości, wyobrażenia oraz wzory interpretacji. Dyskusję profesjonalną, związaną z nowymi praktykami warto badać również, dlatego że jest ona obrazem/zwierciadłem przemian instytucjonalnych w Polsce.

Szczególnym typem sprofesjonalizowanej dyskusji jest dyskurs publiczny. Dyskurs publiczny kształtuje świadomość nie tylko klientów pomocy społecznej czy społeczności lokalnych, ale i profesjonalistów, co z punktu widzenia niniejszych badań jest nawet istotniejsze. W dyskusji publicznej przesądza się, co jest ważne (ważniejsze), a co mniej ważne (Czyżewski, Dunin, 1991), które kwestie są dyskutowane i dzięki temu osiągają status problemów społecznych, a które są pomijane i przez to pozostają problemami indywidualnymi. Dyskurs publiczny wyznacza też spektrum widzenia określonych problemów (inne perspektywy, niereprezentowane w dyskursie publicznym, praktycznie nie są brane pod uwagę przy konstruowaniu społecznej świadomości), z jakimi ideologiami wiązą się poszczególne poglądy, jakie są wizje praktycznych rozwiązań i w czyich kompetencjach one pozostają.

Poza kształtowaniem świadomości, dyskurs publiczny rozprzestrzenia również wzorce komunikacyjne między ludźmi o różnych poglądach (w mediach głównie walczących o uznanie/pozycję/władzę). Na takie wzorce składają się strategie autoprezentacyjne i strategie prezentowania problemów, sposoby wykorzystywania zasobów argumentacyjnych, mających uwiarygodnić postulowane rozwiązania lub osłabiać propozycje oponentów, strategie degradowania przeciwników, kryteria rozstrzygania sporów („roszczenia ważnościowe”) w dyskursie teoretycznym i praktycznym (Habermas, 1999, s. 46–61).

Hegemonia dyskursu publicznego we współczesnym świecie polega na kształtowaniu świadomości społecznej (wiedzy i poglądów) i wzorów komunikacyjnych, propagowaniu modeli pożądaney aktywności, moderowaniu dyskusji teoretycznej i praktycznej oraz uzupełnianiu jej o kontekst ideologiczny. W pewnych koncepcjach dyskurs publiczny jest nawet jedną z najważniejszych platform bezpośredniego i pośredniego kształtowania relacji oraz modelu władzy i obywatela („podmiotu”) (por. Rose, 1998; 1998).

Z wymienionych powyżej powodów, bez wiedzy dotyczącej mechanizmów recepcji i wykorzystywania dyskursu publicznego przez pracowników socjalnych, wychowawców i innych praktyków oraz zakresu, w jakim chcą oni ów dyskurs współtworzyć nie sposób sobie wyobrazić zrozumienia działania społecznego, wychowawczego, opiekuńczego w szerszym kontekście społecznym.

Ostatnich kilka dekad przyniosło w zakresie metodologii badań społecznych wiele zmian i nowości. Na początku XX w. powoli, ale sukcesywnie rozwijało się humanistyczne, jakościowe, rozumiejące podejście szczególnie uwrażliwione w zakresie zbierania danych na doświadczenia biograficzne, a w zakresie konstruowanych teoretycznych wyjaśnień – na rozumienie zjawisk społecznych. Taki proces zachodził wówczas głównie za oceanem, w ramach amerykańskich uniwersytetów, jednak nie bez udziału „sił ludzkich” ze starego kontynentu, w tym z Polski.

Po drugiej wojnie światowej metodologiczne trendy w naukach społecznych, a przede wszystkim dominujące nurty nieco się zmieniły. Orientacja ilościowa (normatywna) wydawała się święcić triumfy, pozostawiając w cieniu dorobek np. Szkoły Chicago. Główną zaletą nowego podejścia wydawała się być jego badawcza użyteczność w analizowaniu społecznej rzeczywistości społeczeństw masowych. Innymi korzyściami była możliwość zastosowania statystyki i generalnie scjentystyczna orientacja, które to miały podnosić poziom naukowości tak rozumianych badań.

Szczęśliwie, na skutek bardziej ogólnych przemian w europejskiej i amerykańskiej humanistyce, w ostatnich kilku dekadach XX w. i na początku XXI w. dochodzi do zwrotu (powrotu) w stronę podejść jakościowych (interpretatywnych)²³. Jednym z kierunków tych przemian, zwanym „zwrotem lingwistycznym”, było zbliżenie, a nawet zogniskowanie teoretycznych i empirycznych zainteresowań na komunikacji i języku²⁴. Oryginalność tego nurtu polegała nie tylko na specyficznym źródle wiedzy o rzeczywistości społecznej, ale na strukturalnej (nie treściowej) perspektywie interpretowania takiego materiału i wyciągania z niego wniosków interakcyjnych, a nawet konkluzji dotyczących wielkich struktur społecznych²⁵.

Warto odnotować, że jakkolwiek polska pedagogika społeczna nie przeżywała wyraźnych metodologicznych kryzysów, to również doświadczała i doświadcza swoistych metodologicznych i teoretycznych reorientacji. Traktując wszystkie przemiany tej dyscypliny w olbrzymim uproszczeniu, można zauważyć, że w swo-

²³ Poszerzoną analizę zachodzącej w drugiej poł. XX w. przemianie teoretycznych i metodologicznych orientacji w naukach społecznych, opis zjawisk kryzysowych oraz sposobów pokonywania tak zakreślanych trudności znaleźć można w bardzo ważnym dla tego okresu dziele-manifeście Alvina Warda Gouldnera (1971). Na grunt polski dyskusja ta została przeniesiona kilka lat później w formie pracy zbiorowej *Czy kryzys socjologii?* pod redakcją Jerzego Szackiego (*Czy kryzys*, 1977), w której przedruki źródłowego dzieła Gouldnera miały swoje znaczące miejsce (Gouldner, 1977). Tematykę tę kontynuowano w tomie *Kryzys i schizma (Kryzys i schizma*, 1984), w którym, poza kolejnymi tekstami Gouldnera (Gouldner, 1984a; 1984b), znalazły się również teksty czołowych etnometodologów: Harolda Garfinkela i Aarona V. Cicourela (Cicourel, 1984a, 1984b).

²⁴ Szerzej „zwrot lingwistyczny” w naukach społecznych oraz w językoznawstwie przedstawiony jest w pracach Zbigniewa Boksańskiego, Andrzeja Piotrowskiego i Marka Ziółkowskiego (Boksański, Piotrowski, Ziółkowski, 1977) oraz pracy zbiorowej pod redakcją Michała Głowińskiego *Język i społeczeństwo (Język i społeczeństwo*, 1980). Prace te były też jednymi z pierwszych publikacji wprowadzających w tę problematykę polskiego Czytelnika.

²⁵ Doskonałym przykładem takich analiz może być koncepcja powiązania klasy społecznej, typu rodziny oraz kodu językowego rozwijana w pracach brytyjskiego socjolingwisty Basila Bernsteina (Bernstein, 1980a, 1980b, 1990).

im pierwotnym kształcie powstała jako nauka empiryczna o raczej „miękkiej” lub „nieokreślonej” metodologicznie orientacji. Taki model konstruowania empirycznego zaplecza był stopniowo modyfikowany przez Aleksandra Kamińskiego, który zaczął wprowadzać bardziej ilościowe i bardziej skategoryzowane techniki i metody badawcze. Prace Kamińskiego zaowocowały nawet swoistym kanonem trzech podstawowych metod pedagogiki społecznej, które to zdecydowanie wpisywały się w model pozytywistyczny, a do pewnego stopnia nawet scjentystyczny.

Pod koniec XX w. wielu autorów podnosi już jednak potrzebę poszerzania i modyfikowania zaplecza metodologicznego pedagogiki społecznej w stronę podejść bardziej interpretatywnych, jak teoria ugruntowana czy techniki (metody) narracyjne²⁶. Również niniejsza praca wpisuje się w tę tendencję, wprowadzając do pedagogiki społecznej, a dokładniej w obszar badań pracy socjalnej, interpretatywne metody badawcze zogniskowane na konwersacji (języku)²⁷.

Zatem, przenosząc ogólne teoretyczne założenia analizy konwersacyjnej na grunt zróżnicowanych pól profesjonalnej działalności pracowników socjalnych, nie sposób nie dojść do konkluzji, że wiedza o profesjonalnym działaniu jest

²⁶ Istotny wkład w ten proces mają redaktorzy tomu *Jakościowe orientacje w badaniach pedagogicznych. Studia i materiały*, który jest prawdopodobnie pierwszą publikacją, wyraźnie osadzoną w pedagogice społecznej, a jednocześnie przedstawiającą interpretatywną metodologię: metody narracyjne, fenomenologiczne, obiektywną hermeneutykę (*Jakościowe orientacje*, 2001). W szerszym kontekście pedagogicznym istotną rolę odegrały publikacje DSWE promujące orientacje narracyjne (*Narracje – (auto)biografia – etyka*, 2005; *Narracja – krytyka – zmiana*, 2007). W obszarze pracy socjalnej metodologię interpretatywną starałem się popularyzować również we własnych pracach (Granosik, 2003, 2005a, 2005b, 2007a). Istotną platformą stałej refleksji nad badaniami partycypacyjnymi są coroczne spotkania oraz publikacje międzynarodowego stowarzyszenia CERTS, w którym polski udział jest bardzo znaczący (m.in. *Participative Approaches*, 2010). Zjawisko poszerzania metodologicznych ram pedagogiki społecznej znalazło również swoje odzwierciedlenie w podręczniku akademickim Ewy Marynowicz-Hetki, w którym rozdział poświęcony kontekstom metodologicznym uzupełniony jest o podejścia interpretatywne, w tym analizę konwersacyjną (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 171–183).

²⁷ Wcześniej metodologiczna rama analizy konwersacyjnej została przedstawiona polskiemu Czytelnikowi na przykładzie badania kuratorów sądowych w tekście Stanleya (Stanley, 1999) oraz, w zakresie jej przydatności w pedagogice i badaniach pracy socjalnej, w tekstach mojego autorstwa (Granosik, 2007b; 2010). Obecna w pedagogice od jakiegoś czasu (a może od samego początku) dyskusja nad możliwościami poszerzania standardowego warsztatu metodologicznego o nowe metody, a nawet podejścia badawcze skłania mnie, aby rozważyć użyteczność znanej już od kilkunastu lat analizy konwersacji. Metoda ta, jakkolwiek już zdomowiona w socjologii i lingwistyce, dobrze też rozpoznawana przez analityków dyskursu, nie spotkała się, jak do tej pory, z większym zainteresowaniem polskich pedagogów. Nie wchodząc głębiej w przyczyny wspomnianej obojętności, wymienić można jedynie takie możliwe wyjaśnienia, jak: względnie mała dostępność tekstów i projektów badawczych opartych na analizie konwersacyjnej, często hermetyczny i trudny do zrozumienia język dostępnych publikacji, wyraźne teoretyczne i filozoficzne zakotwiczenie w paradygmacie interpretatywnym, stojącym w opozycji do powszechnie uznawanych w pedagogice podejść normatywnych. Biorąc pod uwagę m.in. te argumenty, wydało mi się uzasadnione przybliżenie i zarekomendowanie Czytelnikowi tej właśnie metody, z uwzględnieniem jednak jej założeń filozoficznych oraz teoretycznych i praktycznych konsekwencji.

w istocie wiedzą o profesjonalnej konwersacji, bo w niej właśnie te działania się realizują. Co więcej, należy ogniskować zainteresowania analityczne na strukturze rozmowy (czyli jak ludzie działają, używając słów) oraz mikro- i makrouwzględnieniach tego działania.

Zawodowa aktywność reprezentantów profesji społecznych, między innymi nauczycieli, pracowników socjalnych, psychologów składa się z uporządkowanych sekwencyjnie aktów mowy skierowanych do ucznia czy klienta, ale to uporządkowanie istotnie różni się od komunikacji potocznej. Po pierwsze, struktura ról i statusów nie jest tak elastyczna (profesjonalista ma zwykle wyższy status startowy niż klient). Po drugie, zakres spontanicznych, naturalnych reakcji jest zdecydowanie zawężony, ponieważ działanie profesjonalne jest ograniczane do aktywności intencjonalnej (a często i strategicznej), podlega regulacji organizacyjnych, metodycznych i etycznych standardów oraz w istotnym stopniu jest wyznaczane przez instytucjonalne zadania, cele i misje (por. Granosik, 2006, s. 9–11 i 182–190).

Zatem istota działania (mówienia) profesjonalnego w uproszczonej, na potrzeby niniejszego wywodu, formule leży w oddziaływaniu na klienta, w utrzymywaniu pewnego nacisku, tak by zmieniał on swoje działania, nastawienia, motywacje itd. zgodnie z przyjętym przez profesjonalistę schematem działania. Takie komunikacyjne strategie wpływu lub kontroli stanowią niezwykle istotne pole zainteresowań analizy konwersacyjnej, która w tym zakresie dostarcza narzędzi bezpośredniego badania działania profesjonalnego, w odróżnieniu od wielu innych strategii empirycznych, opartych na materiale pośrednim (relacjach z działaniami). Dzięki bardzo detalicznej transkrypcji analizowanego materiału możliwa jest rekonstrukcja nie tylko czynności rutynowych, ale również „profesjonalnych sztuczek”, radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych, strategii budowania autorytetu, zarządzania dystansem oraz podejmowania ról (Granosik, 2010, s. 61–70).

Poza rekonstruowaniem działalności profesjonalnej pracowników socjalnych analiza konwersacyjna umożliwia też ich ewaluację. Dobrym przykładem mogą być tutaj badania Stephena Stanleya (Stanley, 1999). Analiza rozmów kuratorów sądowych umożliwiła nie tylko zrekonstruowanie struktury działania profesjonalnego, ale również porównanie instytucjonalnych celów i rezultatów, na przykład różnych strategii motywowania klienta do rozbudowywania opowiadania o swoim życiu lub strategii tematyzowania wywiadu (Stanley, 1999, s. 157–165).

Badanie działań profesjonalnych umożliwia również rozszerzenie standardowych wymiarów analizy rozmowy o aspekty istotne dla profesjonalnego obszaru działania pracowników socjalnych. W tym zakresie zasadne wydaje się uwzględnianie w większym stopniu interakcyjnego i dyskursywnego wymiaru rozmowy.

Opisane wcześniej formalne aspekty konwersacji na poziomie większych struktur układają się w profesjonalne, zwykle celowe interakcje, które to dopiero stanowią specyficzną istotę pracy socjalnej. Rozpoznanie sekwencyjnych mechanizmów konwersacji jest zatem jedynie najniższą warstwą działań społecznych i powinno być uzupełnione o struktury szersze. Organizacja kolejek zwykle daje

obraz stratyfikacji tematycznej, a więc ukazuje, jak różne tematy są lokowane w profesjonalnym dyskursie, czyli które tematy są wysoko waloryzowane, uznawane za ważne, a co jest zaniedbywane, a może nawet tabuizowane, symbolizowane znaczącym milczeniem. Inny aspekt konwersacji – alokacyjny komponent podejmowania kolejek, czyli sposób dochodzenia do głosu – jest istotnym wskaźnikiem procesów stratyfikacji grupowej, przywództwa, a niekiedy i ceremonialnego degradowania tematów, specjalizacji lub samych uczestników.

Wskazane przykłady rozszerzenia analizy również na zjawiska interakcyjne są istotnym aspektem analizy konwersacyjnej, opartej na perspektywie „rozmowy-w-interakcji” (*talk-in-interaction*), a zatem postrzegającej konwersację skontekstualizowaną interakcyjnie. Taka perspektywa niemal wymusza postrzeganie dyskusji profesjonalnej jako umieszczonej w szerszym kontekście instytucjonalnym, w którym istotne stają się następujące aspekty:

- różne strategie podejmowania roli i kształtowania profesjonalnej tożsamości,
- działania profesjonalne (ukierunkowane na osiąganie profesjonalnych celów oraz sytuacyjne rozstrzyganie profesjonalnych dylematów, obejmujące profesjonalne sztuczki),
- dyskursywny kontekst działania profesjonalnego (stowarzyszenia profesjonalne, dyskurs lokalny i publiczny),
- porządek instytucjonalny (wewnętrzna spójność, poziomy komunikacji, stratyfikacje poszczególnych grup zawodowych oraz ról profesjonalnych, działania naprawcze),
- rozwój i zmiana instytucjonalna (strategie negocjowania wartości, metod i celów działania, nasycenie konwersacyjno-interakcyjne).

Uwzględniając dodatkowo procesualny aspekt wszystkich koncepcji budowanych na bazie analizy konwersacyjnej, uwzględniane mogą być jeszcze dodatkowe aspekty funkcjonowania instytucji i wytwarzania profesjonalnego działania:

- procesy instytucjotwórcze, takie jak strategie budowania/destrukcji stabilności normatywnej (aksjologicznej i orientującej działanie praktyczne);
- proces tworzenia kolektywnych tożsamości praktyków (relacje pomiędzy reprezentantami nowych i starych praktyk, stare wykształcenie a nowa praktyka),
- strategie kształtowania tożsamości (w tym profesjonalnych), superwizja.

1.5. Konwersacyjna analiza działań profesjonalnych jako podejście partycypacyjne

Partycypacyjność perspektyw badawczych i strategii metodologicznych może być postrzegana na różne sposoby. W najprostszym wariancie oznacza ona fizyczne uczestnictwo badacza w badanym środowisku, który dodatkowo osadzony jest w pewnej roli, rozpoznawalnej dla innych uczestników i identyfikowa-

nej jako wewnętrzna. Ponieważ taki punkt widzenia nie daje się zastosować do analizy podejść teoretycznych, można sposób postrzegania partycypacyjności poszerzyć dodatkowo o perspektywę teoretyczną. W takim układzie partycypacyjne byłyby również te orientacje (nie tylko metodologiczne, ale i teoretyczne), które dążą do opisu świata społecznego z perspektywy uczestnika.

Zgodnie z tą koncepcją partycypacyjność nie jest binarną właściwością metody badawczej, opartą na obecności badacza w terenie badań, ale „uwrażliwiającym” pojęciem sytuującym metodę lub teorię w wielowymiarowym modelu, co najmniej obejmującym wymiar fizycznej obecności oraz teoretycznej partycypacji (schemat 1). Aplikując ten punkt widzenia, bardziej właściwe wydaje się używanie pojęcia „partycypacyjność” niż „partycypacja” (Granosik, 2010a; Granosik, Gulczyńska, Marynowicz-Hetka, 2010a).

1.5.1. Partycypacja jako obecność w terenie (fizyczna)

Właściwie analiza konwersacyjna nie wymusza na badaczu fizycznej obecności w badanej przestrzeni społecznej, nawet nie czyni z tego waloru, a co więcej, założenie naturalności materiału badawczego w wielu kontekstach (na przykład w większości kontekstów potocznych) utrudnia badaczowi obecność w terenie, bo mógłby tę naturalność zakłócić, badacz nie jest przecież częścią świata badanych. Innym problemem partycypacji jest czas badania. Bardzo detaliczna i skomplikowana analiza właściwie wymusza uwzględnianie jedynie dosyć krótkich, ok. 20–40 minutowych konwersacji, bo długotrwała obserwacja (długie nagranie) ze względów technicznych nie dałaby się przeanalizować.

Mimo iż w swoich podstawowych odmianach analiza konwersacyjna nie jest zaliczana do podejść partycypacyjnych z uwagi na minimalny kontakt badacza z badanymi, to jednak w wariancie analizy profesjonalnej dyskusji spełnia już większość wymogów stawianych badaniom partycypacyjnym. Po pierwsze, jak wszystkie inne odmiany analizy konwersacyjnej, analiza dyskusji profesjonalnej jest rekonstrukcją działań społecznych/profesjonalnych z perspektywy samych uczestników. Po drugie, często wiąże się z obecnością badacza podczas analizowanych dyskusji.

Zatem kwestia partycypacji fizycznej w przypadku analizy dyskusji profesjonalnych przedstawia się nieco inaczej, niż gdy badaniu podlega dyskurs publiczny lub komunikacja potoczna. W tym szczególnym wariancie badacz bardzo często uczestniczy w dyskusjach jako wolny słuchacz lub nawet wyspecjalizowany w pewnej dziedzinie wiedzy uczestnik, szczególnie jeżeli analizowane są dyskusje zespołów interdyscyplinarnych²⁸. Właściwie zatem analiza konwersacyjna

²⁸ Taką strategię badawczą stosował Gerhard Riemann, który był obserwatorem-ekspertem (socjologiem) w rozmowach, które analizował (Riemann, 2010). Zauważyć trzeba, że mimo usytuowania w przestrzeni dyskusji Riemann nie podejmował bardzo aktywnej roli, poprzestając na udziale uzasadniającym jego obecność w zespole.

w jej standardowym kształcie nie zalicza się do metod partycypacyjnych w zakresie fizycznej obecności badacza w terenie, jednak pewne jej odmiany wpisują się w ten model bardzo dobrze.

1.5.2. Partycypacja jako perspektywa poznawcza (teoretyczna)

Analiza konwersacyjna tak jak etnometodologia jest radykalnym wariantem podejścia interpretatywnego, a zatem zogniskowana jest na rekonstrukcji wewnętrznych, lokalnych reguł działań społecznych, które są do tego stopnia ugruntowane w codzienności, że często niewidoczne dla samych uczestników. Określenie „rekonstrukcja” odnosi się do specyficznego punktu postrzegania rzeczywistości społecznej, który wprost wynika z założeń teoretycznych, sytuujących rzeczywistość społeczną jako stale wytwarzaną przez jej uczestników²⁹. Zadaniem badacza jest jedynie ten proces opisywać i rozumieć, a metody badawcze powinny to umożliwiać. Jeżeli zatem procesy te są wytwarzane i odtwarzane przez uczestników i oni nadają im sens, wartościują je i wiążą ze sobą, jedynie z ich perspektywy można je dostrzec i badać.

Schemat 1. Dwuwymiarowy model partycypacyjności analizy konwersacyjnej w zakresie różnych pól badawczych

Źródło: (Granosik, 2010a)

²⁹ Dla uproszczenia wywodu pomijam w tym miejscu niekonstruktywistyczne odmiany interpretatywizmu społecznego, nawet bowiem w takich podejściach pewne obszary rzeczywistości społecznej są interakcyjnie wytwarzane, choć twórczość ta jest znacząco ograniczana lub nawet ukierunkowywana.

Przyjmowane przez analizę konwersacyjną założenia teoretyczne perspektywy intersubiektywnej, zaczerpnięte w tym zakresie głównie z fenomenologii wymuszają na badaczach postrzeganie rzeczywistości społecznej z perspektywy uczestnika, a nie zewnętrznego obserwatora (obiektywnego), czy perspektywy psychologizującej (subiektywnej). Badacz zatem musi się wykazać specyficznymi umiejętnościami rozumienia innych wzorów interpretacyjnych, np. naukowych³⁰ (Granosik, 2010a).

1.5.3. Partycypacja dyskursowa analizy konwersacyjnej

Połączenie koncepcji badań partycypacyjnych i analizy dyskursu umożliwiło przekształcenie dwuwymiarowego modelu na model partycypacji dyskursowej, w którym „uczestnictwo” nie jest rozumiane ani fizycznie, ani teoretycznie, ale jako aktywna obecność w komunikowaniu społecznym. Ponieważ same badania w tej perspektywie są również procesem wytwarzania/przetwarzania określonego dyskursu, możliwe stało się powiązanie różnego typu dyskursów z aktywnością empiryczną (schemat 2).

Schemat 2. Badania partycypacyjne w perspektywie dyskursowej³¹

Źródło: oprac. własne

Badania pracy socjalnej mają charakter partycypacyjny, o ile zapośredniczają różne poziomy komunikacji w społeczeństwie. To pośrednictwo realizuje się przede wszystkim w obszarach granicznych dyskursów, to jest na granicy dyskur-

³⁰ Przedstawiona tu analiza partycypacyjności analizy konwersacyjnej ma też zastosowanie do metodologicznych perspektyw mieszanych (por. Granosik, 2005; 2007).

³¹ Schemat zostanie opublikowany w nieco zmodyfikowanej formie w moim tekście *Discursive Participation of Social Work Research – a Critical Perspective* (Granosik, 2013).

su potocznego i profesjonalnego (w tym naukowego), dyskursu publicznego i potocznego oraz publicznego i profesjonalnego. Partycypacja jest zatem rozumiana jako obecność (wnoszenie) pewnych elementów dyskursów (zwykle mniejszościowych), wytwarzających się w jednym obszarze, w innych dyskursach (zwykle większościowych) (Granosik, 2013).

Zwiększanie stopnia dyskursowej partycypacji poprzez badania powiązane z pracą socjalną wiąże się ze strukturalnym przekształcaniem badanych dyskursów w taki sposób, by było możliwe ich włączenie w inne obszary komunikacyjne. Zatem, jednym z celów badań pracy socjalnej jest intencja poznania, zrozumienia oraz pokazania problemów osadzonych w lokalnych kontekstach, które nie są rozpoznawane w szerszych debatach publicznych (wnoszenie elementów dyskursu potocznego do dyskursu publicznego) lub zajmujących się tymi problemami organizacjach (wzbogacanie dyskursów profesjonalnych o elementy potoczne).

Analiza konwersacyjna działań profesjonalnych wpisuje się w taki model partycypacyjności przynajmniej na trzy sposoby.

Po pierwsze, przedmiotem badań analizy konwersacyjnej są struktury komunikacyjne, w sporej części elementy składowe dyskursów, więc niejako z samej jej istoty wynika działalność translatorska, czyli przekładanie różnych dyskursów na język nauki. Ów naukowy dyskurs już sam w sobie daje możliwość pewnej partycypacji określonym problemom społecznym, ale dodatkowo jest dosyć dobrze rozpoznawany przez inne dyskursy, co zapewnia ich upowszechnianie również w innych dyskursach. Innymi słowy, to co pojawia się i rozwija w nauce w pewnym stopniu, stopniowo dociera do dyskursu publicznego oraz dyskursów profesjonalnych.

Po drugie, analiza konwersacyjna działań profesjonalnych często zogniskowana jest na rozpoznawaniu relacji: dyskursu potocznego (rzeczywistości klientów) i profesjonalnego (rzeczywistość instytucjonalna), dyskursu profesjonalnego i publicznego oraz dyskursu potocznego i publicznego, a zatem na wszystkich wymienionych wcześniej pograniczach. Dzięki znajomości owych relacji możliwe jest konstruowanie działań zwiększających społeczną partycypację tych, którzy są niedoreprezentowani.

Po trzecie wreszcie, większość badań jest publikowanych, stając się tym samym elementem upublicznionej przestrzeni. Niektóre raporty dostają się nawet bezpośrednio do dyskursu publicznego, zgodnie lub niezgodnie z intencją autorów, wpływając na podnoszone w nim tematy lub perspektywy.

Zdecydowanie zatem konwersacyjne badania pracy socjalnej intencjonalnie lub nie, w sposób pożądaný lub niepożądaný przekształcają dyskursową partycypację badanych obszarów społecznych czy działań profesjonalnych. Co więcej, sama ta partycypacja jest niekiedy przedmiotem badania, co w sumie z poprzednimi argumentami uzasadnia kwalifikowanie konwersacyjnych badań pracy socjalnej jako partycypacyjnych.

1.6. Związki analizy konwersacyjnej z pedagogiką społeczną³²

Wśród wielu badań instytucji związanych z pracą socjalną praktycznie nieobecna jest perspektywa konwersacyjna, która nie jest dobrze znana, a co za tym idzie i często wykorzystywana przez polskich pedagogów społecznych czy innych badaczy pracy socjalnej. Więcej w tym zakresie jest badań zagranicznych, ale nawet tam rzadko kiedy metoda ta wykorzystywana jest do badania instytucji. Można przywołać właściwie pojedyncze przykłady wykorzystania analizy konwersacyjnej do badania działań (np. profesjonalnych, politycznych) rozwijanych wokół problemów społecznych.

Choć analiza konwersacyjna oryginalnie zrodziła się w ramach socjologii jako, z jednej strony, sprzeciw wobec dominującej pozytywistycznej wizji nauk społecznych, z drugiej zaś, odpowiedź na potrzebę bardziej precyzyjnej analitycznie koncepcji jakościowej metodologii swoje zastosowanie odnalazła w wielu innych dyscyplinach humanistycznych i społecznych (językoznawstwo, nauki o polityce, psychologia). Jak do tej pory nie zyskała jednak większego zainteresowania nauk o wychowaniu, choć przesłanki, które przyczyniły się do jej rozwoju są obecnie elementem dyskusji w tych właśnie dyscyplinach. Warto zatem zastanowić się, w jakim zakresie analiza konwersacyjna, w jej tradycyjnych trzech zakresach zainteresowań, może być przydatna pedagogice, w szczególności zaś pedagogice społecznej.

1.6.1. Rozmowa potoczna

Właściwie nikt dzisiaj już nie kwestionuje, że potoczna konwersacja jest podstawowym składnikiem naszej codzienności. Niemal cała socjalizacja pierwotna to długa seria mniej lub bardziej symetrycznych aktów komunikacyjnych. Najpierw są to monologi rodziców z coraz jednak większym udziałem dziecka (socjalizowanej jednostki), potem bywa, że role się odwracają i to właśnie dziecko staje się, nie zawsze zgodnie z oczekiwaniami rodziców, elementem bardziej aktywnym. Coraz też szersze kręgi bliskich włączają się w ten proces, a właściwie w tę rozmowę, bo czymże jest wychowanie, jeżeli nie rozmową.

Bez względu jednak na proporcje, zakres oraz zrównoważenie udziału poszczególnych stron w tej rozmowie młody, a nawet jeszcze małe uczestnik życia społecznego zaznajamiany jest ze światem kulturowych symboli, systemami podzielanych lokalnie wartości oraz hierarchiami czy stratyfikacjami społecznymi. Patrząc z innej perspektywy, wspomniana rozmowa to również perspektywa

³² Podrozdział ten jest zmodyfikowaną i poprawioną wersją mojego tekstu *Analiza konwersacyjna w badaniach pedagogicznych: zakres zastosowań, możliwości i ograniczenia*, opublikowanego w 2007 r. (Granosik, 2007b).

sprawdzania, prezentacji i ścierania się różnych strategii argumentacyjnych (wychowawczych), obszar budowania i negocjowania społecznych statusów oraz ról czy wreszcie narzędzie konstruowania tożsamości, a w dłuższej perspektywie biografii.

Rozmowa potoczna, poza podstawowym nurtem socjalizacji pierwotnej, jest również fundamentalnym elementem relacji rówieśniczych. W tym zakresie poprzez konwersację jednostka poznaje podwórkowe reguły działania statusotwórczego oraz strategie osiągania nowych statusów czy degradowania pozycji innych, wewnętrzne systemy aksjologiczne oraz sposoby izolowania świata rówieśniczego od szerszego społecznego kontekstu. Co więcej, konwersacja rówieśnicza nasycona aktami perlokucyjnymi (groźbami, przysięgami, obietnicami) w szczególny sposób sama w sobie jest już działaniem społecznym, a szeroki zakres interakcji rytualnych potwierdza jej istotne znaczenie w kształtowaniu nie tylko poczucia własnej wartości, ale i przynależności czy grupowej lojalności.

Z pewnością znaczenie rozmów potocznych w życiu człowieka zdecydowanie wykracza poza nakreślone powyżej przykłady. Już jednak z tych powodów warto ten typ komunikowania się badać i to badać nie tylko, a nawet nie przede wszystkim pod kątem treści, ale raczej formy. W tym bowiem „jak mówimy” ukryte są nasze działania, strategie, statusy i role, sama treść zwykle jest pochodna. Sposób komunikowania jest też podstawowym warunkiem bycia słuchanym, akceptowanym oraz oddziaływania na innych ludzi. W strukturze wypowiedzi kryją się kulturowe konteksty, zasoby aksjologiczne i ideologiczne czy wreszcie strategie argumentacyjne – nie sposób zatem analizować działań wychowawczych z pominięciem struktury rozmów, które na te właśnie działania się składają.

Przykładami konkretnych przedmiotów badań rozmów potocznych, głównie rówieśniczych, są rytualne zniewagi (Labov, 1972a; Bavelas, Rogers, Millar, 1985), walki statusowe (Granosik, 2003) oraz strategie komunikacyjne w szkole (Labov, 1972b). Wszystkie wymienione badania wskazują na często niedocenianą przez pedagogów spójność i funkcjonalność potocznych konwersacji, nawet jeżeli zawierają one elementy degradujące czy znieważające. Ponadto, wnikliwa analiza interakcji uwidacznia odmienność reguł konwersacyjnego działania oraz interpretacji poszczególnych zwrotów w różnych grupach rówieśniczych. I tak, często wydawałoby się obraźliwe wypowiedzi nie skutkują zniewagą i tym samym nie przyczyniają się do nasilenia konfliktu, bo mieszczą się w ramach reguł interakcyjnej walki, a inne, wydawałoby się mniej groźne burzą misternie tworzoną strukturę interakcyjną. Co więcej, badania wyraźnie pokazują, że egalitaryzm w relacjach rówieśniczych nie jest możliwy, a dążenie do niego poprzez zewnętrzne działania o charakterze wychowawczym zwykle skutkuje zakonspirowaniem działań stratyfikacyjnych lub, co gorsze, wyprowadzeniem ich w zbrutalizowanej formie poza instytucję (Granosik, 2003). Same instytucje, klasyfikując uczniów, posługują się wyraźnymi ideologicznymi systemami wartościowania, które uniemożliwiają efektywną edukację tym, których struktury komunikowania nie odpowiadają instytucjonalnym wzorcom (Labov, 1972b).

1.6.2. Rozmowa/dyskusja profesjonalna

Skoro wychowanie głównie realizowane jest poprzez rozmowę³³, to działanie wychowawcze musi mieć charakter konwersacyjny. Nie będzie prawdopodobnie wielkim odkryciem wskazanie, że praca przedstawicieli takich zawodów/profesji, jak np.: nauczyciel, pedagog, psycholog, pracownik socjalny to właściwie odpowiednie komunikowanie się, rozmawianie z wychowankiem, pacjentem czy klientem. Analiza działań zawodowych polega zatem na analizie rozmów, tyle tylko, że w odróżnieniu od konwersacji potocznych rozmowy te mają profesjonalny charakter. Nie wchodząc w szczegóły dyskusji o istocie profesjonalizmu referowanej również w różnych częściach i tej pracy, warto jedynie przypomnieć dwie cechy różniące konwersację profesjonalną od potocznej. Pierwsza dotyczy znacznie mniej elastycznego przypisania ról i statusów (jeden uczestnik ma „na sztywno” przypisaną rolę specjalisty oraz wynikający z tego wysoki status, drugi – jest osobą potrzebującą i raczej podporządkowaną), druga różnica dotyczy zakresu spontaniczności, który w przypadku rozmowy profesjonalnej ograniczany jest poprzez intencjonalnie stosowane i metodycznie ugruntowane strategie, mające zapewnić realizację zawodowego celu lub profesjonalnej misji.

Praca/rozmowa polega na takim oddziaływaniu na klienta, aby jego działanie, postawa, motywacja itd. zmieniała się zgodnie z wolą specjalisty. Takie właśnie strategie wpływania, kontrolowania i panowania nad klientem są przedmiotem bezpośredniego zainteresowania analizy konwersacyjnej, w odróżnieniu od wielu innych metod właściwie wykluczone są pośrednie materiały badawcze, a więc np. wywołane przez badacza relacje uczestniczących w działaniu stron. Szczegółowa transkrypcja profesjonalnej rozmowy umożliwia wychwycenie „profesjonalnych sztuczek”, sposobów radzenia sobie w sytuacji niepowodzenia, strategii budowania/odbudowywania autorytetu, metod kontrolowania dystansu do klienta, ale i roli zawodowej. Poza rekonstrukcją podejmowanych przez pedagoga działań, analiza konwersacyjna umożliwia również ocenę wpływu, jaki miały stosowane środki na klienta, podopiecznego lub ucznia. Badania konwersacji kuratorów z podopiecznymi prowadzone przez Stephena Stanleya (Stanley, 1999) zorientowane były na strukturalną rekonstrukcję działań kuratora. Stanley analizował poszczególne wypowiedzi pod kątem celów oraz skutków dla podopiecznego, np.

³³ W wielu pracach pedagogicznych można odnaleźć na pozór niekonwersacyjne podejścia do wychowania. Oddaje to przypisywana Friedrichowi Fröbelowi sentencja: „wychowanie to przykład, miłość i nic więcej”. W uogólnionej formie można ten aspekt nazwać wychowaniem przez dawanie przykładu. Warto jednak zauważyć, że takie działanie staje się wychowawczym dopiero wtedy, kiedy zostanie przyswojone przez wychowywaną jednostkę. Właśnie w tym procesie przyswajania komunikacja przybiera na znaczeniu, bo zwykle pierwotna obserwacja wymaga usytuowania w szerszym kontekście społecznym. Dawanie przykładu jest zatem jednym z wielu, opisanych już wcześniej, konwersacyjnych schematów działania i wymaga co najmniej uzgodnienia, w którym momencie zaczyna się przykład oraz w jakim zakresie i w jakich okolicznościach należy go powielać.

różne sposoby zachęcania do opowiadania o swoim życiu, strategię kontrolowania tematu rozmowy itd. (Stanley, 1999, s. 157–165).

Poza profesjonalnymi rozmowami z klientami, analitycy konwersacji interesują się profesjonalnymi dyskusjami toczonymi w gronie samych już specjalistów. W trakcie takich dyskusji wypracowywane są nowe sposoby działania, systemy aksjologiczne czy wreszcie profesjonalne ideologie. Dla przykładu, zainicjowana zupełnie przypadkowo w trakcie comiesięcznego samoszkolenia w jednym z domów pomocy społecznej dyskusja profesjonalna po poddaniu jej analizie umożliwiła właściwie strukturalną rekonstrukcję interakcyjnej organizacji całej instytucji³⁴. Burzliwa dyskusja ujawniła znaczną rozbieżność systemów aksjologicznych, zasobów argumentacyjnych, a nawet statusów przypisywanych podopiecznym. Ponadto, bardziej wnikliwa analiza umożliwiła opisanie pozycji lokalnych liderów i autorytetów oraz ideologiczne zaplecza ich argumentacji. Ocena zakresu rozbieżności wyobrażeń własnej działalności zawodowej oraz, co ważniejsze, stylu i strategii konwersacyjnej walki o reprezentowane przez siebie wartości umożliwiają prognozowanie spójności i efektywności działań oraz przyszłych losów instytucji. Trudno sobie bowiem wyobrazić, by pracownicy różnie definiujący podopiecznego (np. człowieka niepełnosprawnego intelektualnie jako nieodpowiedzialne dziecko lub jako odpowiadającą za własne czyny osobę dorosłą), różnie widzący cel swojej aktywności (np. jako działalność wyłącznie opiekuńcza lub głównie usamodzielniająca) mogli wspólnie konstruować i realizować wspólne projekty. Jednak w porę zauważone i poprawnie zrekonstruowane defekty komunikacji (działań) mogą stanowić punkt wyjścia do formułowania praktycznych wniosków, w jaki sposób wewnętrzzinstytucjonalny dialog przekształcać oraz, co równie ważne, kto mógłby to robić.

Szczególną odmianą profesjonalnych dyskusji są zespoły konsultacyjne funkcjonujące np. w ramach grupowej analizy przypadku. Tego typu badaniami zajmowali się m.in. Marek Czyżewski oraz Gerhard Riemann analizujący dyskusję zespołu interdyscyplinarnego, pracującego nad planem pomocy klientce niemieckiej pracy socjalnej (Riemann, bez daty)³⁵. Celem tego projektu była rekonstrukcja profesjonalnych działań, stanowiących odpowiedź na pojawiający się problem w trzech wymiarach: historii życia klientki, stylu i metodyki pracy z nią oraz kolektywnych orientacji. W szczegółach badaczy interesował: wpływ określonych kierunków poradnictwa bądź terapii na sytuację życiową klienta oraz jego własne teorie na ten temat, sposób dochodzenia do profesjonalnej diagnozy na podsta-

³⁴ Wspomniana analiza, dotychczas niepublikowana, została przygotowana na polsko-słowackie warsztaty teoretyczno-badawcze „Badanie – działanie – kształcenie. Analiza praktyki w polu kształcenia i pracy socjalnej”, zorganizowane w 2005 r. przez Katedrę Pedagogiki Społecznej Uniwersytetu Łódzkiego.

³⁵ Osobną kategorię tego typu badań stanowią projekty łączące analizę profesjonalnej dyskusji z innymi metodami/technikami badawczymi, np. badaniami interakcji czy narracji biograficznych (Granosik, 2005), rozmiary pracy uniemożliwiają jednak przybliżenie podejść mieszanych.

wie biograficznego opowiadania klienta, relacja między historią życia a dyskursem poradnictwa, związek między praktycznym przebiegiem pracy a mówieniem o pracy w kręgu koleżeńskim. Inna niemiecka badaczka Sylvia Dittrich analizowała konwersacyjne mechanizmy działania instytucji wspierającej kobiety³⁶. Podobne analizy, tyle że dotyczące procesu podejmowania decyzji w zespołach rozstrzygających o losach zaniedbanych opiekunów dzieci, prowadzone były na Uniwersytecie w Bielefeld przez Heinza Messmera i Sarah Hitzler (por. Hitzler, Messmer, 2010; Hitzler, 2012).

Bardziej ogólnie działania konwersacyjne profesjonalistów były przedmiotem analizy pedagogów społecznych z Uniwersytetu w Hildesheim: Danieli Böhlinger, Bettiny Holdreich, Ute Karla, Hermanna Müllera, Juli Schröder, Wolfgang Schrödera i Stephana Wolffa. Badacze ci studiowali różnorodne strategie konwersacyjne wykorzystywane w „Job center”, czyli niemieckim urzędzie pracy (por. *Den Fall*, 2011). Istotnym nowatorstwem tej analizy było m.in. uwzględnienie elementów wyposażenia biur (komputerów, telefonów itd.) jako konwersacyjnych rekwizytów, dzięki którym pracownicy osiągalni swoje cele (np. przerywali nieproduktywną, ich zdaniem, wypowiedź klienta).

Na koniec warto również wspomnieć badania konwersacyjne grup anonimowych alkoholików, realizowane przez fińskich badaczy na czele z prof. Ilkka Arminenem. On też opracował sposoby wykorzystania tej metody do badania instytucji (Arminen, 2005).

1.6.3. Dyskurs publiczny

Współczesne społeczeństwa, zwane często rozwiniętymi lub informacyjnymi, a niekiedy nawet postmodernistycznymi albo społeczeństwami ryzyka, stawiają coraz większe wymagania w zakresie wiedzy koniecznej, aby sprawnie w nich funkcjonować, ale też w coraz większym stopniu w tę wiedzę swoich członków wyposażają, a może nawet „programują”. Podstawowym narzędziem wspomnianego programowania jest dyskurs publiczny, podtrzymywany i rozwijany przez media. Właściwie każdy z nas po chwili zastanowienia zda sobie sprawę, że większość tego, co wiemy pochodzi z mediów. Jeżeli natomiast skupimy się na tej części wiedzy, którą można by nazwać obywatelską lub społeczną, to właściwie wiedza ta w całości zaczerpnięta jest z przekazów medialnych. To z telewizji, radia i prasy dowiadujemy się, kto nami rządzi, jakie są główne problemy w naszym kraju, a nawet jaką zajmujemy pozycję w hierarchii społecznej. We współczesnym świecie coraz więcej kwestii przesądanych jest na poziomie dyskursu publicznego i niezależnie od naszego stosunku do merytorycznego czy

³⁶ Założenia teoretyczne tego projektu zostały zaczerpnięte z różnych koncepcji (m.in. Krüger, 1983).

formalnego poziomu dyskusji medialnej, to właśnie jej rezultaty kształtują znaczną część naszej codzienności.

Obszary życia społecznego, którymi zajmuje się pedagogika społeczna nie są żadnym wyjątkiem, również podlegają w tym samym stopniu „dyktaturze” mediów. Dyskurs publiczny kształtuje świadomość nie tylko wychowanków, domowników, klientów pomocy społecznej czy w szerszym wymiarze społeczności lokalnych, ale i badaczy. W tym zakresie odnosi się on do wielu aspektów życia społecznego, wprowadzając do nich swoisty społeczny porządek³⁷.

Po pierwsze, w dyskusji publicznej przesądza się:

- co jest ważne (ważniejsze), a co nieważne (Czyżewski, Dunin, 1991), które problemy są dyskutowane i dzięki temu osiągają status problemów społecznych, a które są pomijane i przez to pozostają problemami indywidualnymi;

- jakie jest spektrum widzenia określonych problemów, inne perspektywy, niereprezentowane w dyskursie publicznym, praktycznie nie są brane pod uwagę przy konstruowaniu społecznej świadomości;

- z jakimi ideologiami wiążą się prezentowane poglądy, przy czym proces definiowania ideologicznego zaplecza może być deformowany przez medialnych adwersarzy lub choćby konieczne w skrótowym przekazie uproszczenia;

- jakie są wizje praktycznych rozwiązań i w czyich kompetencjach one pozostają, funkcjonujące w mediach projekty mają bez porównania większe szanse na uzyskanie społecznej akceptacji oraz środków finansowych.

Po drugie, dyskurs publiczny ukazuje wzorce komunikacyjne między ludźmi o przeciwnych poglądach (w mediach głównie walczących o uznanie/pozycję/władzę):

- strategie autoprezentacyjne i strategie prezentowania problemów;

- zasoby argumentacyjne, mające uwiarygodniać postulowane rozwiązania lub osłabiać propozycje oponentów;

- jakie są uznawane kryteria rozstrzygania sporów w dyskursie teoretycznym i praktycznym³⁸.

W skrócie, ogromne znaczenie dyskursu publicznego polega na kształtowaniu niemal wszystkich aspektów życia społecznego. Z tych to powodów, bez wiedzy dotyczącej mechanizmów konstruowania publicznego dyskursu oraz bez aktywnego i przemyślanego w nim uczestnictwa nie sposób sobie wyobrazić efektywnego działania społecznego i/lub wychowawczego. Zawartość, treść publicznej dyskusji jest dość dobrze znana pedagogom, bo aktywnie uczestnicząc

³⁷ Określenie „porządek” nie ma tu w żadnym sensie znaczenia wartościującego i z uwagi na różnorodność dyskursów musi być rozumiane bardzo szeroko. Na przykład, odnosząc się do prowadzonych kilkanaście lat temu badań, uporządkowanie sporej części dyskursu publicznego w Polsce ma charakter rytualizującego się chaosu (*Rytualny chaos*, 1997).

³⁸ Jedną z prób ueteoretycznienia kryteriów rozstrzygania sporów znaleźć można u Jürgena Habermasa, w sporej części zawierają się one w konceptualizacji „roszczeń ważnościowych” (Habermas, 1999, s. 46–61).

w życiu społecznym, są też i odbiorcami publicznego przekazu, warto jednak prowadzić badania ukazujące strategie prezentowania w mediach różnych poglądów i propozycji praktycznych (nie „o czym” się mówi, ale „jak” się mówi), a do tego doskonale nadaje się analiza konwersacyjna.

Polskie badania dyskursu publicznego przy użyciu analizy konwersacyjnej skupiają się m.in. na zagadnieniu unieważniania problemów społecznych poprzez użycie strategii „SEPizacyjnych” (SEP – ang. *Somebody Else's Problem*) (Czyżewski, Dunin, 1991), sposobach budowania konwersacyjnej pozycji w sytuacji konfliktu wartości (Czyżewski, Piotrowski, 1991) oraz opisie strukturalnym polskiej przestrzeni publicznej (*Rytualny chaos*, 1997).

1.6.4. Czy pedagogika (społeczna) może przyjąć paradygmat interpretacyjny?

Możliwość adaptacji podejścia (podejść) interpretacyjnego na potrzeby pedagogiki społecznej nie doczekała się jeszcze systematycznego, naukowego opracowania i wymaga rzetelnej dyskusji (por. Granosik, 2006a). Szczególnie jednak w ostatnich latach można zauważyć u niektórych pedagogów wyraźną tendencję poszukiwania nowych inspiracji teoretycznych i metodologicznych lub odczytywania na nowo historii tej subdyscypliny.

Wspomniane teoretyczne poszukiwania obejmują mniej lub bardziej systematyczne odnoszenie się do nowych podejść filozoficznych (fenomenologia, hermeneutyka, filozofia dialogu, perspektywa Gender, filozofia krytyczna) oraz, często niezależnie, jakościowej metodologii (głównie metody biograficznej i metody generowania teorii ugruntowanej). Powrót do źródeł opiera się natomiast na powtórnej, bardziej nowoczesnej adaptacji dorobku prekursorów polskiej pedagogiki społecznej, np. Heleny Radlińskiej.

Systematyczne i zarazem krytyczne zestawienie tak zróżnicowanych i szeroko zakreślonych obszarów koncepcyjno-teoretycznych znacząco przekracza rozmiary niniejszej pracy, zatem, z konieczności abstrahując od zróżnicowanych w środowisku pedagogów (społecznych) opinii, lepiej pokusić się o choćby pobieżną analizę podobieństw i rozbieżności założeń paradygmatu interpretacyjnego oraz wybranego ujęcia teoretycznego pedagogiki społecznej np. zorientowanej relacyjnie.

W zakresie uznawanej przez podejście interpretacyjne pragmatycznej koncepcji rzeczywistości społecznej oraz umiejscowienia w niej badacza z pewną ostrożnością można mówić o zbieżności. Choć pedagogika w swojej historii nie odwołuje się systemowo do pragmatyzmu lub czyni to rzadko i nie zawsze konsekwentnie, to pewne elementy tego sposobu widzenia świata są w niej obecne (prakseologia, koncepcja działania społecznego w pedagogice społecznej). Po-

dobnie procesualna wizja zjawisk społecznych wydaje się niesprzeczną z podstawowymi założeniami pedagogiki.

Gorzej nieco przedstawia się sprawa metodologicznych konsekwencji przyjęcia takich założeń. Radykalne porzucenie ilościowej orientacji, a co ważniejsze wyobraźni dominującej w pedagogice od wielu lat³⁹ wydaje się bardzo trudne, nawet w perspektywie naukowego rozwoju samego badacza. Podobnie, silnie ugruntowany podział na rzeczywistość subiektywną (doświadczaną przez badanych, podopiecznych), a także obiektywną (rezultat badań), i dalej, na jednostkę (podlegającą wpływom) oraz środowisko (to, co silnie lub długotrwale na nią oddziałuje) uniemożliwia pełną adaptację koncepcji intersubiektywnej i interpretatywnej natury świata. Można się jednak spodziewać, że oddziaływanie filozoficznych i metodologicznych orientacji we wspomnianym zakresie prawdopodobnie ukształtuje teoretyczny i badawczy nurt w pedagogice społecznej, nie przekształcając jej jako całości. Takie przekonanie wydaje się potwierdzać choćby rozwijana w łódzkim środowisku pedagogów społecznych dyskusja nad współczesną recepcją pojęcia środowiska (Urbaniak-Zajac, 2004), absorpcją nowej metodologii (por. Urbaniak-Zajac, 2003; Urbaniak-Zajac, Piekarski, 2001; Granosik 2010a) czy próby spojrzenia na całą pedagogikę z nieco zewnętrznej perspektywy teoretycznej, rozwijanej w późniejszych pracach Michela Foucaulta i jego kontynuatorów⁴⁰.

W tendencję tę wpisuje się ponadto nadawanie nowych znaczeń ugruntowanym w tradycji pedagogiki społecznej pojęciom. Do takich idei zaliczyć można koncepcję „środowiska życia” Heleny Radlińskiej, które na nowo odczytane może stanowić pomost w stronę fenomenologicznej filozofii świata przeżywanego. Podobnie „sytuacja społeczna” coraz częściej rozumiana jest dynamicznie jako proces, w odróżnieniu od klasycznej, statycznej recepcji jako zespołu oddziałujących czynników. Takie założenia skłaniają nie tylko badaczy, ale również pedagogów-praktyków do rekonstruowania w procesie diagnozowania raczej reguł, którym podlegają zachodzące w środowisku życia procesy, niż tworzenia statycznych opisów.

Innym, trudnym do akceptacji założeniem podejścia interpretatywnego, a w szczególności analizy konwersacyjnej jest przekonanie o komunikacyjnej naturze zjawisk społecznych, bowiem w pedagogice ważnym elementem wyjaśniania funkcjonowania świata jest obiektywnie istniejące otoczenie materialne, które można nie tylko opisać i ocenić, ale również dokonać jego pomiaru. W tym zakresie możliwe jest wykorzystanie teoretycznych, a w części i metodologicznych założeń analizy konwersacyjnej oraz innych odmian paradygmatu interpretatyw-

³⁹ Dokładniejszy ogląd wielu studiów empirycznych pokazuje, że pewna część badań zwanych „jakościowymi” wydaje się bliższych założeniom normatywnym niż interpretatywnym.

⁴⁰ Takiej tematyce poświęcone są trwające od 2010 r. wspólne seminaria Katedry Pedagogiki Społecznej Uniwersytetu Łódzkiego oraz Zakładu Badań Komunikacji Społecznej (Instytut Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego).

nego w zakresie diagnostycznym. Jakkolwiek trudno sobie wyobrazić połączenie tradycyjnej diagnostyki pedagogicznej z wyżej wymienionymi orientacjami, to jednak utworzenie nowego paradygmatu diagnostycznego wydaje się już tylko kwestią czasu, przynajmniej w zakresie pól wyznaczanych potrzebami pracy socjalnej⁴¹.

Pedagogów i reprezentantów podejścia interpretatywnego z pewnością łączy praktyczne nastawienie do badań oraz chęć przekształcania społecznej rzeczywistości. Ta tendencja jest jednak również istotną barierą w pełnej absorpcji podejścia interpretatywnego, bowiem główną ideą np. pedagogiki społecznej jest „przekształcanie rzeczywistości w imię ideału”. Właśnie ów ideał jako konstrukt zewnętrzny tworzony przez środowisko pedagogów w pewnym stopniu kwestionuje interpretatywny porządek świata, wnosi do potocznej rzeczywistości zewnętrzne wartości. Z tej ingerencji jednak pedagogika nie może całkowicie zrezygnować, jeżeli chce być nie tylko dyscypliną akademicką, polem naukowych dociekań, ale również orientacją działania. Samo określenie „orientacja” konotuje już system orientujących wartości, które wskazują kierunek pedagogicznych oddziaływań.

Zatem, choć pedagogika nie może w pełni zaadoptować głównych założeń interpretatywizmu, to jednak konwersacyjna wrażliwość może towarzyszyć jednemu z nurtów współczesnej pedagogiki, przyczyniając się do wzbogacenia całej dyscypliny. To jednak wymaga czasu i przede wszystkim dyskusji, której efektem mogłoby być zainicjowanie takiego podejścia.

⁴¹ Prace koncepcyjne w tym zakresie już od kilku lat są prowadzone przeze mnie, Anitę Gulczyńską oraz Annę Jarkiewicz.

Rozdział 2

Perspektywa instytucjonalna

Śledząc rozwój nauk społecznych w ciągu ostatnich stu lat, nie sposób przeoczyć instytucjonalizmu. Po pierwsze, dlatego że to nurt teoretyczny, wyjątkowo stabilnie rozwijany przez tak długi czas, rozrastający się i rozbudowujący, momentami słabnący w niektórych swoich odmianach, ale generalnie zawsze znaczący. Po drugie, perspektywa instytucjonalna bardzo dobrze wpisała się we „wrażliwość” nauk społecznych, a jej kluczowa kategoria „instytucja” wrosła właściwie we wszystkie koncepcje teoretyczne, nawet te, które od instytucjonalizmu się odcinają. Po trzecie, nurt ten przeniknął tak wiele dyscyplin, że całkiem zasadne wydaje się przekonanie, że uwzględniając jego najróżniejsze odgałęzienia i odmiany, jest właściwie największym zespołem koncepcji wpisujących się w jedną ogólną nazwę. Po czwarte wreszcie, można było kiedyś, ale i do pewnego stopnia współcześnie obserwować modę na instytucjonalizm, która przekładała się nie tylko na zintensyfikowane badania w tym obszarze czy dostępność środków finansowych na ich prowadzenie, ale również prestiż i wysokie noty w środowisku naukowym. Chociażby te cztery powody uzasadniają próbę przeniesienia pewnych elementów lub ogólnej perspektywy tego podejścia do nauk pedagogicznych, przede wszystkim zaś do najbardziej „uspołecznionej” z nich, czyli pedagogiki społecznej.

Nie wchodząc teraz głębiej w dyskusję, czy to rzeczywiście szeroka orientacja teoretyczna, czy może wiele orientacji przykrytych jedynie jedną nazwą, czy „moda” na instytucjonalizm miała swoje uzasadnienie merytoryczne czy tylko środowiskowe, warto przyrzeć się nieco klasycznym i bardziej współczesnym koncepcjom teoretycznym lokowanym w tym obszarze. Bardziej szczegółowy przegląd kluczowych teorii instytucjonalnych znajdzie się dalej, już jednak teraz warto nieco rozwinąć dwa kluczowe dla zrozumienia istoty tego podejścia pojęcia: instytucjocentryzm i instytucję.

Na wstępie uprzedzić jednak wypada możliwe nieporozumienie, jako że nieco wbrew nazwie analiza instytucjonalna w odmianie anglosaskiej to nie metoda

analizy czy badania społecznych instytucji, ale przede wszystkim zespół bardzo ogólnych koncepcji teoretycznych, których podstawową cechą jest specyficzny i różnie konceptualizowany instytucjocentryzm. Tak zakreślone teorie często, w zakresie podstawowych założeń, stoją w opozycji do dobrze zakotwiczonych w pedagogice koncepcji, podkreślających podmiotowość jednostki, czy to personalistycznych czy indywidualistycznych. Jeżeli bowiem można postrzegać rzeczywistość społeczną jako złożoną z jednostek, ludzi, podmiotów indywidualnych albo jako złożoną z instytucji, to analiza instytucjonalna będzie przede wszystkim teoretycznie operacjonalizować to drugie stanowisko, nie wykluczając oczywiście mniejszych odgałęzień zorientowanych bardziej podmiotowo.

Zatem, bez względu na sygnalizowane wcześniej zróżnicowania teoretyczne, podejście instytucjonalne niemal zawsze wpisuje się w generalne przekonanie, że działania jednostek wyjaśniać należy poprzez ukazywanie ich społecznych warunkowań, a więc w mniej lub bardziej radykalny socjologizm. Skoro działania społeczne zakotwiczone są w instytucjach, to właściwie społeczeństwo składa się z instytucji, w ramach których owe działania są realizowane i, co ważniejsze, zyskują status społeczny. Życie społeczne polega więc na ustawicznym instytucjonalizowaniu, strukturalnym zobiektywizowanym utrwalaniu. W takiej perspektywie różnorodne działania jednostek powiązane są z systemami reguł, które nie tylko są wytwarzane, ale podlegają procesom normalizowania, utrwalania, a więc składają się na instytucje, a one, w ujęciu normatywnym, będą tworzyły systemy społeczne, skutecznie realizujące kluczowe dla istnienia społeczeństwa funkcje.

W ramach analizy instytucjonalnej wypracowane zostały różne podejścia, z różnych też źródeł teoretycznych korzystali ich twórcy, zawsze jednak instytucję postrzegali nie jako infrastrukturalną całość obejmującą budynki, zasoby, personel itd., ale jako mniej lub bardziej sztywne, bardziej lub mniej precyzyjne reguły i normy działania. Różny też jest zakres czy zasięg zainteresowań poszczególnych badaczy, poczynając od badania wielkich instytucji obecnych w wymiarze makrospołecznym, poprzez struktury średnie, aż do mikrostruktur, takich jak rodzina czy grupa rówieśnicza. Można też mówić o instytucjach powiązanych z konkretnymi typami zbiorowości, np. małymi grupami, jak i instytucjach związanych z pewnymi formami działania czy określonymi aspektami życia społecznego, które łączą jednostki umieszczone w różnych zbiorowościach, np. instytucja małżeństwa.

Choć wcześniej analiza instytucjonalna została zasygnalizowana jako złożony nurt teoretyczny, to jednak wspomnieć trzeba jej odgałęzienia empiryczne. Instytucjonalizm jako orientacja badawcza nie tylko wyraźnie wskazuje obszar badawczych poszukiwań (instytucje), ale przede wszystkim „podpowiada” kierunki tych poszukiwań oraz sposoby realizowania takich badań. W perspektywie normatywnej powstały metody badań ekonomiczno-społecznych, generalnie opartych na badaniu „wielkich makrowskaźników”, które opisują funkcjonowanie wielkich instytucji, np. systemów politycznych. W nieco bardziej współczesnych

odmianach tego nurtu, zwanych neoinstytucjonalizmem, badacze uwrażliwili się nieco na bardziej subtelne i zachodzące w mniejszej skali zjawiska i struktury społeczne, wykorzystując teoretyczne modele do opracowywania wytycznych (niekiedy nawet w postaci wzorów matematycznych) opomiarowywania niektórych zjawisk ekonomicznych. Wydaje się jednak, że właściwszą klasyfikacją jest zaliczenie ich do diagnostyki niż metodologii naukowej.

2.1. Klasyczny instytucjonalizm amerykański

Koncepcje instytucjonalne rozwijane współcześnie mają swoją bardzo długą historię, można zasadnie wskazać, że nurt ten towarzyszył naukom społecznym niemal od samego początku. Współczesna analiza instytucjonalna, zwana też instytucjonalizmem to w istocie bardzo rozbudowana koncepcja ekonomiczno-polityczna, która swój rozwój przeżywała, w ramach ekonomii politycznej, w pierwszej połowie XX w., a dokładnie w latach dwudziestych, jednak jej korzenie sięgają lat przełomu wieków XIX i XX. Niemal od samego początku z teoretycznego punktu widzenia instytucjonalizm był swoistą metakonstrukcją znacznie przekraczającą granice poszczególnych dyscyplin naukowych, a jednym z powodów jego powstania był sprzeciw wobec upraszczających rzeczywistość, „jednozałożeńiowych”, dedukcyjnych teorii ekonomicznych. Co ciekawe, nie był to typowy koncept interdyscyplinarny, który, jako zbudowany pomiędzy, jest wyłączony z funkcjonowania w ramach konkretnych dyscyplin, ale niemal każda z uczestniczących w jego tworzeniu dyscyplin w jakimś stopniu aplikowała, przyswajała na swój grunt jego podstawowe założenia i koncepcje.

Protoplastą klasycznego instytucjonalizmu był Thorstein Veblen, który już w wydanej w 1899 r. *Teorii klasy próżniaczej* (Veblen, 1971), a potem w wydanej w 1904 r. *Teorii działalności przedsiębiorczej* (Veblen, 1958) przedstawił podstawowe założenia instytucjonalizmu. Wyprowadzana jest z niej doktryna ekonomicznego interwencjonizmu z istotną rolą państwa i instytucji jako regulatorów procesów gospodarczych (Wray, 2007, s. 2–8). Nie tylko Veblen na przełomie XIX i XX w. zastanawiał się nad połączeniem dwu, jak się wtedy wydawało, sprzecznych koncepcji człowieka funkcjonującego w społeczeństwie, Veblen jednak jako jeden z niewielu opracował koncepcję, która ową sprzeczność ujmowała w jeden spójny system teoretyczny.

Wspomniana aporia rodziła się ze zderzenia aktywistycznej koncepcji człowieka oraz koncepcji społecznych uwarunkowań. W pierwszym podejściu jednostka jawi się jako aktywny, niezależny i twórczy podmiot zdolny do podejmowania własnych decyzji i samodzielnego działania. Druga orientacja przyjmowała, że człowiek jest zamknięty w strukturach społecznych, w rodzinie, w szkole, ponadto jest uwarunkowany kulturą, w której żyje i te wszystkie czynniki determinują

jego miejsce w społeczeństwie oraz ograniczają jego aktywność. Veblen, wykorzystując ogólnie ujętą perspektywę pragmatyczną, połączył te dwie orientacje, dając tym samym początek instytucjonalizmowi, czyli koncepcji, która przez pryzmat instytucji tłumaczy nie tylko ludzkie ograniczenia, ale również i aktywność.

Pragmatyczny konstrukt Veblena stanowił wówczas istotną alternatywę dla dosyć powszechnie akceptowanej, a wyjętej z klasycznej ekonomii Adama Smitha, koncepcji superracjonalnego podmiotu (Smith, 1976, tom 2, s. 42–44, 672–686), nazwanego później *homo oeconomicus*¹. Ów „człowiek ekonomiczny” miał przynosić korzyść społeczeństwu, a właściwie gospodarce, o ile będzie kierował się korzyścią własną i o ile nie będzie ograniczany zewnętrznymi strukturami, monopolami i ograniczeniami, bo to uniemożliwia mu kierowanie się rozumem i racjonalne działanie, a w efekcie niszczy wolny rynek. Veblen poprzez swój koncept próbował pokazać pozytywną i społecznie ważną rolę ukształtowanych struktur, organizacji i instytucji. Zrobić to było mu o tyle łatwiej, że po pierwsze już wtedy różne badania pokazywały zależność pozytywnego funkcjonowania jednostki od różnorodnych społecznych uwarunkowań, począwszy od makroekonomicznych, aż po uwarunkowania wynikające z funkcjonowania człowieka w małej grupie, a po drugie, pojawiła się wtedy tendencja do empirycznego patrzenia na świat społeczny, co zaowocowało bardzo licznymi, ale mało teoretycznie spójnymi badaniami (hiperfaktualizacja), które ukazywały bardzo wiele drobnych zależności.

Wykorzystując różnorodne przesłanki empiryczne i teoretyczne, Veblen doszedł do wniosku, że motywy i działania człowieka są zmienne, ale nie zawsze wynikają z kierowania się własną korzyścią, często kształtowane są przez różne instytucje, a już niemal zawsze przebiegają w jakichś ramach instytucjonalnych. Dzięki temu zmiany te nie są chaotyczne, ale uporządkowane i, przynajmniej w pewnym sensie, synchronizowane. Samą istotę instytucji społecznych Veblen definiował jako „dominujące sposoby myślenia uwzględniające poszczególne warunki społeczne oraz funkcje jednostki i społeczności” (Veblen, 1971, s. 171).

Generalnie instytucja już wtedy była definiowana jako zespół norm ograniczających ludzkie działanie czy funkcjonowanie w świecie. Nie było zatem ważne miejsce, choć oczywiście wszelkie normy „gdzieś” obowiązują, ale system mniej lub bardziej abstrakcyjnych, silniej lub słabiej skodyfikowanych reguł, ograniczeń ludzkiego działania.

Ważną cechą owych norm był ich społeczny lub chociaż kolektywny, a nie indywidualny charakter. W początkach instytucjonalizmu ową społeczność rozumianą z jednej strony jako ponadjednostkowość, z drugiej strony rozumiano jako efekt specyficznego sprzężenia zwrotnego, wzajemnego wpływania na siebie indywidualnej aktywności jednostek oraz instytucjonalnych ram działania. Działania społeczne, zatem, nie tylko były umieszczone w określonych ramach, ale równolegle mogły te ramy „rozpychać”, a nawet wytwarzać nowe, jeżeli jakiś ob-

¹ Adam Smith, ani rozwijający tę koncepcję Johan Steward Mill, nie używał łacińskiego terminu *homo oeconomicus*, użył go po raz pierwszy Vilfredo Pareto (Zabieglik, 2003, s. 27–34).

szar społecznej rzeczywistości nie był jeszcze znormalizowany. Dynamizm struktur instytucjonalnych bierze się zatem ze specyficznego przeciwieństwa tego, co indywidualne i niestabilne oraz tego, co społeczne i ustabilizowane (zamknięte w instytucjonalne ramy).

Na takich założeniach teoretycznych zbudowano pewne wskazania metodologiczne. Wydawało się bowiem oczywistym, że jeżeli konstruuje się projekt badania społeczeństwa oraz funkcjonującego w społecznych ramach człowieka, to właściwie musi być to projekt badania instytucji. Instytucje w tym zamyśle są swoistymi strukturami pośredniczącymi, poprzez nie zachodzi proces społecznego stałego przystosowywania się jednostek i to zarówno do siebie wzajemnie, jak i do szerszych struktur społecznych. Innym ważnym dla Veblena zjawiskiem towarzyszącym wytwarzaniu i przetwarzaniu instytucji był proces doboru, a więc określania społecznych granic instytucji, włączanie w nie nowych członków i wyłączanie tych, którzy już w określonych ramach się nie mieszczą.

Idea Veblena rozwijana jest przez zainspirowanego jego pracami Johna R. Commonsa², który tworzy instytucjonalizm ekonomiczny z takimi kluczowymi pojęciami, jak „działające reguły” (*working rules*) czy „transakcja”³, który będzie potem inspirował kolejnych teoretyków i badaczy przez wiele dziesiętków lat⁴.

J. R. Commons ogniskował swoje zainteresowania na tym, co faktycznie w ramach rzeczywistości społecznej funkcjonuje, a nie na tym, co być może teoretycznie powinno istnieć. Z tych względów zamiast pojęcia norm wprowadził nieco szersze i zarazem bardziej empirycznie ukierunkowane pojęcie działających

² Jak zauważa Geoffrey M. Hodgson, Commons w swoich pracach tylko w kilku miejscach odwołuje się do Veblena i to często krytycznie. Bardziej wnikliwa analiza dzieł obu twórców instytucjonalizmu wskazuje, że mimo wielu podobieństw, znaczące są też między nimi różnice. Na przykład Veblen ogniskował swoje zainteresowania na instytucjach nieformalnych, które uważał za kluczowe, z kolei Commons podstawowe znaczenie przypisywał tworzonemu w zasadzie „odgórnie” instytucjom formalnym, pisał zaś o dwóch mechanizmach: „niewidzialnej ręce rynku” i „widzialnej ręce sądów”. W obszarze relacji społecznych dla Veblena kluczowe jest napięcie pomiędzy zmianami technologicznymi (postępem) a instytucjonalną inercją, bowiem instytucje mogą zarówno przyczyniać się do rozwoju (w tym technicznego), jak i go hamować, dla Commonsa najbardziej istotne były te relacje, które odpowiadały za sprawne działanie dwu mechanizmów: „niewidzialnej ręki rynku” i „widzialnej ręki sądów”. Jeden (Veblen) akcentuje historyczną ewolucję relacji społecznych, sięgając niemal do Darwina, drugi (Commons) ich zbiorowy wymiar oraz ramy, szczególnie w wymiarze gospodarczym (transakcyjnym), które przekształcają się w prawa i normy (Hodgson, 2003, s. 548–570).

³ Chociaż w przypisie wymienić należy jeszcze innego wybitnego reprezentanta ekonomicznego instytucjonalizmu – Wesleya C. Mitchella. Ograniczony rozmiar prezentacji tego nurtu spowodował konieczność wyboru jednego reprezentanta, do którego w szerszym zakresie odwołują się podejścia współczesne, nie wiąże się to jednak z oceną wkładu obu wybitnych naukowców w kształtowanie klasycznego instytucjonalizmu.

⁴ O tym, jak trwały jest wkład kluczowych pojęć i generalnej orientacji Commonsa do instytucjonalizmu, niech świadczy definicja zawarta w podręczniku akademickim z ekonomii instytucjonalnej Wacława Stankiewicza, wydanym w 2005 r. Według tego autora instytucja to „działający układ”, który da się sprowadzić do aktywnego systemu w procesie transakcji, w którym zawarte są zasady, reguły i normy zachowania jednostek i zbiorowości” (Stankiewicz, 2005, s. 33).

reguł. Taka modyfikacja pojęciowa nie pozostała bez wpływu na całą koncepcję, która zaczęła nabierać coraz bardziej dynamicznego kształtu. Wspomniane reguły miały bowiem „działać” nie tylko w sensie realnej obecności w społeczeństwie, ale również w sensie dynamicznego przekształcania się. Te dwa wymiary „działania” stały nieco w opozycji do norm skodyfikowanych, spisanych lub nawet zwyczajowych, ale „martwych”. Commonsa interesowały tylko te reguły, które są stosowane, realnie określają działania jednostek, nawet wbrew temu, co zapisane czy ustanowione. W praktyce „działające” reguły nie były zdecydowanie wbrew regułom sformalizowanym, rzadko też były w pełni z nimi zgodne, zdecydowanie najczęściej sytuowały się obok formalnych uregulowań, dynamicznie ukierunkowywały i ograniczały działania jednostek. Dzięki temu w koncepcji Commonsa egoistyczna jednostka jest zdolna do podejmowania działań kolektywnych (wyznaczonych wspólnymi regułami). Taki pomost pomiędzy egoistycznym aktywizmem a działaniem wspólnym, kolektywnym był nie tylko alternatywą dla *homo oeconomicus*, ale również koncepcją uzasadniającą działania heroiczne, altruistyczne, motywowane ideologiami, które wydają się być fundamentem współczesnych wielkich społeczeństw. Działające reguły to zatem takie, które włączają indywidualne jednostki we wspólny, społeczny projekt, ale jednocześnie zapewniają im tam miejsce z pewnym „prawem głosu”. Sam dynamizm reguł (instytucji) organizujących świat społeczny był definiowany jak zmiany historyczne, z drugiej strony, historia była jednym z uwarunkowań funkcjonowania instytucji, zatem instytucja była zarazem czynnikiem i wynikiem adaptacji społecznej.

Drugim ważnym pojęciem wprowadzonym do instytucjonalizmu przez Commonsa była „transakcja”. Definiując w ten sposób podstawową relację społeczną, chcąc nie chcąc nawiązał on do ekonomizujących teorii wymiany, równolegle jednak ukazał dwukierunkowy charakter relacji społecznych. Szczególnie ta druga cecha jego konstruktów teoretycznych zbliżyła instytucjonalizm do podejść interakcyjnych, jednocześnie czyniąc je bliższymi perspektywie pedagogiki społecznej⁵. Transakcji w rozumieniu Commonsa nie należy ograniczać jedynie do kategorii ekonomicznych, skoro instytucjonalizm miał być teorią całego społeczeństwa, a nie jedynie jego części, to i transakcja musi swoim zakresem obejmować wszystko, co w społeczeństwie podlega instytucjonalnemu uregulowaniu, wszystko co jest rzeczywistym i symbolicznym przedmiotem wymiany⁶.

⁵ Nie są mi znane żadne aplikacje całości lub choćby części teorii Commonsa w pedagogice społecznej z poł. XX w., a nawet i późniejszej. Perspektywa postrzegania relacji społecznych jako transakcji wydaje się jednak odzwierciedlać od początku wpisane w polską pedagogikę społeczną założenie wzajemności relacji jednostki i środowiska, a zatem i jednostka–jednostka (por. Marynowicz-Hetka, 2006, s. 32 i n.).

⁶ Interesujące wydaje się zestawienie transakcjonizmu Commonsa z psychologicznym transakcjonizmem Ericka Berne’a (Berne, 2000), jako że koncepcje te, choć wywodzące się z różnych dyscyplin (z jednej strony z perspektywy społeczno-ekonomicznej, z drugiej – psychoanalitycznej), w sporych obszarach przyjmują podobne założenia. Szersza i bardziej detaliczna analiza podobieństw i różnic wykracza jednak poza ramy niniejszej pracy.

W odróżnieniu od Veblena, typowego socjologa o zainteresowaniach zogniskowanych na strukturach społecznych Commons nadał instytucjonalizmowi z jednej strony rys zindywidualizowany, z drugiej – ekonomiczny. Zastanawiał się on zarówno nad tym, co dzieje się z jednostką uwikłaną w procesy instytucjotwórcze, jak i nad naturą relacji międzyludzkich, które to relacje nazywał transakcjami, a więc relacjami wymiany. Oczywiście zarówno transakcjonizm Commonsa nie ograniczał się do kategorii typowo ekonomicznych (materialnych), jak i jego indywidualizm nie miał typowo psychologicznego charakteru, jednak zbudowana przez niego koncepcja, alternatywna w wielu obszarach w stosunku do wizji Veblena, zapoczątkowała dwutorowy rozwój późniejszych koncepcji. Jeden nurt ogniskował się na ramach działania człowieka w społeczeństwie, na procesach i czynnikach dynamizujących przekształcenia instytucjonalne, przedmiotem zainteresowania drugiego była jednostka ulokowana w instytucjonalnej strukturze.

2.2. Neoinstytucjonalizm

Znaczenie prac Commonsa wykroczyło poza klasyczny instytucjonalizm. Pierwsze wznowienie jego głównego dzieła *Legal Foundations of Capitalism* w 1957 r., a właściwie dyskusję, jaką owe wznowienie wywołało można uznać za symboliczny początek neoinstytucjonalizmu. Podobnie za symboliczny należy uznać udział w powojennej perspektywie instytucjonalizmu Commonsa, jednak zdecydowanie osadzonego w społeczno-ekonomicznych perspektywach pierwszej poł. XX w. Samo odnowienie analizy instytucjonalnej jest raczej odrodzeniem, przypomnieniem po kilku dekadach nieco zapomnianego dorobku niż jakimś wyraźnym zwrotem w myśli instytucjonalnej.

Jakkolwiek neoinstytucjonalizm jest właściwie nie tyle podejściem, co teoretycznym zjawiskiem naukowym, niezwykle szerokim i wewnętrznie zróżnicowanym, osadzonym w różnych kontekstach dyscyplinarnych i historycznych, to jednak można wyodrębnić kilka jego podstawowych, ogólnych cech, które pozwalają użyć w odniesieniu do tak różnorodnego fenomenu jednej nazwy. Na owe cechy składają się: empiryczny teoretyzm, interdyscyplinarność, metodologiczny indywidualizm, sposób definiowania instytucji oraz pracy, praktyczny normatywizm.

2.2.1. Empiryczny teoretyzm

Neoinstytucjonalizm to przede wszystkim teoria społeczeństwa, teoria systemów politycznych i to teoria społeczeństwa głównie demokratycznego i kapitalistycznego zarazem. Choć w wielu pracach neoinstytucjonalistów odnaleźć można przesłanki, wskazania do empirycznej weryfikacji abstrakcyjnych konstruktów

teoretycznych, to jednak taka weryfikacja na szerszą skalę nigdy nie została zrealizowana. Podobnie idea uogólnienia neoinstytucjonalizmu na inne typy kultur nie znalazła wielu zwolenników, mimo że antropologowie zogniskowani na organizacji instytucjonalnej zgromadzili bardzo solidną bazę empiryczną, a w części również teoretyczną.

Choć teoretyczne aspiracje neoinstytucjonalistów nie różnią ich od protoplastów (klasycznych instytucjonalistów), to jednak sposób dochodzenia do tak określonego celu jest już odmienny. Chcąc wyeliminować specyficzną dla pierwszej poł. XX w. „klęskę empirycznego urodzaju”, określaną też mianem hiperfaktyczności, która stała się poważną przeszkodą w konstruowaniu teoretycznie spójnych i kompletnych koncepcji, neoinstytucjoniści skupili się na działaniach koncepcyjnych, a nie empirycznych. Trudno nie zauważyć, że taka reorientacja wpisywała się dobrze w „ducha epoki”, bowiem w obrębie nauk społecznych druga poł. XX w. obfitowała w metateoretyczne konstrukty, jak choćby funkcjonalizm czy teorie konfliktu.

Empiryczny teoretyzm można więc pojmować jako specyficzne badania nad teorią. Spora część neoinstytucjonalistów uważała, że należy przestudiować różne teorie systemów społecznych pod kątem instytucji tak, aby skonstruować spójny i dostatecznie ogólny koncept, który będzie później wyznaczał perspektywy empirycznej weryfikacji. Zasadniczy wysiłek poznawczy neoinstytucjonalistów skierowany był na porównywanie systemów teoretycznych w poszukiwaniu tego, co wspólne i odnoszące się do instytucji. W ramach takiej orientacji badawczej dosyć łatwo wyodrębnić można dwie orientacje: teoretyczno-analityczną i historyczno-porównawczą⁷.

Zwolennicy pierwszego podejścia (teoretyczno-analitycznego) uważali, że empiryczny teoretyzm powinien być rozwijany poprzez analizę współczesnych systemów teoretycznych, rozbudowywanych w obrębie różnych paradygmatów czy różnych dyscyplin naukowych. Zwolennicy drugiego (historyczno-porównawczego), przyglądając się historii myśli społecznej, analizowali, jak rozwijały się systemy teoretyczne opisujące instytucje, ale również, jak rozwijały się same instytucje, jakie procesy w nich zachodziły, jakie przemiany.

Dwie przywołane tutaj orientacje analityczne, choć na pierwszy rzut oka się nie wykluczają, były w początkowym okresie neoinstytucjonalizmu traktowane jako rozbieżne, bo albo analizie poddaje się historyczny rozwój instytucji, albo dotyczące ich współczesne uwarunkowania i procesy. Prawdopodobną przyczyną rozłącznego traktowania w zasadzie uzupełniających się podejść był z jednej strony brak analitycznej perspektywy umożliwiającej łączenie tego, co historyczne z tym, co współczesne⁸. Z drugiej strony, rzeczowa komunikacja była znacząco

⁷ Taki podział wydaje się odzwierciedlać przywoływany przez niektórych pedagogów społecznych, ale również socjologów i etnografów, metodologiczny podział na orientacje historyczne i prezentystyczne (por. Marynowicz-Hetka, 2006, s. 190).

⁸ Błędem byłoby postrzeganie tego ograniczenia w kontekście jedynie historycznym. Wiele obszarów, szczególnie empirycznych, w naukach społecznych przesiąkniętych jest niekompaty-

utrudniona przez zróżnicowanie naukowego zaplecza poszczególnych teoretyków. Ci, którzy wzrastali w środowiskach politologicznych, często wykorzystujących metodologię historyczną do analizy i wyjaśniania zjawisk politycznych preferowali tego właśnie typu porównania i poszukiwania. Ekonomisci i socjologowie preferowali odnoszenie się do tworzących się właśnie w drugiej poł. XX w. wielkich systemów teoretycznych, opisujących współcześnie funkcjonujące społeczeństwa, zakładając, że stare teorie straciły już swoją aktualność.

Współczesna analiza instytucjonalna coraz częściej próbuje ułożyć się na przecięciu wspomnianych wyżej perspektyw. Istotny w tym zakresie wydaje się wkład Antoniego Kamińskiego, który w swoich pracach podejmujących instytucjonalne ujęcie problemu relacji tego, co publiczne z tym, co prywatne postuluje konieczność łączenia wymiaru analitycznego z podejściem historycznym. W zamysłu tego autora neoinstytucjonalizm nie jest autonomiczny ani wobec podejścia analitycznego, ani historycznego, ale stanowi swoistą praktyczną płaszczyznę integracji. „Zajmuje się on bowiem doktrynami stanowiącymi podstawę konkretnych rozwiązań organizacyjnych, a doktryny te muszą wyrastać z przesłanek analitycznych. Ale jednocześnie musi brać pod uwagę owe rzeczywiste rozwiązania w ich całym kontekście instytucjonalnym, a zatem w perspektywie historyczno-porównawczej” (Kamiński, 1988, s. 91–92).

2.2.2. Interdyscyplinarność

Z pewnością już klasyczny instytucjonalizm amerykański był interdyscyplinarny, ale był interdyscyplinarny jakby przypadkowo, jako efekt spotkań czy intelektualnej wymiany badaczy z różnych dyscyplin. Nowa analiza instytucjonalna jest już interdyscyplinarna programowo. „Podejście instytucjonalne cechuje wielowymiarowość, potrzeba korzystania z wiedzy zebranej przez bardzo różne dyscypliny nauk społecznych [...]. Podejście takie zakłada więc z natury rzeczy interdyscyplinarność spojrzenia” (Kamiński, 1994, s. 17–18).

Zakłada się zatem, że teoria instytucji (a więc w istocie całej rzeczywistości społecznej) musi obejmować różne wymiary aktywności społecznej: polityczny, społeczny, kulturowy, ekonomiczny, prawny. Ugruntowanie takiej koncepcji w jednym obszarze oznaczałoby bowiem jej ograniczenie, a zatem nie wyjaśniałaby ona życia społecznego w sposób kompleksowy, nie obrazowałaby też złożonej funkcji instytucji w społeczeństwie. Największą jednak wadą ujęcia selektywnego byłoby sprzeniewierzenie się głównemu założeniu instytucjonalizmu, czyli

bilnymi obszarami badań, z jednej strony historycznych, biograficznych itd., z drugiej – tak zwanych „prezentystycznych”, których przedmiotem są współcześnie zachodzące procesy i ich uwarunkowania (np. badania sondażowe, interakcji). Z uwagi na różne założenia filozoficzne, generowanie wspólnych wniosków wymaga dobrze teoretycznie ugruntowanej perspektywy analitycznej, a w tym zakresie wciąż jest niedostatek (Granosik, 2005a, 2005b).

teoretycznemu ugruntowaniu przekonania, że instytucja jest podstawową formą organizacji społecznej. Wykazanie jej podstawowej roli w jednym tylko obszarze nie uwidaczniałoby przecież jeszcze jej doniosłości w ogóle.

Wydaje się więc jasne, że neoinstytucjonalizm jest na interdyscyplinarność skazany, bowiem nawet gdyby zacząć od badania instytucji oddzielnie, w ramach istniejących dyscyplin naukowych, to i tak wcześniej czy później te wnioski należałoby zintegrować we wspólnej ponaddyscyplinarnej teorii. Wychodząc z założenia, że lepiej ową integrację przeprowadzić wcześniej, bo łatwiej jest synchronizować choćby sposoby definiowania podstawowych pojęć, zanim jeszcze powstaną większe konstrukty teoretyczne, nowa analiza instytucjonalna jest interdyscyplinarna⁹ od samego początku.

Trzy podstawowe dyscypliny dla klasycznego instytucjonalizmu, to jest socjologia, nauki o polityce i ekonomia, zostały uzupełnione o psychologię, antropologię kultury i nauki prawnicze.

Psychologia, a w szczególności psychologia społeczna, która w drugiej poł. XX w. była obszarem bardzo licznych i często eksperymentalnych badań nad zachowaniami jednostek w grupach oraz, co ważniejsze, wytwarzała w tym zakresie teorie o wysokim stopniu ogólności, miała i ma istotny wpływ na teoretyczne ukierunkowanie neoinstytucjonalizmu, a w szczególności jednej z jego odmian, opierającej się na sformalizowanych teoriach gier i racjonalnego wyboru.

Antropologia kultury wzbogaciła neoinstytucjonalizm o bardzo ogólną, ale już dobrze teoretycznie opisaną ramę analityczną, którą stała się kategoria kultury. Ten antropologiczny „dar” przyczynił się do wyodrębnienia kolejnej odmiany nowej analizy instytucjonalnej, tym razem zorientowanej na poszukiwaniu uniwersalnych kulturowych źródeł uregulowań działania człowieka.

Rozwijanie szczególnie makrospołecznej analizy instytucjonalnej okazało się ułatwione, a częściowo również zainspirowane naukami prawniczymi. Prawo stanowione jest bowiem jedną z istotnych ram funkcjonowania instytucji i to

⁹ W pedagogice społecznej, szczególnie w pracach Ewy Marynowicz-Hetki, proces konstruowania wiedzy ponaddyscyplinarnej postrzegany jest w trzech formach: interdyscyplinarnej, pluridyscyplinarnej i transwersalnej (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 162–171). Z perspektywy teoretycznych założeń prawdopodobnie byłoby zasadne umieszczenie neoinstytucjonalizmu w perspektywie transwersalnej, jako że powinien on ujmować przedmiot zainteresowania z pewnego oddalenia dyscyplinarnego. Instytucjonalne uwarunkowania samej analizy instytucjonalnej, a głównie sztywna zazwyczaj struktura uniwersytetów i dyscyplinarna formuła kształcenia znacząco utrudniły realizację transdyscyplinarności. Badacze i teoretycy musieli być gdzieś ulokowani, na jakichś wydziałach, musieli też publikować w jakichś, zwykle dyscyplinarnie zaznaczonych czasopismach itd. Zatem nowa analiza instytucjonalna w praktyce nie mogła być całkowicie transwersalna. Jej interdyscyplinarność stała się bardziej złożona i niejednorodna, trudno byłoby ją więc jednoznacznie zakwalifikować do tej lub innej wymienionej formy, a dokładniej dałoby się w jej ramach odnaleźć wszystkie z nich. Z tego powodu w tekście używam przymiotnika „interdyscyplinarny”, jako że jest dosyć powszechnie rozpoznawalny w tekstach naukowych, mając jednak na uwadze, że jego znaczenie jest bardziej ogólne i obejmuje wszystkie trzy wymienione wcześniej formy.

ramą, w miarę komplikowania się struktur społecznych, coraz bardziej istotną, określaną nawet mianem „konstytutywnej”. Sam przyrost regulacji prawnych we współczesnym świecie zdaje się uzasadniać zarówno włączenie tej tematyki do analizy instytucjonalnej, jak i poszerzenie perspektywy teoretycznej o nauki zajmujące się systemami prawnymi.

„Tak rozległy, interdyscyplinarny charakter analizy instytucjonalnej nakazuje, by traktować ją raczej jako szeroką płaszczyznę konceptualizacji problemów badawczych niż gotowy zestaw bardziej lub mniej gotowych twierdzeń” (Chmielewski, 1994, s. 233). Precyzyjniej rzecz ujmując, jak czynią to wybitni zwolennicy nowej analizy instytucjonalnej, tak postrzegany instytucjonalizm jest właściwie jedynie ogólnym, ale bardzo istotnym narzędziem, które umożliwia projektowanie długofalowych programów badawczych, dotyczących zagadnień charakteryzujących się powtarzalnością i warunkowanych czynnikami natury fizycznej, kulturowej i instytucjonalnej (Ostrom, Gardner, Walker, 1994, s. 25).

2.2.3. Metodologiczny indywidualizm

Integracja różnych, niekiedy bardzo od siebie odległych, koncepcji teoretycznych wymusza przyjęcie jakiegoś ogólnego założenia, które będzie z jednej strony kryterium doboru unifikowanych koncepcji, z drugiej strony, wyznaczeniowy aspekt tej integracji, wokół którego opłataną będzie nowa konstrukcja teoretyczna. Tym założeniem w nowej analizie instytucjonalnej jest racjonalizm jednostek składających się na społeczeństwo.

Racjonalizm działania społecznego jednostek był już akcentowany przez instytucjonalizm klasyczny, jednak wtedy przyjmował on dosyć wyidealizowaną formę „aktywizmu” lub „superracjonalizmu”. Zakładany w ramach nowego instytucjonalizmu racjonalizm ma już znacznie bardziej ograniczoną formułę. Po pierwsze, ujawnia się on w ramach różnych ograniczeń (np. natury kulturowej, psychologicznej, ekonomicznej) i te ograniczenia brane są przez jednostkę pod uwagę, po drugie, ma charakter znacznie bardziej subiektywny, to znaczy kryteria rozstrzygania, co jest rozsądne mogą być zróżnicowane, choć zawsze muszą odwoływać się do jakichś, choćby zindywidualizowanych, uzasadnień. W ten sposób nowa analiza instytucjonalna „dowartościowuje” jednostkę i jej działania, nie osłabiając zarazem generalnych ram, w których się owe działania muszą mieścić (Barley, Tolbert, 1997, s. 99–114).

Neoinstytucjoniści przyjmują zatem nieco zmodyfikowaną, ale jednak wciąż behawioralną koncepcję racjonalności, zgodnie z którą jednostka dąży do maksymalizacji własnej korzyści, jednak w oparciu o posiadaną wiedzę i dostępne zasoby. Racjonalne z jednostkowego punktu widzenia działania mogą okazywać się irracjonalne z perspektywy społecznej, stąd konieczność budowania pew-

nych ram (instytucji) ujednolicających działania jednostek¹⁰. Takie uspołecznianie działań ludzkich dokonuje się między innymi poprzez kształtowanie dostępnej jednostkom wiedzy oraz narzędzi przewidywania, pokonywania niepewności (ryzyka)¹¹ (Chmielecki, 1994, s. 246).

2.2.4. Instytucja

Pojęcie „instytucja” jest z oczywistych względów dla analizy instytucjonalnej kluczowe. Pomijając różnice wynikające z różnych teoretycznych odwołań poszczególnych odgałęzień neoinstytucjonalizmu, z pewnością łączy też całą analizę instytucjonalną w pewnym zakresie definiowania tego pojęcia.

Niemal niezmienną, wspólną i w jakimś sensie ponadczasową cechą definicji instytucji jest postrzeganie ich jako zespołu ograniczających człowieka formalnych i nieformalnych reguł, norm, zasad, praw, obowiązków itd. W takim kontekście analiza instytucjonalna to właściwie badanie „człowieka działającego w ramach ograniczeń, skrępowań i bodźców nałożonych na niego przez konkretne dla danego społeczeństwa (typu porządku społecznego) instytucje” (Chmielowski, 1994, s. 218). Instytucje czynią zatem działanie ludzkie przewidywalnym, uregulowanym, jednym słowem są źródłem ładu społecznego.

Dyscyplinarne wewnętrzne różnicowanie neoinstytucjonalizmu odzwierciedla się głównie poprzez odmienne usytuowanie akcentów w tak wspólnie definiowanej instytucji. I tak, politologowie kładą szczególny nacisk na procesy decyzyjne zachodzące w instytucjach, na ich polityczność, na znaczenie i przepływ informacji. Ekonomiści, z kolei, podkreślają te elementy strukturalne, które składają się na systemy zachęt do podejmowania lub hamowania działania, strategię kalkulacji kosztów podejmowanych transakcji (Bergmann, 2005, s. 152–153). Generalnie można przyjąć za jednym z kluczowych teoretyków nowego instytucjonalizmu, laureatem ekonomicznej Nagrody Nobla, Douglasem Northem, że instytucje to nie osoby, a prawidłowości (zwyczaje i reguły) ujawniające się w powtarzalnych interakcjach jednostek (North, 1986, s. 231).

Przedstawione różnicowania mają dosyć powierzchowny charakter, stąd coraz częściej teoretycy nowej analizy instytucjonalnej, orientujący swoje poszukiwania w stronę odpowiedzi na pytanie o sposoby kształtowania zinstytucjonalizowanych, racjonalnych działań ludzkich za wspólną bazę teoretyczną przyjmują

¹⁰ Inspiracją oddzielenia racjonalności indywidualnej od kolektywnej prawdopodobnie była koncepcja „zasady racjonalności” Karla Poppera. Ów autor oddziela strategię ukierunkowywania działań jednostkowych (zwane po prostu „racjonalnością”) od reguł bardziej ogólnych (zwanych „zasadami racjonalności”) (Popper, 1985, s. 357–365).

¹¹ Jak zauważa Maria Lisowska, instytucjonalizm chce postrzegać jednostki jako współpracujące i rywalizujące zarazem, jednocześnie charakteryzujące się zróżnicowanymi przekonaniami, modelami życia i postawami. Te trudne do pogodzenia cechy ujmuje autorka w zgrabnym językowo i nawiązującym krytycznie do klasycznej ekonomii określeniu *homo contractor* (Lisowska, 2004, s. 24–26).

teorię kapitału społecznego Jamesa Colemana (Chmielowski, 1994, s. 241–242; Bergmann, 2005, s. 153). Ów kapitał to materialne i symboliczne zasoby, jakie jednostki wytwarzają w toku działania, mające postać np. informacji, strategii rozwiązywania problemów, sposobów minimalizowania kosztów interakcji. Zasoby te, a właściwie sposoby ich wytwarzania poprzez upowszechnianie się, unifikację instytucjonalizują życie społeczne. Efektywne normy tworzą silną, choć czasami kruchą formę społecznego kapitału¹² (Coleman, 1990, s. 310–311).

Dosyć zgodnie też neoinstytucjoniści oddzielają instytucję społeczną od organizacji, bo choć obie struktury porządkują społeczne działania, to te pierwsze mają odniesienie do kultury (norm, wartości, symboli), a drugie do konkretnej sytuacji. Można więc zasadnie zauważyć, że reguły są instytucjonalnym składnikiem organizacji (Chmielowski, 1994, s. 244, przypis), instytucje są „formą”, a organizacje „materią” społecznej rzeczywistości, żeby odwołać się do klasycznego filozoficznego podziału.

Są one tym samym specyficzną strukturą pośredniczącą, z jednej strony usytuowaną pomiędzy nastawioną na maksymalizację indywidualnych zysków jednostką a interesem wspólnym (wymiar horyzontalny), z drugiej strony, łączącą przeszłość z teraźniejszością i przyszłością, redukującą niepewność w życiu społecznym (wymiar wertykalny). Taka dwuwymiarowość postrzegania instytucji jest prostą konsekwencją przedstawionego wcześniej rozdzielenia orientacji teoretycznych na teoretyczno-analityczne i historyczno-porównawcze.

Instytucje, bez względu na to, z której perspektywy postrzegane, ulegają zmianom w czasie. I o ile sama zmiana jest podkreślana przez wszystkich neoinstytucjonalistów, to charakter i mechanizmy tych przekształceń są już jednak wyjaśniane różnie, zależnie od przyjętego podejścia. Szczególnie istotnym typem dynamizmów instytucjonalnych jest ich powstawanie. Według Grażyny Skąpskiej i Wojciecha Pawlaka są dwie główne koncepcje wytwarzania instytucji: „organiczna” i „konstruktywistyczna” (Bergmann, 2004, s. 153).

Pierwsze ujęcie, jak uszczegóławia Pawlak, umiejscowione w szerokiej perspektywie utylitarnej, a nawiązujące do koncepcji Adama Smitha, kładło nacisk na ewolucyjny proces wzajemnego racjonalnego dostosowywania się działających jednostek, które musiały jakoś hamować, ograniczać swój egoizm, by nie zagrażać własnym interesom. Instytucje zatem powstawały tam, gdzie działania jednostek kolidowały ze sobą i posiadały postać ograniczeń, które miały przed takimi zderzeniami chronić, zapewniając optymalne warunki zaspokajania indywidualnych potrzeb (Pawlak, 1993, s. 66). Logicznie kontynuując tę myśl, może nawet niezgodnie z zamysłem zwolenników tego podejścia, trudno nie dojść do wniosku, że znaczna ilość instytucji świadczyć musi albo o licznych konfliktach

¹² Nie rosząc sobie żadnych pretensji do prezentacji całej złożoności koncepcji kapitału społecznego Jamesa Colemana, dodać jednak trzeba, że normy są jedynie jedną z trzech jego form. Pozostałe dwie to: stosunki władzy i zaufanie (Coleman, 1990). Normy wydają się jednak, chociażby w wymiarze ilościowym, w pracach Colemana szczególnie podkreślane.

czy sprzecznościach społecznych, albo o znacznej rozciągłości działań podejmowanych przez jednostki, tak znacznej, że aż wiele z nich na siebie nachodzi i wymaga regulacji. Zagęszczenie instytucjonalne byłoby zatem zjawiskiem raczej negatywnym, tak jak zwiększone siły policji w trakcie stanu wyjątkowego, choć stabilizują sytuację i wprowadzają ład, to jednak nie zapewniają wysokiego komfortu życia.

Podejście konstruktywistyczne umieszczone w nurcie kulturowo-politycznym, przeciwnie niż organiczne, odwołuje się nie do tego, co jednostki różni, ale do tego, co je łączy. Społeczeństwo zrzesza przecież członków, którzy mają wiele wspólnego: dzielają podobne wartości, cele, mają podobne aspiracje i wyobrażenia, często nawet podobne przekonania. Te wspólne obszary dają szansę na budowanie służących tym dzielanym wartościom instytucji. W tym przypadku instytucja jest nie tyle rodzajem ograniczenia, ale specyficznym manifestem powszechnie dzielanych norm, stojącym na straży samorządności, jest rodzajem wspólnie stwarzanej przestrzeni (Pawlak, 1993, s. 66). Proces instytucjonalizacji rzeczywistości społecznej (wzrostu ilości i rozmiarów instytucji) jest w tym ujęciu zjawiskiem pożądanym, obrazującym z jednej strony rosnący stopień unifikacji społecznej, z drugiej – wzrost społecznej akceptacji dla struktur społecznych, a co za tym idzie i ich stabilności. Proces ten jest też sposobem zaspakajania społecznych potrzeb człowieka, potrzeby wspólnego życia, kontaktów, współtworzenia świata, efektem poszukiwania wspólnotowości. Ubocznym skutkiem instytucjonalizowania świata byłoby jednak osłabienie publicznej debaty, która przecież opiera się głównie na kontrowersjach.

Przedstawiony powyżej podział, ukazując teoretyczne obszary zagospodarowane przez instytucje (obszar zgody i niezgody społecznej), nie wyjaśnia równocześnie w żadnym stopniu samego mechanizmu zmiany. Niejako na marginesie tego podziału można zatem usytuować stanowisko jednego z najwybitniejszych współczesnych instytucjonalistów, popularyzatora koncepcji kapitału społecznego, Roberta Putnama. Podzielając generalne przekonanie o historycznym charakterze zmian instytucjonalnych, Putnam, analizując wpływ instytucji na politykę, wyodrębnia dwa równoległe, ale i przeciwne w istotnym zakresie, procesy, które jednocześnie są konstytutywnymi cechami instytucji: inercję oraz krzepkość. Kształt instytucji zależny jest od ścieżki rozwoju historycznego, co znaczy, że wszystkie etapy tego procesu są pochodną tego, co je poprzedzało, nawet jeżeli były to wydarzenia przypadkowe. Każda instytucja, ale też i jednostka, „niesie na sobie” konsekwencje poprzednich decyzji, wyborów, wydarzeń i to nie tylko własnych, ale również jej poprzedników¹³ (Chmielewski, 1994, s. 223; Putnam, Leonardi, Nanetti, 1995, s. 8–9). Koncepcja Putnama kolejny raz wskazuje na

¹³ W najbardziej ogólnej formie taki sposób konstruowania instytucji strukturalnie podobny jest do koncepcji pamięci Henryka Bergsona. W filozoficznym ujęciu tego autora pamięć znacznie wykracza poza to, co człowiek pamięta, bowiem jest jakby zapisana w każdym fragmencie jego istnienia, nawet jeżeli nie zdaje sobie z tego sprawy (Bergson, 2007).

pośredni charakter instytucji jako struktur, poprzez swoją inercję stabilizujących działania ludzkie, ale również kształtowaną przez te działania, zależnie od ich krzepkości.

2.2.5. Praktyczny normatywizm

Mimo pozornie teoretycznego charakteru neoinstytucjonalizmu, jednym z ważnych motywów jego rozwijania było upraktycznienie koncepcji społeczno-polityczno-ekonomicznych. Nowa analiza instytucjonalna poprzez rozbudowane niekiedy interdyscyplinarne analizy miała dojść do konkretnych wskazań rozwiązywania kluczowych dla współczesnych społeczeństw dylematów, miała ona być zatem nauką stosowaną. Przy tak zarysowanym kontekście nie dziwi zainteresowanie instytucjonalistów zmianą społeczną, chcieli oni bowiem nie tylko „przyglądać się” społecznym/politycznym relacjom, ale na nie wpływać, kształtować lub choćby je oceniać. Chcieli nie tylko opisywać istotny element kapitału społecznego, jakim są instytucje, ale go pomnażać, odkrywać warunki służące jego rozwojowi.

Motyw „stosowalności” związany jest z jednej strony z analizą mikrostrukturalną, zbliżeniem do praktyków-reformatorów, z drugiej, ułożeniem analizy instytucjonalnej w szeroko rozumianym podejściu normatywnym.

Zbliżenie do praktyki to przede wszystkim zogniskowanie badawczych wysiłków nie na teoretycznych konstrukcjach, ale realnie działających instytucjach, których dogłębna analiza mogła przyczynić się nie tylko, a nawet nie przede wszystkim, do rekonstrukcji struktur teoretycznych, ale również do znalezienia konkretnych rozwiązań służących tej konkretnej instytucji lub wyrastającym z niej organizacjom. Badacze szczególnie interesowały instytucje, które powstawały w obszarze zarządzania wspólnymi zasobami, bo ich usprawnianie (przewyższanie dylematów kolektywnego działania) wydaje się skutecznym sposobem stabilnego rozwijania współczesnych demokracji. Taką orientację przyjmuje jedna z ważniejszych postaci neoinstytucjonalizmu Elinor Ostrom (Ostrom, Gardner, Walker, 1994). Trudno też w tym miejscu nie wspomnieć udziału zwolenników analizy instytucjonalnej, zwykle jako doradców, w realnych przemianach dokonujących się np. w krajach rozwijających się.

Praktyczna przydatność konstrukcji teoretycznych zwykle wiąże się z ich mocą relewancyjną, a więc skutecznością wartościowania, wyodrębniania w ramach rzeczywistości społecznej tego, co dobre oraz tego, co wymaga naprawy. Wartościowanie to dotyczyć może zarówno konkretnych rozwiązań (aspekt statyczny), jak i kierunków przemian czy sposobów ich realizowania (aspekt dynamiczny). Zarówno w jednym, jak i drugim wymiarze konieczne jest odwoływanie się do konkretnych, właściwych dla danej struktury społecznej reguł, konieczny jest pewien normatywizm.

2.2.6. Podejścia teoretyczne

Mimo zadziwiająco spójnych jak na tak złożony konstrukt teoretyczny założeń, neoinstytucjonalizm wypracował dwa różne podejścia teoretyczne. Po części jest to efekt wspomnianych już wcześniej odmienności w zakresie orientacji analitycznych¹⁴, po części zróżnicowanego dziedzictwa dyscyplinarnego, które niechybnie wpływało na sympatie i antypatie badaczy, chętniej lub rzadziej sięgających do dyscyplinarnie bliższych lub dalszych im odniesień.

Jeden z lepiej znanych współczesnych instytucjonalistów, wspomniany już Robert Putnam, wskazuje na wyraźne odmienności trzech nurtów analizy instytucjonalnej: (1) związanej z teorią gier i racjonalnego wyboru, (2) odwołującej się do teorii organizacji oraz (3) powiązanego z tradycjami historycznymi (Chmielewski, 1994, s. 222–223). Do identycznych wniosków, trójdzielnego postrzegania neoinstytucjonalizmu, dochodzą też Peter Hall i Rosemary Taylor, autorzy artykułu zatytułowanego *Political Science and the Three New Institutionalisms* (Hall, Taylor, 1996, s. 936–957), oni jednak, poza historyzmem i racjonalizmem, wyróżniają neoinstytucjonalizm konstruktywistyczny.

Jednak w większości prac analityków neoinstytucjonalizmu, w podstawowym wariacie zaprezentowany jest podział na dwie orientacje: opartą na neoklasycznej ekonomii oraz instytucjonalizm historyczny, włączając w tę drugą znaczną część koncepcji organizacji (Chmielewski, 1994, s. 224–225). Czynią tak, na przykład, Thelen i Steinmo, wyróżniając podejście oparte na teoriach racjonalnego wyboru oraz historyczne, którego wydają się być reprezentantami (Thelen, Steinmo, 1992). Podział ten wydaje się dodatkowo o tyle uzasadniony, że odzwierciedla dwie fundamentalne perspektywy epistemologiczne. Z jednej strony jest to postrzeganie rzeczywistości społecznej z perspektywy jednostki i tak czynią przyglądający się mechanizmom, warunkom i ograniczeniom decydowania zwolennicy teorii racjonalnego wyboru. Z drugiej strony jest to perspektywa zewnętrzna (bardziej obiektywna) charakteryzująca podejście historyczne, upatrujące historycznych, kulturowych i społecznych uwarunkowań funkcjonowania instytucji. Ponieważ trzecia orientacja, pominięta w uproszczonej typologii, a wspomniana w przywołanej już pracy Petera Halla i Rosemary Taylor, czyli neoinstytucjonalizm konstruktywistyczny, znajdzie jeszcze rozwinięcie jako swoista, wewnętrzna krytyka w dalszej części pracy, warto teraz nieco bliżej przyjrzeć się dwóm podstawowym nurtom, a więc racjonalnemu (opartemu na teoriach gier lub racjonalnego wyboru) oraz historycznemu.

¹⁴ Zależność orientacji analitycznej i teoretycznej, choć wyraźna, nie jest taka prosta, bowiem choć różnicują się one ze względu na podobny, dyscyplinarny rdzeń podziału (historia *versus* ekonomia), to doszły jeszcze dodatkowe dyscypliny wspomagające (antropologia i psychologia), które ów podział komplikują. Można więc sobie wyobrazić badacza o orientacji teoretyczno-analitycznej, odwołującego się do antropologii.

2.2.6.1. Teorie gier i racjonalnego wyboru

Tradycyjnie już instytucjonalizm odwoływał się do koncepcji ekonomicznych. Neoinstytucjonalizm jako swoiste odrodzenie klasycznej analizy instytucjonalnej od tych odwołań się nie odcina, uzupełniając je dodatkowo koncepcjami zaczerpniętymi z dynamicznie rozwijającej się w drugiej poł. XX w. psychologii społecznej. Szczególnie te psychologiczne wpływy przyczyniły się do wysokiej formalizacji czy nawet matematyzacji niektórych odmian nowej analizy instytucjonalnej, skoro bowiem wiemy, jak jednostki grają, jakie podejmują wybory, to przebieg kształtowania się instytucji można niemalże wyliczyć¹⁵.

Z takich założeń wynikają dwie podstawowe przesłanki teoretyczne neoinstytucjonalizmu: indywidualizm i maksymalizacja korzyści. Pierwsza opisuje naturę jednostki żyjącej w społeczeństwie, druga strategię działania.

Indywidualistyczna koncepcja człowieka wiązana jest z redukcjonizmem, a więc przekonaniem, że większe zbiorowości społeczne są jedynie sumą ich członków, i tak na przykład gospodarka byłaby rodzajem organizacji społecznej, a nie organizmem społecznym, mającym jakąś ponadjednostkową naturę, funkcję albo cel. Jednostka zatem, jak podkreśla James Buchanan, jeden z głównych przedstawicieli teorii wyboru, powinna być traktowana jako podstawowa całość filozoficzna, a struktury szersze (instytucje, państwo) jako efekt indywidualnej zgody wielu jednostek (Buchanan, 1966, s. 27).

Kluczowym przejawem indywidualizmu jednostek jest zdolność do podejmowania wyborów, aby jednak takie działanie zrealizować jednostka musi być traktowana jako racjonalna, to znaczy kierująca się w swoim życiu jakimiś zasadami (racjami). Główną „racją” w koncepcjach neoinstytucjonalnych jest zasada maksymalizacji korzyści, a więc postępowanie oparte na wyraźnej strategii pozwalającej wartościować różne życiowe ścieżki. Jednak choć podążanie za korzyściami łączy jednostki, to już sposób definiowania owych korzyści je różni, stąd indywidualizm.

Teorie racjonalnego wyboru, konsekwentnie aplikując swoje założenia teoretyczne, specyficznie definiują inne pojęcia kluczowe dla opisu funkcjonowania jednostki w społeczeństwie, jak choćby interes publiczny. Klasyczny podział na sferę publiczną i prywatną staje się nieco kłopotliwy, bowiem gdzie ulokować

¹⁵ Wsparcie formalnych teorii matematycznymi wzorami, które umożliwiałyby precyzyjne wyjaśnienie albo przewidywanie zjawisk instytucjonalnych było oczywiście raczej teoretycznym zamiarem niż realnym osiągnięciem. Z taką oceną spotkała się np. bardzo analityczna praca inicjatora aplikacji formalnych modeli i matematycznej dedukcji w analizie instytucjonalnej Anthona Downs'a (1957), która miała umożliwić, poprzez analizę działań partii (traktowanych jako celowo zorientowane grupy), przewidzenie zmian struktury instytucji politycznych. Mimo że koncepcja jako całość, a w szczególności jej wysokoanalityczne wątki nie przetrwała krytyki, to jednak przynajmniej dwa wnioski, po pewnym uogólnieniu, wydają się mieć wpływ na dalsze prace neoinstytucjonalistów. „Po pierwsze, cele politycznych aktorów (ich zmiana) mogą wpływać i wyjaśniać zmiany ich politycznego zachowania oraz, po drugie, dążenia aktorów do władzy (zjawiska mikro, związane z poziomem motywacji) mogą wywierać wpływ i kształtować strukturę systemu partyjnego (zjawiska poziomu makro)” (Chmielewski, 1994, s. 227).

troskę o wspólne dobro, jeżeli konsekwentnie stosować założenie indywidualizmu i maksymalizacji własnych korzyści. Teoretycy racjonalnego wyboru budują zatem konstrukcję dwustopniową, w której podejmowanie decyzji rozdzielone zostaje na dwie płaszczyzny: „operacyjną” i „konstytucyjną”. Pierwsza z nich stwarza pole do codziennych wyborów, zwykle w sytuacji konfliktu, sprzecznych racji, zabiegania o wspólne zasoby i opiera się o kryterium maksymalizacji własnych korzyści, w dosłownym sensie. Druga płaszczyzna wiąże się z decyzjami dotyczącymi reguł, nie, jak poprzednio, co robić, ale, jak działać. Ponieważ reguły mają z zasady wymiar ponadjednostkowy, decyzje w tym zakresie muszą być w mniejszym lub większym stopniu wspólne, albo w ostateczności jednostka musi jakiś wybór zaakceptować. „To dopiero na tym ‘konstytucyjnym’ poziomie istnieje możliwość pogodzenia prywatnych interesów z tym, co bywa zwykle określane ‘interese publicznym’” (Chmielewski, 1994, s. 229). Jak dodaje przywołany już wcześniej James Buchanan, przekonanie o długotrwałości i doniosłości skutków decyzji „konstytucyjnych” powoduje, że jednostka kieruje się w tych wyborach odmiennymi (bardziej kolektywnymi) kryteriami niż przy podejmowaniu decyzji codziennych. W tym szczególnym przypadku pojawia się też konieczność porozumienia, dyskusji, wymiany racji. Wszystko to jednak nadal mieści się w ramach racjonalnego wyboru, nadal spełnia kryteria kierowania się zasadą maksymalizacji własnych zysków, ponieważ wzajemne porozumienie pomnaża (lub co najmniej stabilizuje) zyski wszystkich jednostek¹⁶ (Buchanan, 1966, s. 29).

W ramach tego samego nurtu, co teorie wyboru, umieszcza się koncepcje inspirowane teoriami gier, jako że koncepcje te w zasadzie również służyły wyjaśnianiu strategii decyzyjnych jednostek. W takim ujęciu instytucja jest formą gry prowadzonej przez aktorów, w której każdy z nich ma pewną swobodę, ale jest jednocześnie ograniczony poprzez ogólnie dla danej gry przyjęte zasady. Zatem gospodarka to złożenie ekonomicznych gier (decyzji) jednostek, polityka to suma gier politycznych i decyzji wyborców, wychowanie to wypadkowa wychowawczych strategii opiekunów. Teoria gier jeszcze bardziej sformalizowała neoinstytucjonalizm, wprowadzając do niego elementy statystyki, a nawet rachunku prawdopodobieństwa.

W zakresie założeń ogólnych teoria gier umożliwiła posunięcie się o krok dalej, bowiem ugruntowała przekonanie, że jednostka nie tylko jest w stanie logicznie porządkować swoje preferencje wyborów, co zakładali teoretycy racjonalnego wyboru, ale że umie owych preferencji używać (grać nimi). Racjonalność jednostek nie ogranicza się już zatem do posiadania jakiejś racji, ale jest umiejętnością układania swoich preferencji w logiczne wzory. Te wzory są potem regularnie, niemal mechanicznie wykorzystywane przez jednostki, co umożliwia przewidywanie ludzkich działań (a przynajmniej ich wyborów) (Riker, Ordeshook, 1973, s. 11–13).

¹⁶ Trudno nie dopatrzeć się w takiej koncepcji strukturalnego podobieństwa do Hobbesowskiej koncepcji państwa opartego na wychodzeniu ze stanu natury poprzez częściowe zrzeczenie się indywidualnego prawa do maksymalizowania własnych korzyści, by znieść destrukcyjny dla wszystkich stan wojny „każdego z każdym” (Hobbes, 1954, s. 147–162).

Chociaż aplikujący teorię gier neoinstytucjoniści zakładali, że te regularności nie mają prostego charakteru, to i tak, przyjmując mechanistyczne założenia, zbliżyli nauki społeczne do fizyki, przynajmniej w zakresie struktury wyjaśniania i teoretycznego opisywania rzeczywistości społecznej. Co więcej, specyficzne łączenie koncepcji ekonomicznych, psychologicznych i politologicznych wyraźnie otworzyło te dyscypliny na siebie, przynajmniej w zakresie zainteresowania instytucjami. Niestety wizja teoretyków gier czy racjonalnego wyboru oceniana jako zbyt dedukcyjna i zbyt sformalizowana zniechęciła do współpracy teoretyków bardziej humanistycznych. Oni swój „teoretyczny port” znaleźli w podejściu historycznym.

2.2.6.2. Podejście historyczne

W odróżnieniu od skoncentrowanych na procesach decyzyjnych jednostki teoriach racjonalnego wyboru, podejście historyczne w analizie instytucjonalnej postuluje skoncentrowanie się na samym zasadniczym przedmiocie zainteresowania, a więc instytucjach czy bardziej precyzyjnie społecznych ramach ludzkiego działania. Orientacja ta, trochę wbrew nazwie, nie wywodzi się wprost z nauk historycznych, ale raczej z historycznej metody i perspektywy teoretycznej rozwijanej zarazem we wszystkich właściwie naukach społecznych. Jest też ona dosyć konsekwentną kontynuacją klasycznego instytucjonalizmu.

Neoinstytucjonalizm historyczny kładzie nacisk na ograniczenia, ramy działania jednostek, na to, jak tworzony jest porządek społeczny i od czego zależy, na uwarunkowania samoorganizacji i samorządzenia się społeczeństw demokratycznych. Zatem kluczowym obszarem zainteresowania instytucjonalizmu historycznego jest kontekst, w którym instytucje się pojawiają i przekształcają, czyli czynniki, które są dla tych procesów istotne i zwykle działają długotrwale¹⁷. Wśród tych czynników, czego nietrudno się domyślić, kluczowe miejsce zajmuje historia.

Różne wydarzenia zmieniają instytucje, powołują je do życia i unicestwiają. Historia jest więc najistotniejszym czynnikiem instytucjonalnej dynamiki, to ona wyznacza kierunki zmiany systemów instytucjonalnych. To właśnie założenie, że instytucje, systemy normatywne są zależne od historycznych „ścieżek”, po których „przebiegają” (*path dependence*) jest flagowym hasłem historycznego instytucjonalizmu. Wspomniane „ścieżki” nie są jednak w żadnym stopniu

¹⁷ Nietrudno zauważyć podobieństwo tak rozumianego kontekstu z definicyjnymi cechami środowiska ujmowanego ze społeczno-pedagogicznej perspektywy. Jakkolwiek na poziomie struktury obu pojęć (kontekstu i środowiska) znaczące podobieństwo może uzasadniać ich utożsamianie, o tyle już przedmiotowa treść byłaby prawdopodobnie różna. Dokonując znacznego uproszczenia, pedagog wskazałby prawdopodobnie jednostkę jako podmiot wpływów, a historyczny instytucjonalista – instytucję, a zatem system reguł. Bardziej kompleksowa analiza zagadnienia wymaga jednak dalszych, bardziej zaawansowanych studiów różnorodnego definiowania wspomnianych pojęć w obu obszarach.

prostymi, linearnymi drogami rozwojowymi, instytucje mogą bowiem, zależnie od historycznego kontekstu, rozwijać się lub ograniczać zakres oddziaływania. Są one raczej pokrzywionymi, niekiedy bardzo skomplikowanymi trajektoriami obrazującymi okresy regresu i rozkwitu, przemian i stabilizacji¹⁸. Analiza takich właśnie procesów, a w szczególności ich kontekstu i uwarunkowań, traktowana jest jako jedno z głównych zadań empiryczno-teoretycznych instytucjonalizmu o orientacji historycznej (Almond, 1956, s. 391–409). Waga tych badań bierze się z kolejnego założenia, że historycznie ukształtowane instytucjonalne ścieżki dosyć precyzyjnie wyznaczają działania aktorów społecznych, bowiem znalezienie się na społecznie akceptowanym i, co ważniejsze, wyznaczonym kursie w istotnym stopniu ogranicza jednostkę, znacznie utrudnia zmianę takiego przebiegu życia. Odzwierciedla to ciąg zależności: historia kształtuje instytucje, a instytucje wyznaczają działania aktorów społecznych. Zatem, znając uwarunkowania zmian instytucjonalnych, w jakimś stopniu jesteśmy w stanie przewidywać działania jednostek (Pierson, Skocpol, 2002, s. 703–711).

Historycznie zorientowani neoinstytucjoniści znacznie rozbudowali różnorodne płaszczyzny, obszary, w których wspomniane ramy instytucjonalne są tworzone, ujmując to zagadnienie z wielu różnych perspektyw. Z perspektywy niniejszej pracy najbardziej interesujące będą podejścia nawiązujące do dorobku antropologicznego i włączające w obszar zainteresowań kulturę jako ogólną ramę procesów instytucjonalnych.

Znamienne dla osadzonego kulturowo neoinstytucjonalizmu historycznego jest porównywanie przebiegu i skutków podobnych zjawisk społecznych (np. reform) w różnych obszarach kulturowych. Oczywiście, brane pod uwagę zróżnicowanie kulturowe jest nieporównywalnie mniejsze niż w pracach antropologicznych i zwykle ogranicza się do krajów europejskich lub amerykańskich, niemniej jednak jest wyraźnie podkreślane jako czynnik (kontekst) warunkujący taki, a nie inny kształt procesów instytucjonalnych. Często za kontekst przyjmuje się obszar językowo-kulturowy, i tak Christopher Pollitt i Geert Bouckaert, porównując reformy administracyjne w Wielkiej Brytanii, Francji, Niemczech i Holandii, zauważyli, że proces zmiany społecznej zależy między innymi od formy rządów, sposobu podejmowania decyzji (nastawionego na większość lub opartego na społecznym konsensusie), kultury administracyjnej. Co więcej jednak, zauważyli również znacznie bardziej dyskretne wpływy kontekstu, np. w kulturze anglosaskiej przekonania ministrów były wyraźnie ujawniane opinii publicznej, podczas gdy we Francji, Niemczech i Holandii trudno było nawet się ich domyślać. To ostatnie zróżnicowanie wpływało na bardziej planowy przebieg zmian lub bardziej improwizowany doraźnymi wydarzeniami (Pollitt, Bouckaert, 2000). Do podobnych wniosków dochodzi Christoph Knill porównujący przebieg tego samego zjawiska w Niemczech i Wielkiej Brytanii. Autor ten podkreśla historyczne

¹⁸ Samo przekonanie, że historia nie musi koniecznie warunkować zmian pozytywnych, ale również regresywne różni neoinstytucjonalizm od instytucjonalizmu klasycznego.

różnice w rozwoju demokracji, wskazując, że w Niemczech osiąganie władzy politycznej jest rodzajem kariery biograficznej, dostępnej niemal każdemu, podczas gdy w Wielkiej Brytanii rządzący i zwykli obywatele (poddani) pochodzą jakby z innych kast, co znacznie ogranicza migrację między tymi grupami. Taki kontekst kulturowy powoduje „autonomiczne” (jak to jest w Niemczech) lub „instrumentalne” (jak to jest w Wielkiej Brytanii) podejście do zmian społecznych (Knill, 1999, s. 113–139). Choć w prezentowanych przykładach autorzy odwoływali się do „wielkiej polityki”, jak to zwykle czynią neoinstytucjonałiści, to zakładali, że analizowana przez nich kontekstualizacja ma również wpływ na kształtowanie się świata społecznego w skali mikro.

Inną istotną postacią wyraźnie osadzoną w perspektywie historycznej, ale równocześnie włączaną w kulturowy nurt nowej analizy instytucjonalnej jest przywoływany już wcześniej Robert Putnam. Najogólniej rzecz ujmując, w jego koncepcji instytucje ograniczają i wyznaczają działania jednostki, ale historia wyznacza ramy tworzenia i funkcjonowania instytucji. Historia jest tu definiowana bardzo szeroko, jako niemalże wszystkie procesy społeczne, które dzieją się na naszych oczach, ale których źródła są oddalone w czasie, i które oddziałują na kształt kultury, w której jednostka żyje, a co za tym idzie i instytucji. Same instytucje zresztą w tej konceptualizacji uosabiają historyczne trajektorie i punkty zwrotne, są więc w jakimś sensie nie tylko efektem historycznych procesów, ale i ich obrazem.

2.3. Analiza instytucjonalna w pedagogice społecznej

2.3.1. „Wielki nieobecny” – instytucjonalizm amerykański w pedagogice społecznej

Mimo znacznego rozgłosu, jaki towarzyszył nowej analizie instytucjonalnej, nauki o wychowaniu, a dokładniej pedagogika, nie uległy jego wpływom. Choć niektóre koncepcje towarzyszące neoinstytucjonalizmowi zostały odnotowane i nawet w części teoretycznie spożytkowane (np. koncepcja kapitału społecznego), to jednak sam neoinstytucjonalizm jako swoista konceptualna całość nie spotkał się z wyraźnym oddźwiękiem w pedagogice.

Słaba recepcja ze strony wąsko rozumianych nauk o wychowaniu tak istotnego prądu myślowego w naukach społecznych miała prawdopodobnie co najmniej dwie przyczyny:

1. Wykorzystywanie najbardziej rozpoznawalnych fragmentów nowej analizy instytucjonalnej odwróciło uwagę badaczy od mniej znanych, ale bardzo istotnych z perspektywy teoretycznej spójności koncepcji, które łączyły te większe w jednolitą całość. Prawdopodobnie zresztą samo przyjęcie tak rozbudowanego

systemu teoretycznego, jakim jest neoinstytucjonalizm, wymagałoby zrobienia „teoretycznej przestrzeni” oraz odniesienia się do tysięcy podobieństw i różnic w porównaniu z innymi zakorzenionymi już w pedagogice koncepcjami.

2. Niemal wszystkie większe dzieła neoinstytucjonalizmu powstały w obszarze kulturowym języka angielskiego, podczas gdy pedagogika jako dyscyplina i jako koncepcja w tym obszarze praktycznie nie istnieje. Sami instytucjonalisci nie uwzględniali więc w znaczącym stopniu obszarów badawczych zwyczajowo przypisywanych pedagogice, takich jak wychowanie, środowisko, placówka. Równolegle pedagogika bardziej osadzona w świecie frankofońskim oraz niemieckim obszarze językowym, słabiej i z mniejszą precyzją mogła wspomnianą anglosaską twórczość przyswajać.

Mimo ewidentnie słabej recepcji neoinstytucjonalizmu w naukach pedagogicznych, błędem byłoby utrzymywanie, że nie zaistniał on w ramach tych nauk w ogóle lub że jest w tym obszarze nieprzydatny. Po pierwsze, analiza instytucjonalna z dużym powodzeniem odnalazła się w pedagogice społecznej i choć nie była to odmiana amerykańska i nie przyczyniła się do stworzenia żadnego wyodrębnionego podejścia, to jednak zbliżyła nauki pedagogiczne do teoretyczno-metodologicznej perspektywy analizy instytucjonalnej. Po drugie, trudno nie zauważyć swoistej, symbolicznej bliskości zainteresowań głównego klasyka instytucjonalizmu Thorsteina Veblena oraz pedagogiki społecznej. Wspomniany autor w swojej przełomowej pracy *Teoria klasy próżniaczej*, wydanej już w 1899 r., nie tylko zarysował zręby teorii instytucjonalnej, ale również zainspirował, prawdopodobnie jako pierwszy, zainteresowanie nauki czasem wolnym, co stało się później, w drugiej poł. XX w., jednym z podstawowych obszarów zainteresowania pedagogiki społecznej¹⁹. Po trzecie wreszcie, względnie słaba recepcja instytucjonalizmu nie przekreśla rozważań na temat przydatności tej perspektywy w pedagogice. Przeciwnie, jest dobrym uzasadnieniem do podjęcia takich właśnie analiz.

¹⁹ Nie zamierzam w tym miejscu z Thorsteina Veblena czynić, nawet w najmniejszym stopniu, prekursora pedagogiki społecznej. Trudno byłoby przypisać mu kluczowe dla tej kategorii postaci cechy, jak choćby wskazywane przez Aleksandra Kamińskiego: „wrażliwość na losy upośledzonych grup i warstw społecznych [...] [oraz] zapal i gorliwość reformatorów” (Kamiński, 1980, s. 16). Z niewiadomego jednak powodu Thorstein Veblen, choć znany ze swojej ciekawej i oryginalnej teorii czasu wolnego, nie został w pedagogice społecznej teoretycznie spożytkowany. Pewnym wyjaśnieniem może być refleksja Bogusława Sułkowskiego, uczestnika seminariów o czasie wolnym prowadzonych przez czołowego popularyzatora tej problematyki w pedagogice społecznej i nie tylko Aleksandra Kamińskiego: „Aleksander Kamiński na seminariach, w których miałem przyjemność uczestniczyć, cytował wielokrotnie ideologię wolnego obywatela u starożytnych, cytował traktat Lafargua o prawie do próżnowania, Veblena teorię klasy próżniaczej, Znanieckiego koncepcję twórczego człowieka zabawy itd. Pedagog nie chciał jednak czynić użytku ani z tamtych klasycznych, ani bardziej współczesnych, podobnych idei. Rozprawy Aleksandra Kamińskiego łącząc najsilniej perspektywy wczasowania i pracy, skupiają się na rozwijającej i kształcącej funkcji czasu wolnego” (Sułkowski, 2004, s. 58). Choć refleksja powyższa może stanowić niezwykle interesujący przyczynek do historycznej analizy dyskursu pedagogiki społecznej w kontekście dyskursu nauk społecznych, to jednak znacznie wykracza poza ramy określone tematem niniejszej pracy.

Nieliczne systematyzacje teoretycznych nurtów współczesnej polskiej pedagogiki społecznej wskazują, poza wieloma innymi, ujęcie instytucjonalne. W jedynej właściwie, nowszej monografii historyczno-teoretycznej, poświęconej pedagogice społecznej Mariusz Cichosz wyodrębnia instytucjonalizację jako jeden z trzech wariantów kreowania środowiska, a zatem wiąże ten proces nie tyle z perspektywą teoretyczną, co specyficzną formą społecznej (środowiskowej) praktyki (Cichosz, 2006, s. 249). Tak usytuowana orientacja jest, zdaniem tego autora, obecna w pracach Ewy Marynowicz-Hetki oraz Edmunda Trempały. Trzeba od razu zaznaczyć, że istotą przedstawianego wcześniej instytucjonalizmu jest, bardzo uogólniając, lokowanie instytucji jako centralnego procesu i zarazem struktury społecznej. W takiej perspektywie odnoszenie instytucjonalizacji do praktyki jako procesu pożądanego nie mieści się w teoretycznych ramach instytucjonalizmu, bo zakłada, że ta instytucjonalizacja może nie zachodzić.

Zastrzeżenie to dotyczy w szczególności podejścia integracyjnego rozwijanego przez Edmunda Trempałę, ponieważ jest ono nie tyle uniwersalną teorią społeczną, co koncepcją zmian instytucji edukacyjnych. Co więcej, E. Trempała podkreśla, że zmiana ta ma prowadzić do silniejszego powiązania różnych instytucji składających się na oświatę (Trempała, 1994; 1997, s. 259–263). Takie założenia bliższe są teorii systemów niż instytucjonalizmowi, który zwykle sytował się do takich koncepcji w opozycji.

2.3.2. Francuska analiza instytucjonalna w pedagogice społecznej

Frankofoński i anglosaski²⁰ obszar kulturowy słyną z wielu zadawnionych animozji oraz dużych oporów w dyfuzji naukowego dorobku. Mimo licznych inicjatyw, zarówno w obszarach teoretycznych, jak i badawczych²¹, przepływ kon-

²⁰ Od razu na początku należy wprowadzić wyjaśnienia, zapobiegające potencjalnemu niewłaściwemu rozumieniu kulturowego (językowego) ułożenia prezentowanych koncepcji. Podobnie jak to miało miejsce podczas prezentacji instytucjonalizmu amerykańskiego, tak i teraz przypisanie określonego wariantu analizy instytucjonalnej do języka francuskiego jest oczywiście zabiegiem symbolicznym jedynie i nie może być traktowane dosłownie. Głównym celem takiego dookreślenia jest nie tyle chęć kulturowego usytuowania wspomnianych koncepcji, choć w pewnym zakresie realnie ma to miejsce, ale raczej jakiegoś ich odróżnienia. Wariant amerykański o tyle nie wymagał wyjaśnienia, że jest to określenie jakoś już zdomowione w literaturze przedmiotu. „Francuskość” prezentowanej tu analizy instytucjonalnej jest natomiast moją własną działalnością różnicującą. Muszę jednak wyraźnie zaznaczyć, że nie przesądzając udziału wpływów frankofońskich, prezentowane dalej podejścia oparte są również na wpływach spoza tego obszaru, głównie z obszaru języka niemieckiego, przykładem może być tu heglowska dialektyka, marksizm, psychoanaliza Freuda czy koncepcje Maxa Webera, odnaleźć też można wiele odniesień do prac i autorów anglosaskich, jak choćby Johna Austina czy Roberta Mertona.

²¹ Dobrym przykładem takich inicjatyw może być działalność międzynarodowych stowarzyszeń, zrzeszających członków z tych dwóch obszarów, np. stowarzyszenia CERTS, które od lat już organizuje seminaria badawcze skupiające badaczy z różnych obszarów językowych,

cepcji oraz dzieł naukowych jest bardzo ograniczony, a wzajemne negatywne stereotypy dodatkowo zmniejszają motywację do zmiany tego stanu rzeczy.

Uwzględniając taki kontekst, nie wydaje się niczym zaskakującym, że analiza instytucjonalna we francuskim obszarze językowym została stworzona jako projekt zupełnie odrębny od anglosaskiego²². Niezależność conceptualna francuskiego „instytucjonalizmu” jest na tyle daleko posunięta, że w zasadzie nie uwzględnia nawet krytycznych odniesień do amerykańskiego „pierwowzoru”, co zrozumiałe, jeżeli uświadomić sobie bardzo słabą recepcję anglosaskich koncepcji instytucjonalizmu ekonomicznego czy historycznego. Powyższe obserwacje wydają się wstępnie uzasadniać tezę, że francuska „analiza instytucjonalna” jest koncepcją, już w założeniu, zupełnie różną od funkcjonującego od ponad 100 lat w anglosaskiej literaturze instytucjonalizmu. Oczywiście tę ogólną konkluzję opatrzyć trzeba istotnym dookreśleniem, a mianowicie ograniczeniem jej zasięgu do nauk o wychowaniu, politologii czy socjologii, jako że we francuskich naukach ekonomicznych „amerykański” instytucjonalizm był już znacznie wyraźniej obecny.

Usytuowana w obszarze kulturowym języka francuskiego analiza instytucjonalna wiąże się przede wszystkim z uniwersytetami w Vincennes oraz Saint-Denis i dorobkiem naukowym Georgesa Lapassade’a oraz René Lourau, ale dojrzałe prace tych autorów nie mogłyby powstać, gdyby nie wcześniejsze etapy „przyswajania” różnorodnie kontekstualizowanych kategorii instytucjonalizacji. Odwołując się do jednej z większych popularyzaterek francuskiego myślenia instytucjonalnego Ewy Marynowicz-Hetki, wskazać należy różne „ruchy instytucjonalne”, dopiero bowiem na bazie tych stopniowo akademizujących się procesów społecznych możliwe stało się wypracowanie analizy instytucjonalnej²³.

Wywodzące się z refleksji nad przemianami społecznymi (głównie edukacyjnymi) ruchy instytucjonalne z jednej strony stawiały sobie za cel teoretyczny opis zjawiska zmiany społecznej, z drugiej jednak, wypracowanie praktycznie użytecznej metodyki diagnozowania i przekształcania instytucji. Owe ruchy miały

a wszystkie publikacje wydawane są w języku francuskim i angielskim. Podobnie wielojęzyczny charakter ma działalność stowarzyszeń EXPRESS oraz ECCE.

²² Ciekawych obserwacji w tym zakresie dostarcza francuska Wikipedia. Hasło „analiza instytucjonalna” (*Analyse institutionnelle*) odnosi się jedynie do francuskich autorów niezwiązanych z instytucjonalizmem anglosaskim i, w szerszym kontekście, do nauk politycznych. W samym tekście znajduje się wiele odniesień do pedagogiki i psychologii. Hasło „instytucjonalizm” (*Institutionnalisme*) odnosi się już do nurtu „amerykańskiego”, ale jest zupełnie nierozwinięte – ogranicza się właściwie wyłącznie do listy twórców, podobnie hasło „instytucjonalizm neoliberalny” (*Institutionnalisme néolibéral*), znacznie lepiej pod tym względem przygotowane jest hasło „Instytucjonalizm amerykański” (*Institutionnalisme américain*). Żadnemu z powyższych haseł nie towarzyszy jakakolwiek dyskusja.

²³ Przyjmuję w tym miejscu bez dowodu w istocie zbieżny z perspektywą społeczno-pedagogiczną charakter tych orientacji, a zainteresowanych Czytelników odsyłam do źródłowych tekstów Marynowicz-Hetki i innych autorów, w których przedstawione są bardziej wnikliwe uzasadnienia tej zbieżności (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 268–299; Marynowicz-Hetka, 1994; Telka, 2006, 299–307). Bardziej ogólne uwagi znajdują się też w dalszej części pracy.

zatem podwójną naturę: teoretyczną i reformatorską zarazem. Nie bez znaczenia była tu burzliwa historia kształtowania się w drugiej poł. XX w. współczesnych systemów edukacyjnych we Francji, bowiem to właśnie na fali tych przemian powstawały zręby stopniowo uteoretycznianych koncepcji instytucjonalnych.

Burzliwa atmosfera „narodzin” zaowocowała przyjęciem antynomicznych założeń dynamizmów świata społecznego, zgodnie z którymi zmiana społeczna jest efektem stałego napięcia między tym, co uporządkowane a tym, co w chaosie, tym co zrównoważone a tym, co chwiejne. Między tymi stanami miała zachodzić dialektyczna relacja, to znaczy z równowagi wyłaniał się chaos, który wymuszał zmianę (stabilizację), która po pewnym czasie znowu doprowadzała do zrównoważenia (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 270). Innym wspólnym założeniem teoretyków ruchu instytucjonalnego jest postrzeganie rzeczywistości społecznej, a przede wszystkim instytucji jako konstruktów niezwykle dynamicznych. Trudno zresztą wyobrazić sobie, by koncepcje teoretyczne wyrastające na fali krytyki, a nawet sprzeciwu wobec zastanych struktur społecznych (edukacyjnych) mogły nie być dynamiczne.

Różnicowała natomiast reprezentantów szeroko pojętego ruchu instytucjonalnego koncepcja orientowania praktyki. Jedni ogniskowali swoją uwagę na jednostce, i choć brali pod uwagę, że funkcjonuje ona w instytucjonalnym kontekście, który w znacznym stopniu określa, a nawet modyfikuje relacje społeczne, to jednak ją właśnie upatrywali jako centralny punkt oddziaływań edukacyjnych, wychowawczych czy socjalnych. Inni rozkładali akcenty przeciwnie, choć docelowo społeczne usytuowanie jednostki było najistotniejsze, to jednak przede wszystkim rekomendowali orientowanie oddziaływań reformatorskich na instytucję²⁴. Pierwszy kierunek z racji jego dyscyplinarnego usytuowania zyskał kolektywne określenie pedagogii instytucjonalnych, drugi – analizy instytucjonalnej²⁵ (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 277–278; Telka, 2006, s. 306–307).

²⁴ Taka dwuparadygmatyczność koncepcji działania nie jest bynajmniej specyficznym wytworem francuskich sporów o edukację. Zupełnie podobny podział można zaobserwować w amerykańskich koncepcjach pracy socjalnej. Z jednej strony jest bowiem dominujący przez wiele lat model „medyczny”, charakteryzujący się indywidualistyczną koncepcją społecznych kłopotów oraz nastawioną na „leczenie” jednostki strategią działania. Z drugiej strony, w drugiej poł. XX w., pojawił się nurt radykalny, poszukujący przyczyn problemów jednostek w nieefektywnych lub nawet dyskryminujących strukturach społecznych i postulujący działania o charakterze mniej lub bardziej radykalnych reform społecznych (Szmagański, 1996).

²⁵ Taki podział to najprostszy sposób uporządkowania często bardzo zróżnicowanych koncepcji, mieszczących się w ruchu instytucjonalnym. Poza tym podstawowym, nieco bardziej rozbudowany wariant prezentuje Ewa Marynowicz-Hetka, wedle tej autorki ruch instytucjonalny, zwany też pedagogiami instytucjonalnymi, przyjmuje perspektywy: psychologiczną (zorientowaną na jednostkę), psychospołeczną (zorientowaną na grupę), socjologiczną (koncentrującą się na instytucjach i organizacjach) (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 274–275). Z kolei jeden z twórców francuskiej analizy instytucjonalnej, René Lourau, analizując sposoby instytucjonalnej interwencji, wyodrębnia podejście: psychoanalityczne, psychosocjologiczne, pedagogiczne i socjoanalityczne. Co ciekawe, na przedostatnim z nich Lourau buduje swoją koncepcję pedagogiki instytucjonalnej, a ostatnie zalicza do perspektywy charakterystycznej dla instytucjonalnej analizy (Lourau, 1970, s. 149–286).

Taki prosty podział nieco się komplikuje, jeżeli nałożyć na niego inne, bardzo silne we Francji, rozróżnienie perspektywy psychoanalitycznej oraz psychospołecznej. Zarówno w pedagogice instytucjonalnej, jak i analizie instytucjonalnej wyodrębnić można tak określone orientacje analityczno-praktyczne, ponieważ jednak perspektywa psychoanalityczna jest powszechnie znana, kilka słów warto poświęcić ujęciu psychospołecznemu.

Właściwie od samego początku ruch instytucjonalny poza sprzeciwem wobec zastanej rzeczywistości poszukiwał bardziej adekwatnych w stosunku do problemów społecznych perspektyw ich ujmowania. Wydawało się wtedy, że klasyczny podział dyscyplinarny oraz jednoczynnikowe modele wyjaśniania zjawisk społecznych nie sprawdzają się w praktyce, to znaczy nie generują ani przydatnych perspektyw analitycznych, ani koncepcji przekształcania rzeczywistości społecznej (edukacyjnej). Na tak krytycznej fali wyrastały różne pomysły reorganizacji porządku teoretycznego, tak by był on bardziej aplikacyjny. Jednym z rozwiązań było skonstruowanie podejścia psychospołecznego lub psychosocjologicznego łączącego zasoby teoretyczne i analityczne psychologii i socjologii. Oczywiście scaleniu mogły podlegać tylko te elementy obu dyscyplin, które dało się poddać syntezie, zatem odpadły nurty skrajne, jak psychologia głębi, psychoanaliza oraz socjologizm. W rezultacie powstała koncepcja teoretyczna, ale i model interwencji kładący nacisk na procesy samorządnościowe, komunikacyjne, społeczny kontekst działania (Continaud, 1976, s. 154–179; za: Marynowicz-Hetka, 2006, s. 291), ale również kwestie symboliczne i ideologiczne (Lourau, 1970, s. 193–233)²⁶.

Jak to zostało już wcześniej zaznaczone, gęszcz różnorodnych orientacji teoretyczno-praktycznych składających się na „ruchy instytucjonalne” ostatecznie można usystematyzować w dwie kategorie: pedagogikę i analizę instytucjonalną. Ponieważ ten pierwszy nurt wytworzył przede wszystkim swoisty model refleksyjnej praktyki, nastawionej na uświadamianie i uspołecznianie podmiotu, i chociaż osadzonej mocno w koncepcjach teoretycznych, to jednak z perspektywy niniejszej pracy mniej interesującej (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 283–284). Pomijając zatem to odgałęzienie, nieco miejsca warto wygospodarować na właściwą już francuską wersję analizy instytucjonalnej, która, nie rezygnując z ambicji praktycznych, umieszczona została na silnych podstawach teoretycznych²⁷.

²⁶ Zestawienie koncepcji Oliviera Continauda i René Lourau wymaga krótkiego zastrzeżenia. Pierwszy z nich utożsamiał podejście psychosocjologiczne z socjoanalitycznym, w swojej koncepcji podaje więc cechy charakteryzujące łącznie obie te perspektywy, Lourau z kolei wyraźnie te dwie orientacje oddziela, wskazuje więc właściwości jedynie podejścia psychosocjologicznego.

²⁷ Ewa Marynowicz-Hetka wskazuje, że wielu badaczy zarzuca analizie instytucjonalnej niezdolność sformułowania oryginalnych odniesień teoretycznych i niezbyt udanie, jedynie fragmentarycznie, w oparciu o ideologiczne filtry zaadoptowała istniejące koncepcje (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 285–286). Nie polemizując z tak uogólnioną tezą, trudno się jednak zgodzić, że koncepcja René Lourau ma taki nieuporządkowany charakter. Przeciwnie, można odnieść wrażenie, że z gęszczy afirmatywnych i krytycznych odniesień do koncepcji psychologicznych,

Prosty, dualny model rzeczywistości, oparty na przeciwieństwie uporządkowania i chaosu w koncepcji analizy instytucjonalnej został rozbudowany do pełnego, dialektycznego, Heglowskiego modelu zmiany, opartego na następstwach tezy, antytezy i syntezy. W przypadku koncepcji René Lourau były to odpowiednio za Heglem trzy kluczowe kategorie (momenty): uniwersalność (*universalité*), partykularność (*particularité*) i jednostkowość (*singularité*) (Lourau, 1970, s. 10, 32–33). Inspirując się pracami Corneliusa Castoriadis, filozoficzny concept zostaje przełożony na kategorie społeczne i tak to, co uniwersalne staje się zinstytucjonalizowane, ustanowione (*l'institué*), to, co partykularne – instytucjonalizujące, ustanawiające (*l'instituant*), a specyficzność odzwierciedla instytucjonalizacja (*l'institutionnalisation*). Zatem ustabilizowane struktury (postrzegane tu jako Hegłowska „teza”) na skutek wewnętrznych napięć, interwencji generują pewne odkształcenia, które deinstytucjonalizują starą strukturę normatywną („antyteza”). Dialektyczna gra tych dwóch momentów po pewnym czasie konstytuuje się w proces instytucjonalizacji (syntezę), w którym obecne są zarówno momenty strukturalne (ustanowione), jak i dynamiczne (ustanawiane) (Lourau, 1970, s. 35).

Proces instytucjonalizowania Lourau uzupełnia o dodatkowe założenia, wyjęte z prac Maxa Webera, którego sposób definiowania instytucji dosyć wnikliwie studiował. Pozostawiając na boku większą część tych studiów, bo Lourau generalnie krytykował socjologiczne koncepcje instytucji, wskazać warto, że od Webera wziął on przekonanie o generalnie racjonalnej organizacji instytucji, a przynajmniej systemu norm²⁸ (Lourau, 1970, s. 270–271). To założenie przełożyło się również na koncepcję instytucjonalnego działania (interwencji), bo skoro instytucje są zorganizowane racjonalnie, to i przekształcać je należy racjonalnie, a więc po jakimś rodzaju diagnozy nazywanej przez Lourau socjoanalizą (Lourau, 1970, s. 276–281).

Zanim zostanie przedstawiona praktyczna część analizy instytucjonalnej, przez krótki moment jeszcze warto zatrzymać się przy sposobie postrzegania in-

socjologicznych, antropologicznych, lingwistycznych i filozoficznych autor tka całkiem solidną siatkę pojęć i odniesień, co nie znaczy, że pozbawioną słabych punktów (np. takim punktem wydaje się dosyć swobodne „żonglowanie” koncepcjami funkcjonalnymi i fenomenologicznymi). Sama zresztą ilość i różnorodność przytaczanych prac wskazuje niewątpliwie szerokie horyzonty autora. Zarzut ideologiczności, z kolei, wydaje się niestosowny, jeżeli ocenie podlega nie czysto teoretyczna koncepcja, ale projekt zaangażowanej reorientacji działania, zawsze bowiem kierunek reformowania świata wynika z przekonań, założeń ideologicznych. Należałoby zatem albo odrzucić możliwość konstruowania nauki stosowanej, ale to zaprzeczyłoby podstawowym założeniom pedagogiki społecznej, albo dopuścić, w aspektach praktycznych, uzasadnienia ideologiczne. Zupełnie osobną kwestią jest jawność lub utajnienie stojącej za działaniem ideologii, być może jedynie w tym zakresie można stawiać zarzuty wspomnianemu na wstępie przypisu współtwórcy francuskiej analizy instytucjonalnej.

²⁸ Żeby zależność tę ukazać bardziej precyzyjnie, dodać trzeba, że Lourau widział trzy różne przebiegi dialektycznej antynomii tego, co uniwersalne i tego, co partykularne, była to ścieżka racjonalna, naturalna oraz zgubna (*fatales*) (Lourau, 1970, s. 11). Drogi te określały jednak bardziej relacje jednostki i uniwersalnego świata niż mechanizm zmiany instytucjonalnej, bowiem w tym ostatnim aspekcie dominować powinien model racjonalny.

stytucji. Wcześniej przedstawiony był pogląd, wraz z uzasadniającymi go argumentami, że francuska analiza instytucjonalna jest w stosunku do swojej „amerykańskiej siostry” konstrukcją niezależną, a nawet całkiem inną, choćby opartą na odmiennym zapleczu teoretycznym. Jednak analiza pojęcia instytucji, kluczowego dla każdego instytucjonalizmu, może wskazać na istotne podobieństwa i różnice. Sposób postrzegania tej centralnej kategorii w koncepcjach anglosaskich został już przedstawiony wcześniej, zatem teraz warto przyjrzeć się nieco bliżej instytucji z perspektywy francuskiej.

R. Lourau generalnie miał krytyczny stosunek do socjologicznych koncepcji definiowania instytucji. Choć zauważa podwójne znaczenie tego terminu we współczesnych mu pracach socjologicznych (szersze i węższe), jak chociażby u Webera, to jednak postrzega je jako zbyt strukturalne, za mało dynamiczne, nieprzystające do jego dialektycznej koncepcji, po prostu za wielki błąd socjologii. Dla Lourau konceptualizacje socjologiczne opisywały co najwyżej pierwszą z trzech dialektycznych kategorii, a więc to, co zinstytucjonalizowane, osadzone w ramach (Crubellate, 2007, s. 69). Nie dawały tym samym szansy na skonstruowanie orientacji nie tylko dynamicznej, ale dodatkowo jeszcze orientującej aktywne przekształcenia, interwencje instytucjonalne, a to był przecież jeden z istotniejszych, historycznych motywów powstawania analizy instytucjonalnej. Prawdopodobnie też temu aspektowi, który został rozwinięty w koncepcji socjoanalizy, podporządkowana była cała warstwa teoretyczna.

Nie ulega wątpliwości, że koncepcja francuska w zakresie postrzegania instytucji znacznie różni się od instytucjonalizmu amerykańskiego, bowiem ten ostatni akceptuje w dosyć szerokim zakresie tradycyjne sposoby definiowania instytucji jako systemu nakładanych na jednostkę ograniczeń. W tym zakresie francuska analiza instytucjonalna jako instytucję postrzega również endogenne, partykularne napięcia przekształcające te formalne ramy i właściwie dopiero te dwa przeciwstawione sobie czynniki tworzą instytucję. Jakkolwiek koncepcja anglosaska jest znacznie bardziej statyczna, to jednak byłoby błędem nie dostrzegać i w niej swoistego dynamizmu, przecież już od początku twórcy tego podejścia podkreślali, że instytucja to nie sztywne normy, tylko „działające reguły”. Jednak istota mechanizmu instytucjonalnej zmiany ukryta jest w tych dwóch koncepcjach gdzie indziej, u Lourau w napięciu między jednostką a społeczeństwem, w klasycznym instytucjonalizmie – w procesach adaptacji do zmieniających się uwarunkowań.

Chociaż anglosaska odmiana instytucjonalizmu, jako znacznie bardziej konserwatywna, nie wypracowała narzędzi jej zmiany, co właściwie uniemożliwia przeprowadzenie w tym zakresie jakiegokolwiek porównania, to jednak prezentacja tego praktycznego motywu podejścia francuskiego, zwłaszcza w zakresie narzędzi diagnostycznych (badawczych), może być zestawiana z konwersacyjnym wariantem instytucjonalizmu. Zatem ostatnich kilka akapitów odnosić się będzie teraz do praktycznej części francuskiej analizy instytucjonalnej, czyli socjoanalizy.

Od razu na wstępie trzeba zauważyć, że podobnie jak w zakresie innych poruszanych tu zagadnień konceptualizacje anglosaskie i frankofońskie znacząco się od siebie różnią, żeby nie powiedzieć nie mają wiele wspólnego.

Socjoanaliza w tym pierwszym ujęciu jest datowana na lata czterdzieste XX w. i bierze swój początek w serii eksperymentów psychoterapeutycznych, realizowanych w wojskowym szpitalu w Northfield, gdzie przebywali żołnierze niezdolni do służby z powodu problemów psychicznych. Wilfred Bion, uznawany za twórcę tej metody²⁹, po raz pierwszy zaproponował nowatorski, jak na ówczesne czasy, sposób pracy z grupą, który opierał się na kilku założeniach:

1. Grupę należy traktować jako swoistą całość, a nie złożenie jednostek, która charakteryzuje się specyficzną wewnętrzną dynamiką, obejmującą procesy świadomego i nieświadomego rozumienia i interpretowania. To właśnie ten aspekt grupowych relacji powinien być przedmiotem poznania, a w konsekwencji i działania terapeutycznego;

2. Zarówno na etapie diagnozy, jak i działania pracować należy z całą instytucją lub społecznością³⁰, tak jednak, aby nie narzucać jej rozwiązań, ale raczej uruchamiać jej dynamizmy;

3. Realizacja założenia drugiego wymaga wytworzenia specyficznej „pośredniczącej przestrzeni” (*transitional space*), która otwiera możliwość rozwijania mechanizmów społecznościowych (Bain, 1999).

Te trzy reguły, jakkolwiek potem uzupełniane, choćby o koncepcję Kurta Lewina, i do dziś rozwijane, stanowią niewzruszony trzon anglosaskiej socjoanalizy, postrzegającej diagnozę i interwencję w zinstytucjonalizowane systemy jako holistyczną, opartą na analizie systemów interpretacyjnych oraz nieinwazyjną (opartą na immanentnych siłach tkwiących w zespole).

Socjoanaliza francuska wyrasta z uzupełnienia niezależnie od projektu anglosaskiego. Właściwie jedynym punktem biograficznie zbieżnym jest nawiązanie do dorobku K. Lewina³¹, mimo to obie koncepcje są zaskakująco podobne zarówno w zakresie przyjmowanych założeń teoretycznych i diagnostycznych, jak i postulowanych działań.

Socjoanalizę we Francji zapoczątkowuje w latach pięćdziesiątych XX w. działalność Jacquesa i Marii van Bockstaele’ów (Bockstaele, Bockstaele, 1960, s. 17–36) umieszczana wówczas w ramach klinicznej socjologii lub socjologii interwencji. Oni też w 1956 r. po raz pierwszy używają tego określenia w kontekście interwencyjnych działań instytucjonalnych (Lapassade, 1975, s. 6, przyp. 14; Hess, 1975, s. 17). Do podstawowych założeń socjoanalizy zaliczyć można:

²⁹ Publikację tekstu dokumentującego ten eksperyment (Bion, Rickman, 1943) traktuje się jako datę zainicjowania tej metody.

³⁰ Ta idea znalazła już w latach pięćdziesiątych XX w. swoją kontynuację w koncepcjach „społeczności terapeutycznej” rozwijanych m.in. przez Jonesa Maxwella (Maxwell, 1959, 1981).

³¹ Kwestia pożytkowania dorobku Kurta Lewina w koncepcji socjoanalizy francuskiej prawdopodobnie nie jest obszarem powszechnej zgody, niektórzy francuscy autorzy, jak Olivier Cotinaud (Cotinaud, 1976, s. 99–104; za: Marynowicz-Hetka, 2006, s. 290) do niego odwołują się, inni, jak René Lourau – nie.

1. Uwzględnianie oczekiwań zespołu ujawniających się w dwu wymiarach: jawnym i ukrytym. Ten pierwszy, zwykle o charakterze pretekstu, prezentowany jest w potocznym sformułowaniu zgłoszenia potrzeby interwencji. Socjoanaliza nie powinna jednak poprzestawać na tak zdefiniowanym problemie, ale powinna poszukiwać bardziej ukrytych problemów instytucjonalnych;

2. Zarówno diagnostycznej, jak i interwencyjnej działalności socjoanalisty powinna towarzyszyć otwartość na spontaniczną działalność uczestników. Wspomniana spontaniczność może ujawniać się w aspekcie zarządzania (samorządności), czyli niezależnego od analisty podejmowania decyzji, ale również w wymiarze werbalnym, w którym wszystkie wypowiedzi są dozwolone, a nawet pożądane³². Co więcej, nawet ową aktywność werbalną powinien socjoanalista pobudzać poprzez uruchamianie dyskusji na różnych poziomach komunikacyjnych;

3. Diagnoza musi uwzględniać społeczny kontekst analizowanej instytucji, bowiem jedynie w odniesieniu do tego, co na zewnątrz możliwe jest konstruowanie instytucjonalnej tożsamości oraz, co w procesie skutecznego oddziaływania interwencyjnego szczególnie ważne, postawy zaangażowania w proces zmiany (Continaud, 1976, s. 154–179; za: Marynowicz-Hetka, 2006, s. 289–293)³³.

Tak zakreślone reguły diagnozowania i interwencji mieszczą się w bardziej ogólnym sprzeciwie wobec „aktualizmu”³⁴ (*parolisme*), sformułowanym przez jednego z czołowych teoretyków orientacji socjoanalitycznej Georges’a Lapassade’a. Według tego autora nauka w drugiej poł. XX w. popadła w nad-

³² Spontaniczności i dowolności wypowiedzi po stronie analizowanego zespołu nie towarzyszy podobna naturalność i swoboda działania po stronie socjoanalisty. Wzorując się na psychoanalizach, socjoanalisci francuscy stworzyli bardzo uregulowany system certyfikacji i standardów działania, precyzowanych m.in. w słynnej „regule nr 32”, określającej kanoniczne zadanie socjoanalizy, a opracowanej przez Association française de socioanalyse (AFS), która na mocy prawa realizuje etyczną kontrolę działań członków oraz pilnuje profesjonalnych interesów tej korporacji (*Journal Officiel*, 1957, s. 3775). Można się zastanawiać, na ile socjoanalista pracujący zestandaryzowanymi metodami może przekonująco zachęcać innych do spontaniczności, pokonywania barier i rutyny.

³³ Przedstawione reguły socjoanalizy są oczywiście tylko jednym z wariantów konceptualizacyjnych i u innych autorów mogą wyglądać inaczej. Na przykład przytaczany już wielokrotnie René Lourau przedstawia podstawowe instrumenty analizy nieco inaczej, jako: segmentowanie, przyjęcie perspektywy transwersalnej, zwrócenie uwagi na instytucjonalne i związane z praktyką dystanse oraz różnorodne implikacje (instytucjonalne, praktyczne, syntagmatyczne, paradygmatyczne, symboliczne itd.) (Lourau, 1970, s. 267–274).

³⁴ Nie chcąc tłumaczyć francuskiego terminu poprzez dłuższe konstrukcje, używam określenia „aktualizm”, nie odnosząc jednak tego pojęcia do „aktualności”, ale do zogniskowania na pojedynczych działaniach, „aktach”. Podobny sens w tłumaczeniu zyskuje np. istotna w filozofii Alfreda Northa Whiteheada kategoria *actual occasions* przekładana jako „aktywne zajścia”, zatem nie w odniesieniu do aktualności, ale aktywności. Sam Lapassade nie powołuje się na tego filozofa, choć interesujące byłoby zestawienie tych dwóch koncepcji, można bowiem podejrzewać, że podstawowa idea Whiteheada, przekonanie, że rzeczywistość składa się ze wspomnianych aktywnych zajęć, które jak „krople doświadczenia” zaczepiają się jedna za drugą, tworząc dopiero większe całości, koresponduje z „antyaktualizmem” Lapassade’a i stanowiłaby silną logiczną podstawę takiego przekonania. Rozwinięcie tej tezy wymagałoby jednak osobnych studiów.

mierną skłonność analizowania pojedynczych działań czy aktów, np. mowy, przyjmując jeszcze Durkheimowskie założenie, że stanowią one fakty społeczne i że w ten sposób da się zrekonstruować kolektywne wyobrażenia. Podstawowy zarzut w odniesieniu do takiej koncepcji rzeczywistości społecznej uderza w jej słabość z odkrywaniem tego, co dla Lapassade'a, zainspirowanego analizą bio-energetyczną Wilhelma Reicha, kluczowe, a więc „ludzkiego potencjału”, który nie ujawnia się w pojedynczych aktach wpisanych w kolektywne schematy, ale w bardziej rozbudowanych, spontanicznych, swobodnych interakcjach. Właśnie do takiego wymiaru rzeczywistości instytucjonalnej powinien docierać socjoanalista: dynamicznego, interaktywnego, a nawet twórczego, ale w sensie kreatywności zespołowej, bo to stanowi istotę ludzkiego potencjału instytucji (Lepassade, 1975, s. 2–4). Taki pogląd doskonale koresponduje z przedstawionym wcześniej dynamicznym sposobem definiowania instytucji przez René Lourau.

Jak zostało to już wielokrotnie zaznaczone, socjoanaliza to nie tylko koncepcja diagnostyczna, ale, podobnie jak psychoanaliza, metoda interwencji. W tym zakresie kluczowym osiągnięciem socjoanalizy jest bez wątpienia koncepcja „analizatora”, która rozwijana jest w niemal każdej pracy poświęconej tej problematyce. Warto kilka słów jej poświęcić, jako że prawdopodobnie da się wykazać, że w analizowanych w dalszych częściach pracy profesjonalnych dyskusjach takie analizatory się ujawniają, a sama analiza dyskusji profesjonalnych może być swoistym wariantem diagnostycznego aspektu socjoanalizy.

Pomijając całe psychoanalityczne oprzyrządowanie koncepcyjne, którego znaczenie zarówno dla pedagogiki społecznej, jak i analizy konwersacyjnej nie wydaje się pierwszoplanowe, analizator okazuje się być rodzajem instytucjonalnego indeksu, wydarzeniem tyle ważnym, co niecodziennym, w jakimś zakresie nieprzystającym do rutynowej codzienności. Taki bodziec ma znaczny potencjał inicjowania wewnętrznej dyskusji w instytucji, właśnie z powodu jego istotności, ale również jest ważnym katalizatorem zmian i, co chyba najważniejsze z perspektywy referowanego tu zagadnienia, jest on pretekstem obecności socjoanalisty w instytucji, zarazem też będąc jego narzędziem. Stąd bierze się zasadniczy podział analizatorów na naturalne, a więc pojawiające się w instytucji samoistnie lub nawet wpisane w jej strukturę, oraz sztuczne, a więc zainicjowane przez analistę do celów diagnostycznych lub interwencyjnych (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 293).

Analizator to zatem sytuacja uaktywniająca instytucję, mobilizująca ją do refleksji nad działaniem, a nawet do przeformułowania standardowych strategii. Socjoanalista jednak nie poprzestaje na powierzchownej analizie zachodzących w takiej sytuacji zjawisk, tylko, wiedziony instynktem psychoanalityka, poszukuje struktur bardziej ukrytych. Wspominany już wielokrotnie René Lourau wskazuje tu na zastosowanie dobrze opisanego w psychologii mechanizmu obronnego, nazywanego przez niego instytucjonalnym *acting outem*, który pozwala z działań instytucjonalnych wyciągać wnioski w zakresie ukrywanych, również przed sobą

samym, źródeł nieuświadomianych impulsów (Lourau, 1970, s. 283)³⁵. Chociaż sam Lourau wskazuje w tym zakresie głównie nieuświadomiane emocje, to jednak można przyjąć, że koncepcja ma znacznie szerszy zasięg i generalnie postuluje, poprzez inicjowanie i obserwację działań (dyskusji), badanie zjawisk ukrytych, nieuświadomianych sobie przez personel. Taka interpretacja znacznie zbliża ją do podejścia analizy konwersacyjnej³⁶, zatem, w dalszej części wspomniane teraz i wcześniej podobieństwa i różnice znajdą swoje bardziej systematyczne ujęcie.

2.4. Krytyka instytucjonalizmu i instytucjonalizm interpretatywny

Niezwykłe długa i złożona historia myślenia instytucjonalnego musiała wiązać się z częstymi zderzeniami z poglądami krytycznymi. Ilość i różnorodność fal krytyki, które przetrwała analiza instytucjonalna znacznie wykracza poza ramy tematyczne jak i fizyczne niniejszej pracy. Znaczna część tych ataków nie pozostała bez wpływu na kształt samego instytucjonalizmu, więc w jakimś sensie odnajduje się już w rozdziałach prezentujących historyczny rozwój tego podejścia, z innej części wyrosły zupełnie nowe orientacje, które, zastrzegając sobie prawo do pewnej nadinterpretacji, nazwać można subinstytucjonalizmami lub antyinstytucjonalizmami. Biorąc pod uwagę tematyczne ramy pracy, w tej części przedstawione będą jedynie te kierunki krytyczne, które do tej pory nie zostały uwzględnione w przeglądowej prezentacji instytucjonalizmu. Spośród nich szczególne rozwinięcie znajdą nurty pośrednio lub bezpośrednio wypływające z interpretatywnych perspektyw teoretycznych.

2.4.1. Krytyka ogólna i historyczna

Podział na anglosaski i frankofoński wariant analizy instytucjonalnej musi przekładać się i na różnicowanie argumentacji krytycznych. Odmienne ugruntowanie dyscyplinarne i w zakresie ogólnej orientacji (teoretycznej i praktycznej)

³⁵ W pracach Lourau przeplata się konsekwentnie jeszcze jeden motyw teoretyczny, a mianowicie heglowska dialektyka. Znajduje ona zastosowanie, w połączeniu z psychoanalizą, a dokładnie freudowską psychologią zbiorowości (Freud, 1976, rozdz. 5), również w koncepcji socjoanalizy zogniskowanej na instytucjonalnych dewiacjach. Lourau wskazuje trzy typy takich odchyłeń: ideologiczne, libidalne, organizacyjne i teoretycznie odnosi je do dialektycznych kategorii: uniwersalizmu, partykularyzmu i specyficzności (Lourau, 1970, s. 282–285). Choć psychoanalityczne i dialektyczne odniesienia mają, w kontekście podejmowanego w pracy tematu, mniejsze znaczenie, to jednak ukazują teoretyczną spójność autora.

³⁶ Interesująca wydawałaby się analiza wzajemnej gry instytucjonalnych mechanizmów *acting-out* i przeciwnego mu *acting-in*. W pewnym zakresie taka analiza zostanie dalej przeprowadzona w oparciu o materiał empiryczny, ale z zastosowaniem kontekstów teoretycznych bliższych analizie konwersacyjnej (rytualizacja, ukryta walka statusowa i kontrrytualizacja).

wiąże się z zupełnie innymi zarzutami ze strony krytyki. Zdarzają się nawet przypadki, co dalej zostanie uszczegółowione, że to, co jest krytykowane w jednym wariancie, interpretowane jest jako walor drugiego.

Najbardziej wyraźna i prawdopodobnie też najsilniej artykułowana jest krytyka najbardziej ogólnych założeń. W szczególności wspomniana orientacja praktyczna lub teoretyczna na poziomie argumentacyjnym w sposób drastyczny różnicuje zarzuty, bo instytucjonalizmowi anglosaskiemu zarzuca zbyt małe zainteresowanie praktyką, a francuskiemu zbyt duże zaangażowanie w instytucjonalną zmianę.

Bardziej szczegółowo podchodząc do tego zagadnienia, można wyodrębnić kilka podstawowych zarzutów stawianych instytucjonalizmowi anglosaskiemu w zakresie jego aspiracji teoretycznych, a mianowicie: uproszczenia, idealizmu i nieskuteczności.

1. Szczególnie współcześnie zarzuca się instytucjonalizmowi anglosaskiemu nadmierne uproszczenie mechanizmów ekonomicznych, społecznych i politycznych. Ambicja objęcia jednym systemem teoretycznym tak różnych obszarów funkcjonowania jednostki i społeczeństwa musiała zakończyć się adaptacją jednej bardzo ogólnej koncepcji teoretycznej, np. teorii racjonalnego wyboru lub teorii gier. W tym zakresie zarzut ten można byłoby tłumaczyć jako niespełnienie „obietnicy”, jaką instytucjonalizm, może nie do końca świadomie, złożył, ogłaszając zerwanie z jednoczynnikowymi wyjaśnieniami zjawisk społecznych. Niejako uciekając od jednego uproszczenia, popadł w inne. Jednak broniąc nieco instytucjonalizmu, warto wskazać, że taki właściwie był jego cel: odnaleźć zjawisko, płaszczyznę na tyle podstawową, by opisywała funkcjonowanie jednostki i społeczeństwa we wszystkich jego wymiarach i taki cel w zasadzie, przy wszystkich zastrzeżeniach, udało się osiągnąć. Zarzut uproszczenia jest zatem krytyką podstawowych założeń czy podstawowego celu instytucjonalizmu i jako taki nie jest, z poznawczego punktu widzenia, zbyt wartościowy. Założenia bowiem są kwestią wyboru badacza i nie muszą mieć, a niektórzy wskażą, że nawet nie mogą, empirycznego czy nawet teoretycznego uzasadnienia.

Nieco bardziej zasadna wydaje się krytyka metodologii wypracowanej przez instytucjonalizm. Podstawowy zarzut, podobnie jak w odniesieniu do teorii, dotyczy jej zbyt ogólności i prostoty, właściwie bowiem instytucjonalizm nie wypracował żadnej specyficznej metodologii, nie licząc narzędzi diagnostycznych, a jego wskazania ograniczały się do uwag precyzujących przedmiot poznania (instytucje w ich różnorodnych uwarunkowaniach) (Waller, 1989, s. 873–876).

2. Zarzut idealizmu wiąże się przede wszystkim z kwestiami wartości i ambicjami praktycznymi (reformatorskimi) w odniesieniu do kluczowego pojęcia, jakim jest instytucja. W tej kwestii, wedle krytyków, analiza instytucjonalna wypracowała „naiwną” koncepcję zmiany społecznej, opartą na afirmacji hegemonialnie usytuowanej w rzeczywistości społecznej instytucji. Krytykowane jest więc zarówno założenie instytucjocentryzmu, przekonanie o niemal wyłącznie

pozytywnej funkcji instytucji, jak i przypisywanie instytucjom kluczowej roli w organizowaniu życia społecznego, w konsekwencji są też krytykowane oparte na tych założeniach modele reform społecznych. Bez wątpienia instytucjonaliści byli przekonani, że system społeczny nie działa optymalnie i to głównie z powodu dominacji rynkowych egoizmów wynikających z panującej w krajach demokratycznych neoklasycznej ideologii samoregulacyjnej (równoważenia popytu i podaży) (Waller, 1989, s. 876–879). Wydawało im się też, że rozbudowywanie instytucji jest jedynym właściwym sposobem „uspołeczniania” relacji międzyludzkich, co w efekcie byłoby rodzajem bardziej racjonalnego i poddającego się planowaniu regulatora. Bezpośrednio z takich założeń wyrastały krytykowane z zapałem koncepcje reform społecznych poprzez instytucjonalny (państwowy) interwencjonizm.

3. Ostatnie z zasygnalizowanych ogólnych zastrzeżeń dotyczy nieskuteczności teoretycznej i małej przydatności praktycznej koncepcji instytucjonalnych, wszak wciąż neoklasyczna ekonomia dominuje zarówno w sferze analiz (diagnoz), jak i modeli wyjaśniania zjawisk gospodarczych. Brytyjski historyk myśli ekonomicznej Mark Blaug zauważa, że „pomimo niektórych tendencji wspólnych szkoła ‘ekonomii instytucjonalnej’ nigdy nie stała się czymś więcej aniżeli wyrazem uporczywej tendencji do przyjmowania postaw dysydenckich wobec ekonomii ortodoksyjnej” (Blaug, 2000, s. 745). Nie przesądzając, czy tak rzeczywiście jest, można jednak wskazać znaczący wpływ neoinstytucjonalizmu nie tylko na współczesną teorię ekonomiczną (co najmniej czterech noblistów), ale również na praktykę zarządzania wielkimi państwami (jednym z instytucjonalistów był bardzo wpływowy amerykański doradca ekonomiczny John Kenneth Galbraith). W obszarze wpływów neoinstytucjonalnych bez wątpienia jest też przesunięcie akcentów współczesnych teorii gospodarczych w stronę ekonomii społecznej, co niezwykle zbliżyło nauki ekonomiczne do socjologii, a również w pewnym stopniu i pedagogiki społecznej, bo nie należy zapominać, że instytucjonalizm od samego początku miał charakter interdyscyplinarny.

Krytyki nie uniknął również francuski wariant analizy instytucjonalnej, jednak jej kierunek w większości aspektów był odmienny. Niedługo po opublikowaniu kluczowych dla tego podejścia opracowań rozwinęła się dyskusja, której istotnym elementem był specjalny podwójny numer czasopisma „POUR”, zatytułowany *Analiza instytucjonalna w kryzysie? Historia, analizy, dyskusje* (*L'analyse*, 1978). Zarzucano omawianym tu koncepcjom przede wszystkim zbytnią ideologiczność oraz nieuporządkowany teoretyczny eklektyzm (Guigou, 1978, s. 44–48).

1. Francuska analiza instytucjonalna, jak to już zostało kilkakrotnie wskazane, miała zupełnie inne cele niż amerykańska, a co najmniej inną ich hierarchię. Podstawowym zamierzeniem było tu opracowanie możliwie konkretnej koncepcji działania (interwencji), która umożliwi opracowanie metodyki przekształcania rzeczywistych instytucji czy organizacji. W takim kontekście zarzut ideologicz-

ności oznacza z jednej strony wybranie drogi „na skróty”, to znaczy wytyczonej nie tyle przez złożone koncepcje teoretyczne, ale przez uproszczone, ogólne i powszechnie powielane przekonania, z drugiej – swoisty aktywizm (*militantisme*), czyli czynne sprzeciwianie się ustanowionemu porządkowi. W rozbudowanej formie zastrzeżenie to dotyczy również osłabionej na skutek ideologicznego uwikłania w konkretne działania możliwości krytycznego osądu konstruowanej koncepcji, umiejętności dostrzegania jej słabych, z naukowego punktu widzenia, aspektów. Krytycy analizy instytucjonalnej, szczególnie w odniesieniu do zarzutu aktywizmu, podnoszą też znaczącą rolę wydarzeń historycznych, które rozwojowi tego podejścia towarzyszyły, a była to mająca swoje miejsce na przełomie lat sześćdziesiątych i siedemdziesiątych dosyć radykalna dyskusja, nie bez udziału protestów społecznych, dotycząca kwestii edukacyjnych we Francji. W takim gorącym okresie nietrudno było o emocjonalne związki z ideologiami, szczególnie marksistowskimi, które postulowały zmianę społeczną opartą na walce symbolicznej, ale i w sensie dosłownym³⁷. Jak podaje Ewa Marynowicz-Hetka, odniesienia ideologiczne analizy instytucjonalnej szły jeszcze dalej, sięgając nawet maoizmu, który do pewnego stopnia legitymizował stosunki społeczne oparte na przemocy, szczególnie wobec klas upośledzonych (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 285–286). Łatwo też w atmosferze edukacyjnej transformacji popaść w radykalizm gloryfikujący choćby „zmiany oddolne” jako jedyne właściwe i skuteczne, co również zarzuca się krytykowanym koncepcjom. Prowadzi to do kolejnego, ogólnego zarzutu, a mianowicie postrzegania niemal wszystkich elementów świata społecznego (w tym instytucji) w kategoriach dychotomicznych, jako „dobrego” lub „złego”. Nieco mniej pryncypialnie postrzegając ideologiczność, można jej poszukiwać w uleganiu „naukowemu” trendom czy modom, osłabiającym krytycyzm refleksji naukowej i w tym zakresie zarzuca się „zauroczenie” psychoanalizą. Reasumując zatem ten głos krytyczny, analiza instytucjonalna z jednej strony uległa marksistowskiej dialektycznej ideologii wraz z jej konsekwencjami w postaci uproszczonego manichejskiego systemu wartości oraz radykalnego modelu zmiany społecznej, z drugiej zaś strony, taką wizję świata uszczegółowiła modnymi odniesieniami psychoanalitycznymi, które tłumacząc większość zjawisk społecznych czynnikami podświadomymi, uczyniła ją teoretycznie „niewywrotną”, bo analista „wie lepiej” niż sam klient ograniczony mechanizmami obronnymi³⁸.

³⁷ W wielu pracach zaliczanych do nurtu analizy instytucjonalnej z lat siedemdziesiątych można znaleźć odniesienia nie tylko do Karola Marksa, ale i Włodzimierza Ilicza Lenina (np. Lourau, 1970, s. 71–95).

³⁸ Nie chcąc komplikować wyводу w tym miejscu, nie odnoszę się do krytycznych uwag, które referuję. Mój pogląd w tej kwestii wyrażony już został we wcześniejszych przypisach. Teraz chciałbym jedynie zwrócić uwagę, że trudno sobie wyobrazić koncepcję konkretnie orientującą działanie, niewspierającą się żadnym systemem ideologicznym, aby bowiem przekształcać instytucję trzeba mieć pewne wyobrażenie, jak ona powinna wyglądać, czyli jakiś system wartości, a takie systemy są z konieczności ideologiczne. Moja uwaga nie znosi potrzeby dyskusowania o proporcjach uzasadnień ideologicznych i naukowych w każdej koncepcji działania.

Ten nieco zbyt długi wywód zakończyć trzeba refleksją, że pedagogika społeczna, pozbawiając analizę instytucjonalną większości odniesień psychoanalitycznych i marksistowskich (tak zwany „nurt/wariant aplikacyjny”) (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 286), znacznie tę krytykę wyeliminowała.

2. Zastrzeżenie teoretycznego eklektyzmu wynika bezpośrednio z poprzedniego zastrzeżenia (ideologiczności i akcyjności), jako że w tej interpretacji teoretyczny grunt analizy instytucjonalnej miał być instrumentalnie konstruowany pod potrzeby ideologicznie ukierunkowanego działania. Wskazuje się w tym zakresie niezwykle duży rozrzut przywoływanych koncepcji: od ekonomii, poprzez psychologię, pedagogikę, socjologię, antropologię, aż po językoznawstwo, przy jednocześnie bardzo ograniczonej i powierzchownej analizie wskazywanych teorii. Nietrudno odnaleźć przypadki powoływania się na prace teoretycznie zorientowane przeciwnie, jak choćby koncepcje Emila Durkheima, Maxa Webera i Ervinga Goffmana umieszczone w teoretycznym kontekście heglowskiej *fenomenologii ducha* (Lourau, 1970), bez jakiegokolwiek wyjaśnienia, uzasadniającego taką intelektualną wołyżerkę.

Choć do tej pory podtrzymywana była generalnie zasadna teza przeciwstawności krytyki skierowanej w stronę anglosaskiego i francuskiego wariantu analizy instytucjonalnej, teraz można wyprowadzić wspólną konkluzję. Mimo że treści zarzutów były różne, to jednak odnaleźć można spójność strukturalną tak ukierunkowanych odniesień krytycznych. Wszystkie bowiem zarzuty sprowadzić można do jednego mianownika: zbytnej radykalizacji wstępnych założeń w stronę teoretyczną (w przypadku koncepcji anglosaskich) lub interwencyjną (w przypadku analizy francuskiej). Tak uogólnioną refleksję warto teraz uzupełnić bardziej szczegółowymi zastrzeżeniami, odnoszącymi już jednak analizę instytucjonalną do założeń interpretatywnych.

2.4.2. Zastrzeżenia konkretne i konstruktywne kontrpropozycje

Wcześniej przedstawione zostały ogólne stanowiska krytyczne, które w znacznej większości formułowane były z perspektyw teoretycznie przeciwnych instytucjonalizmowi. Jakkolwiek taka krytyka w znacznym stopniu podnosi refleksyjność nad konstruowanymi koncepcjami czy motywuje do ich lepszej, bardziej przejrzystej prezentacji, to jednak nie przynosi bezpośredniego efektu konstruktywnego. Dalej przedstawione będą te głosy krytyczne, które artykułowane były z perspektywy interpretatywnej i stały się bazą do sformułowania nowych odmian analizy instytucjonalnej, często znacznie różniących się od pierwowzoru.

Z pewnością jedną z najsłabszych konstrukcji teoretycznych w instytucjonalizmie amerykańskim, a także i francuskim, patrząc z perspektywy interakcyjno-stycznej, jest koncepcja aktora. Właściwie, prawdziwego aktora w tak zdefinio-

wanych instytucjach w ogóle nie ma. W pracach Johna Mayera znaleźć można krytykę neoinstytucjonalizmu za to, że traktuje jednostkę jako „indywidualną agendę” (*individual agenda*), a nie aktora, co czyni z niej raczej responsywnego robota niż podejmującego rzeczywiste działania aktywnego uczestnika społecznej rzeczywistości. Odnosząc tę perspektywę do koncepcji Georga Herberta Meada, neoinstytucjonalny aktor jest raczej reprezentującym społeczeństwo „Innym” i to „uogólnionym” niż właściwym podmiotem interakcji, raczej rodzajem uwarunkowania właściwego „aktora”, jakim jest instytucja. Zresztą tenże „agent” zwykle występuje w wydaniu kolektywnym, a jeżeli nawet tak nie jest, to uosabia standardowe oczekiwania społeczne, realizuje rutynowe praktyki. Podobnie działanie społeczne w neoinstytucjonalizmie jawi się jako rodzaj ukierunkowanej reakcji na wynikające z instytucjonalnych uwarunkowań bodźce (zachęty lub hamulce) (Meyer, 1994, s. 28–54; 1996, s. 241–252).

W rezultacie można odnieść wrażenie, że neoinstytucjonalny aktor jest właściwie bezradny, jeżeli pozbawić go instytucjonalnego wsparcia, a może zaistnieć dopiero wtedy, gdy zostanie umieszczony w precyzyjnie zorganizowanej przestrzeni reguł (praw i ograniczeń). W takim „gęstym środowisku” nie może on jednak aktywnie i dynamicznie działać nie tylko zgodnie z instytucjonalnymi „wskazaniami”, ale i przeciw nim. Przestaje zatem być aktorem, a to, co robi, przestaje być działaniem, przynajmniej w sensie podejmowania z zaangażowaniem czynności opartych na wiedzy (różnego rodzaju), refleksji i autonomii wyboru. W zamian, działająca w przestrzeni jednostka jawi się jako agent jakiegoś kolektywu (instytucji), co niebezpiecznie zbliża jej opis do koncepcji profesjonalnego działania, jakie podejmuje np. pracownik socjalny, lider społeczny czy adwokat (Meyer 1994a, 1996).

Poza zarzutem nadmiernego teoretycznego sprofesjonalizowania pozycji aktora społecznego, wspomniany wcześniej John Mayer wraz z Ronaldem L. Jeppersonem zauważają, że taka koncepcja „cofa” teorię społeczną do czasów chłopów pańszczyźnianego limitowanego w swoim działaniu przez cały szereg formalnych, zwyczajowych i stanowych ograniczeń, choćby w zakresie wypowiedzania się (ograniczenie wykształcenia, ograniczenie sytuacji wymagających werbalizacji, rytualizacja większości relacji wymagających wypowiedzania się). W zestawieniu z nim współczesny student z klasy średniej może posługiwać się znacznie bardziej rozbudowanymi konstrukcjami konwersacyjnymi, ale i tak ich wypowiedzi (a szerzej i możliwości wyboru) są w wysokim stopniu „zaprogramowane” (*scripted*) i instytucjonalnie zorganizowane. Zatem, choć w pewnych aspektach przywołany tu wcześniej „chłop” będzie w mniejszym stopniu aktorem, to w innych, bardziej ograniczony w swojej roli będzie „student”. Takie wyobrażenie stoi w opozycji do koncepcji teoretycznych umieszczających społecznego aktora w centrum swojego zainteresowania, co więcej, w pewnym sensie demaskuje ono hipokryzję współczesnych koncepcji „aktorstwa” (*actorhood*) w naukach społecznych (Meyer, Jepperson, 2000, s. 100–120).

Podsumowując krytykę J. Mayera, można wskazać, że podstawową linią zarzutu jest tutaj konkluzja, że w świecie zaludnionym przez samych nadmiernie uogólnionych „Innych” nie ma miejsca na działanie, a rzeczywistość społeczna w takim przypadku musi się jawić jedynie jako wzajemne ustrukturyzowane oddziaływania instytucji, wyznaczone kolektywnymi interesami. Takie zastrzeżenie, choć zasadne z perspektywy teorii działania w obszarze rzeczywistości potocznej, ma już znacznie mniejsze znaczenie w przestrzeni działań profesjonalnych, w której owa „agenturalna” natura jest jedną z podstawowych perspektyw orientujących działanie. Osłabienie krytyki nie oznacza jednak zupełnego jej zniesienia, jako że w wielu współczesnych koncepcjach profesjonalizmu, w tym również pożytkowanych w niniejszej pracy, podkreśla się skonstrastowane współwystępowanie perspektyw osobowej (potocznej) i instytucjonalnej (społecznej) (por. Schütze, 1992, 1994; Granosik, 2000, 2003b, 2006b, 2006c, 2006d).

2.4.2.1. Instytucjonalizm konstruktywistyczny

Zaprezentowane wyżej zastrzeżenia byłyby zwykłym krytykanctwem, gdyby nie niosły w sobie potencjału skonstruowania nowego, alternatywnego podejścia w analizie instytucjonalnej. Na szczęście krytyczna recepcja teoretycznego umiejscowienia aktora społecznego w głównych nurtach neoinstytucjonalizmu dała początek nowej, ugruntowanej już w innych systemach teoretycznych orientacji. Nowy projekt zbudowany został w oparciu o fundamentalną dla konstruktywizmu koncepcję „społecznego wytwarzania rzeczywistości”. W takim teoretycznym kontekście „społeczeństwa są raczej bogatym zbiorem nagromadzonych w historii dyspozycji i reguł, niż spójnymi systemami koherentnych (i ograniczających) instytucji. Teoria powinna raczej wskazywać możliwości, które wynikają z doświadczeń aktorów, niż systematycznie wyrzucać je poza zakres zainteresowania (*blend them out*)” (Herrigel, 2005, s. 566). Umiejscowienie głównego mechanizmu wytwarzania instytucji w społecznych doświadczeniach aktorów (indywidualnych i kolektywnych) oraz postrzeganie tych mechanizmów nie jako determinujących, tylko raczej jako zespołu uwarunkowań czy dyspozycji stało się zasadniczym rdzeniem nowego konstruktywistycznego wariantu instytucjonalizmu. O ile neoinstytucjonalizm oparty na teorii racjonalnego wyboru koncentrował się na instytucjonalnych ograniczeniach racjonalnych działań indywidualnych aktorów, a instytucjonalizm historyczny na procesach strukturyzowania i pośredniczenia w łagodzeniu konfliktów pomiędzy aktorami kolektywnymi, perspektywa konstruktywistyczna ogniskuje się na procesie społecznego konstruowania zainteresowań, uzasadnień i wiedzy w ramach instytucjonalnych uwarunkowań (Torfing, 2001, s. 280–281). Wyrażając się precyzyjniej, w tym ostatnim ujęciu przedmiotem teoretycznego i empirycznego zainteresowania jest proces

instytucjonalnego kształtowania tożsamości aktora społecznego, a więc jego sposobu interpretowania świata społecznego, w tym i jego samego, jego poglądu, co znajduje społeczne uznanie (legitymację), a co nie, czy wreszcie, jak należy właściwie działać w tak zinterpretowanej przestrzeni i jakie doświadczenia z tych działań wyciągać (Torfing, 2001, s. 297). Takie założenia mogą prowadzić do wniosku (taką tezę przedstawia, na przykład, przywołany wyżej Jacob Torfing), że mamy tu do czynienia z teoretycznym przesunięciem z zainteresowań aspektami normatywnymi i regulatywnymi w stronę aspektów kognitywnych (Torfing, 2001, s. 297), wydaje się to jednak znaczącym spłaszczeniem koncepcji konstruktywistycznej, a dokładniej niedocenieniem dwukierunkowości procesów zachodzących pomiędzy jednostką a instytucją. Nawet jeżeli odnieść się do podejmowanego przez J. Torfinga przykładu instytucji politycznych, to przecież nie tyle warunkują one tożsamość odnajdujących się w ich przestrzeni aktorów, co konstruują, zresztą nie bez udziału samych aktorów, reguły gry, której rezultaty, również na poziomie tożsamości, mogą być różne (Hall, Taylor, 1996, s. 937–956). Zjawisko to jest jeszcze lepiej widoczne dla tych, którzy są w stanie odczytać jego symboliczny sens, w małych grupach rówieśniczych, funkcjonujących na przykład w przestrzeni społecznej placówki. Udział uczestników w kształtowaniu i interpretowaniu formalnych reguł jest olbrzymi (Granosik, 2003c), a jeżeli będzie zbyt silnie zewnętrznie ograniczany, jak to ma miejsce w instytucjach totalnych, to jeszcze dodatkowo dojdzie do alternacji³⁹ reguł, a zatem wytworzenia instytucji „podziemnej” (Goffman, 1978)⁴⁰.

Do tej pory, nieco niezamierzenie, instytucja i jednostka były traktowane osobno jako pojęcia zaczerpnięte z dwu różnych poziomów organizacji społecznej. Takie wyobrażenie zewnętrznej wobec aktora instytucji, o ile dobrze koresponduje z ujęciami klasycznymi czy głównymi nurtami neoinstytucjonalizmu, w zasadzie błędnie ilustruje orientację konstruktywistyczną. W myśl założeń przyjmowanych przez ten ostatni nurt instytucja jedynie w swojej części jest postrzegana jako zewnętrzna, a aktorzy w zasadzie nie mają poczucia, że wyznaczane przez nią reguły i ograniczenia ulokowane są poza nimi (Schimmelfennig, Sedelmeier, 2002, s. 509). Poprzez proces socjalizacji jednostki podejmują role społeczne, w które już wspomniane ograniczenia i prawa są wpisane, zatem są one dla zaangażowanych i utożsamiających się z rolą aktorów niedostrzegalne, a jeżeli, na przykład, na skutek interwencji mechanizmów kontroli społecznej wspomniane ograniczenia się uwidocznia, to interpretowane będą jako własne. Warto jeszcze raz podkreślić,

³⁹ Zjawisko „alternacji” zostało opisane przez Petera Bergera i Thomasa Luckmanna w kontekście koncepcji socjalizacji wtórnej (Berger, Luckmann, 1983, s. 227–262). Zakładając, że „rzeczywistość życia codziennego utrzymuje się poprzez zrutynizowanie, które jest istotą instytucjonalizacji” (Berger, Luckmann, 1983, 229–230) i że ta rutynizacja jest efektem socjalizacji wtórnej, która właściwie opiera się na uczestnictwie jednostki w „zewnętrznych” instytucjach, wydaje się zasadne przyjęcie założenia, że konsekwencją tego procesu może być swoista „alternacja instytucji”.

⁴⁰ To bardzo ogólne tylko w tym miejscu przywołanie Ervinga Goffmana znajdzie swoje rozwinięcie w dalszej części pracy.

że w podejściu konstruktywistycznym instytucje to nie tyle konkretne regulacje jednoznacznie wyznaczające właściwe działanie, ale rodzaj reguł gry, które choć czynią jednostkę w pewnym stopniu przewidywalną, to jednak nie ograniczają jej możliwości prowadzenia zróżnicowanych działań (rozgrywek).

Instytucjonalizm konstruktywistyczny jest więc rodzajem teorii dynamicznej, a nawet wprost teorią zmiany społecznej. Jeżeli bowiem sobie wyobrazić instytucję jako rodzaj reguł specyficznych gier społecznych, to każda kolejna rozgrywka będzie prawdopodobnie chociaż w małym stopniu inna od poprzedniej. Ale dynamizm tak postrzeganej instytucji opiera się na jeszcze jednym założeniu, a mianowicie istotnej, konstruktywnej roli uczestników tego procesu. W pewnym sensie wnoszą oni do instytucji swój potencjał interpretacyjny, który niejako wpłątany jest w istniejącą strukturę regulacji.

Zjawisko zmiany instytucjonalnej może przebiegać w dwu płaszczyznach, wskazuje się w tym kontekście zmiany horyzontalne (powiększanie–zmniejszanie) oraz wertykalne (pogłębianie–spływanie). Ten pierwszy rodzaj zmian odnosi się do ilościowego przyrostu członków instytucji, a dokładniej jednostek, które uczestniczą w jej regułach, zmiana w tym obszarze bardzo zależna jest od „sił ludzkich”, o które wzbogaca się lub ubożeje instytucja. Drugi wymiar opisuje zmianę stopnia zaangażowania członków we wspólną, instytucjonalną działalność, związaną przede wszystkim ze stopniem identyfikacji i internalizacji norm (Schimmelfennig, Sedelmeier, 2002, s. 503).

Istotną słabością historycznych i racjonalnych podejść neoinstytucjonalnych była swoista teoretyczna bezradność w stosunku do instytucji międzynarodowych, wielokulturowych czy zróżnicowanych religijnie. Odwoływanie się albo do warunkowań bardzo oddalonych od aktora (wielkich procesów historycznych, politycznych czy ekonomicznych), jak to ma miejsce w podejściu historycznym, albo do uniwersalnego, ogólnoludzkiego mechanizmu podejmowania decyzji, jak to ma miejsce w teoriach racjonalnego wyboru, spowodowało istotne analityczne trudności w przypadku instytucji wewnętrznie zróżnicowanych. Nie ulega przecież wątpliwości, że inaczej zachodzą procesy unifikacji reguł i ograniczeń, gdy grupa jest względnie homogeniczna, czyli w znacznym stopniu podzielająca podobne wartości, np. kulturowe, a inaczej, kiedy wewnętrznych zróżnicowań jest wiele. Ten problem nie dotyczy zogniskowanego na aktorach, w tym również ich zróżnicowaniach, podejścia konstruktywistycznego. Radykalny przyrost instytucji o zróżnicowanym składzie, wręcz cały proces umiędzynarodowienia świata, ujawnił istotną zaletę referowanego tu podejścia⁴¹.

⁴¹ Istotnym argumentem potwierdzającym taką tezę może być z jednej strony ilość tekstów krytycznie oceniających eksplikacyjny potencjał koncepcji racjonalnych i historycznych w badaniach organizacji międzynarodowych, w tym wielkich organizacji, jak np. Unia Europejska, z drugiej zaś, popularność podejścia konstruktywistycznego w przypadku takich obszarów badawczych. Nie oznacza to, że wspomniane podejście nie ma swoich ograniczeń w tym zakresie (por. Rittberger, Schimmelfennig, 2006).

Wracając do przedstawionego wcześniej podziału na zmianę o charakterze wertykalnym i horyzontalnym, ale już z uwzględnieniem różnicowania aktorów, można zauważyć, że ten prosty podział nieco się komplikuje, jeżeli wskazać choćby na różnicowanie statusu członków instytucji, a zwykle dzieli się ich na „nowicjuszy” lub „aspirantów” oraz po prostu pełnoprawnych członków. Jakkolwiek taka typologia jest w znacznym stopniu uproszczona i w obrębie niemal każdej rzeczywistej organizacji znacznie się komplikuje, to jednak już uwidacznia wzajemne przenikanie się wymienionych dwóch perspektyw, bowiem wejście do instytucji (wymiar horyzontalny) niechybnie wiąże się z krótszym lub dłuższym okresem „pogłębiania” partycypacji (wymiar wertykalny). Innymi słowy, każda instytucja, która dosyć dynamicznie przyrasta w krótkim okresie czasu, jednocześnie zostanie „spłycona”, bo wielu jej członków nie będzie w pełni, z zaangażowaniem i identyfikacją podtrzymywać jej reguł. Co więcej, każda poszerzająca się instytucja będzie musiała się również zmieniać, bowiem nowi członkowie, w mniejszym lub większym stopniu, wniosą oryginalne elementy, choćby strategię interpretowania reguł. Z drugiej strony, instytucja pogłębiająca swoją strukturę musi liczyć się z ograniczeniem ilościowego rozwoju, bowiem nowym członkom będzie niezwykle ciężko pokonać wysoko postawioną poprzeczkę minimalnego zaangażowania, zmiany w niej zachodzące będą też coraz mniejsze, bo działania członków będą coraz precyzyjniej opisywane instytucjonalnymi regulacjami i nieuniknioną w takich uwarunkowaniach rutyną⁴².

Ponieważ perspektywa konstruktywistyczna w sposób szczególny zogniskowana jest na aktorze, który jest nie tylko członkiem, ale i „nośnikiem” instytucji warta podkreślenia jest jeszcze jedna właściwość czy konsekwencja różnicowania statusu członków. Chodzi tu o różnicowany wpływ na kształt instytucji. Zatem ogólne twierdzenie, że instytucja nie tylko wyznacza ramy działania jednostek, ale jest również przez nie kształtowana zyskuje istotne uszczegółowienie, bowiem inny wpływ na instytucję mają nowicjusze, a inny stali jej członkowie, co ciekawe również różnicowane jest nastawienie kontestacyjne. Ponieważ te dwa zjawiska zachodzą w przeciwnym kierunku (nowicjusz ma małą możliwość wpływu na instytucję, przy znacznym potencjale kontestacyjnym, a stały członek przeciwnie), trwanie instytucji jest dosyć stabilne, nie jest ona destabilizowana każdą nową falą świeżo rekrutowanych członków, bo ich „potencjał zmiany” jest częściowo blokowany przez małe uprawnienia do ich wdrażania.

⁴² Warto tę obserwację odnieść do francuskiej analizy instytucjonalnej, a dokładniej koncepcji analizatora. Przyjmując bowiem stanowisko konstruktywistyczne, skuteczność reformatorską tego właśnie mechanizmu można wytłumaczyć dostarczeniem czynnika (analizatora) i sprzyjających uwarunkowań (obecność socjoanalisty), które wymuszają instytucjonalną zmianę. Prawdopodobnie już sama obecność osoby wnoszącej zmiany może być potraktowana jako horyzontalne rozciągnięcie instytucji, ale aby zmniejszyć ryzyko potraktowania takiej postaci jako nienależącej do instytucji, a więc i niemającej prawa do jej rekonstruowania wprowadza się zewnętrzny problem, który, na przykład, wymuszając pozarutynowe działania podzieli instytucję lub ujawni jej skostniałe granice.

Instytucjonalizm konstruktywistyczny, jakkolwiek referowany tutaj jako spójny kierunek analityczny, w rzeczywistości ma swoje liczne odmiany. Nie roszcząc sobie pretensji nawet do ich kompetentnego wymienienia, wspomnieć jedynie można, już na koniec, o skrajnym z nich, określanym mianem postfundacjonalizmu⁴³ (*postfoundationalism*). Podejście to, podobnie jak instytucjonalizm konstruktywistyczny, przyjmuje założenie, że jednostki są zawsze usytuowane w społecznym kontekście, ale to nie oznacza, że ów kontekst je ogranicza. Przeciwnie ma on naturę otwartej przestrzeni, zatem jednostki mogą się do niego dopasowywać, ale mogą również przekształcać czy wreszcie działać przeciw kontekstowi. Przekonania, wierzenia, ideologie nie są w tym podejściu „zmiennymi interweniującymi”, a zatem warunkującymi jednostkę, jak to jest postrzegane w klasycznym konstruktywizmie, ale stanowią jej realną część, a zatem i część świata. Właśnie oderwanie przekonań od jednostki i umieszczenie ich w pewnym sensie poza nią, jako właściwości nabywanych, jest zdaniem postfundacjonistów jednym z większych błędów klasycznego konstruktywizmu. Co prawda, wyodrębniając więcej uwarunkowań, można mieć wrażenie, że konstruuje się lepszy, bardziej przewidywalny model rzeczywistości, ale tworzy się w ten sposób konstrukcję bardziej podporządkowaną regułom nauki niż rzeczywistości. Jednostki przecież traktują swoje przekonania jako własne, nie zewnętrzne, a to, co moje, nie może mnie warunkować, byłby to błąd logiczny. Przekonanie, ideologia jest więc raczej rodzajem działania jednostki lub jej predyspozycją niż „zmienną interweniującą”⁴⁴ (Bevir, 2004, s. 609–612).

Orientacja konstruktywistyczna to nie tylko instytucjonalna teoria społeczna, ale również zespół wskazań metodologicznych. Podstawowym założeniem jest tutaj ogniskowanie badań na aktorze, społecznym kontekście jego działań oraz zespole możliwie szerokich uwarunkowań. Rysuje się zatem perspektywa badania oddolnego (*bottom-up*), czyli na podstawie rekonstrukcji mikroświatów społecznych konceptualizowane są większe struktury. Wspomniane mikroświaty to przede wszystkim tworzące się na bazie indywidualnych działań możliwości otwierające się przed społecznym aktorem, usytuowane jednak w kontekście intersubiektywnych norm (instytucji) (Bevir, 2004, s. 609).

⁴³ Nie znajdując polskiego tłumaczenia angielskiego terminu, mechanicznie spolszczyłem oryginał, podobne brzmienie zyskało to podejście w języku czeskim. Postfundacjonizm wywodzi się z teologii filozoficznej, w której poprzez podążanie ścieżką formalnego racjonalizmu dochodzono do „podstaw” (*foundations*) zjawisk, rzeczy itd. Oczywiście aplikacja instytucjonalna korzysta z metody analitycznej tego podejścia, a nie teologicznych treści.

⁴⁴ Ciekawe, że kilkadziesiąt lat wcześniej bardzo podobne zarzuty twórcy konstruktywizmu stawiali koncepcji pozytywistycznej, w szczególności normatywnej orientacji badawczej, która wydawała się, poza wieloma innymi słabościami, narzucać na rzeczywistość społeczną zewnętrzną siatkę teoretycznych pojęć. W efekcie badacz bardziej odtwarzał strukturę swoich założeń niż dowiadywał się czegoś o rzeczywistości. W takim świetle postfundacjonizm wydaje się przesunięciem krytyki o jeszcze jeden krok dalej w stosunku do konstruktywizmu.

2.4.2.2. Instytucjonalizm dyskursywny

Wyodrębnianie instytucjonalizmu dyskursywnego i konstruktywistycznego jako odmiennych podejść może być uznane za ryzykowne, bowiem mimo pojedynczych przypadków takiej właśnie klasyfikacji (por. Hay, 2006; Schmidt, 2008), większość autorów traktuje te dwie odmiany jako niewiele się różniące, albo wariant dyskursywny jako swoiste przedłużenie konstruktywistycznego. Prawdopodobną przyczyną tej „małej wrażliwości” typologicznej jest względnie mała ilość publikacji na tle innych odmian instytucjonalizmu. Kierując się jednak tematyką pracy, można uznać osobną prezentację podejścia dyskursywnego, w końcu najbliższego orientacji konwersacyjnej, jako uzasadnioną. Tym bardziej, że jak podkreśla Vivien Schmidt, jeżeli traktować przestrzeń kształtowania idei oraz dyskurs na serio, to dyskursywną perspektywę można uznać czwartą odmianą instytucjonalizmu⁴⁵ (Schmidt, 2010, s. 1–25).

Będzie to prezentacja krótka przynajmniej z trzech powodów.

Po pierwsze, jak wcześniej zostało wspomniane, jest bardzo ograniczona ilość publikacji dotyczących tej tematyki, a jeżeli jeszcze ją zawęzić do pracy socjalnej, to niemal w ogóle. Znakomita większość prac to opracowania politologiczne lub w zakresie administracji publicznej, a tego typu przykłady mają tylko ograniczone zastosowanie w kontekście dyskursywnej perspektywy postrzegania pracy socjalnej.

Po drugie, orientacja dyskursywna pozostaje w silnym teoretycznym związku z konstruktywizmem, dla niektórych badaczy jest nawet jego częścią, stąd znacząca większość założeń teoretycznych powtórzyłaby się, gdyby chciał je prezentować systematycznie.

Po trzecie, instytucjonalizmowi w variancie konwersacyjnym poświęcona będzie cała część empiryczna pracy oraz wnioski końcowe, a różnic między tymi ujęciami praktycznie nie ma, bowiem analiza konwersacyjna otwiera jedną z metodologicznych możliwości analizy dyskursu, a jednym z pól przedmiotowego zainteresowania analityków konwersacji jest dyskurs publiczny. Zatem relacje między tymi podejściami są naprawdę bliskie.

Po takim wstępie można już przejść do systematycznej prezentacji specyficznych cech analizy instytucjonalnej w odmianie dyskursywnej, bo mimo wspomnianych podobieństw są przecież cechy dystynktywne, chociażby zawarte w nazwie samego podejścia, która od razu wskazuje podstawowy obszar poszukiwania specyfiki instytucjonalnej usytuowany w jej dyskursywności.

Najogólniej rzecz ujmując, zwolennicy podejścia dyskursywnego postrzegają instytucję, jak inni instytucjonalisci, jako zespół reguł (praw i ograniczeń), jednak ujawniających się i przetwarzanych w społecznych dyskursach (Torfing,

⁴⁵ Autorka odnosi się tu do przywoływanego już i w pewnym sensie klasycznego podziału neoinstytucjonalizmu na trzy nurty: racjonalnego wyboru, historycznego i konstruktywistycznego.

2001, s. 283), co już stanowi oryginalność tego podejścia. Ulokowanie centralnych mechanizmów instytucjonalnych w dyskursie (1) oraz konieczność ich legitymizacji (2) miało prawdopodobnie uchronić przed zarzutem, stawianym często orientacji interpretatywnej, nadmiernej teoretycznej indywidualizacji procesów instytucyjotwórczych.

1. Choć interpretatywni instytucjonałiści sami tego nie twierdzili, przypisuje im się, co stanowi zarzut, postrzeganie instytucji jako względnie niezależnych, a zatem i zróżnicowanych konstrukcji opartych głównie na interakcjach wewnętrznych (procesach ustanawiania reguł). Perspektywa dyskursywna, a w szczególności uwzględnienie dyskursu publicznego, dała szansę uzasadnienia wielkich konstrukcji instytucjonalnych bez konieczności rezygnacji z mikrospołecznych mechanizmów interpretacyjnych. Zatem instytucje wytwarzane są i podtrzymywane w dyskursach rozgrywanych na różnych poziomach ogólności (od dyskursu klienckiego czy wewnątrzinstytucjonalnego, poprzez profesjonalny, aż do publicznego) przy założeniu jednak wzajemnego oddziaływania na siebie mikro-, mezo- i makroperspektywy.

2. Ulokowanie istotnych odniesień, uwarunkowań funkcjonowania instytucji w mezo- i makrokontekstach jest uzasadnione jeszcze jednym zjawiskiem, a mianowicie społeczną legitymizacją dyskursów instytucjonalnych. Przy takim ujęciu procesów instytucyjotwórczych istotną ramą odniesienia dla tego, co się dzieje w mikroprzestrzeni staje się dyskurs profesjonalny i publiczny. Chociaż te uwarunkowania nie mają deterministycznego charakteru, to jednak każde działanie instytucji musi być nie tylko wewnętrznie uzgodnione, ale i odnosić się jakoś do makrodyskursów (Torfing, 2001, s. 284), nawet jeżeli miałyby to być odniesienie kontestacyjne. Również w tym ostatnim przypadku można mówić o legitymizacji działania, tylko legitymizacji krytycznej, szczególnie, że taka legitymizacja wymaga znacznie więcej działań argumentacyjnych⁴⁶. Teoretyczną konsekwencją konieczności sytuowania działań instytucjonalnych w kontekście publicznym jest ich zależność „polityczna”⁴⁷, jeżeli polityczność rozumieć bardzo szeroko, podkreślić jednak trzeba, że zależność ta ma postać „odnoszenia się do”,

⁴⁶ Dobrym, historycznym przykładem takiej krytycznej legitymizacji może być instytucjonalizacja antypedagogiki. Proces ten nie tylko wymagał wytwarzania i wprowadzania do pedagogicznego dyskursu wielu uzasadnień teoretycznych, ale nawet, na skutek podkreślanej już w nazwie opozycyjności, poszukiwania legitymizacji również w szeroko rozumianym dyskursie publicznym (nie tylko profesjonalnym). Obecnie ta perspektywa teoretyczna traktowana jest jako w pełni uzasadniona i w zasadzie nietraktowana jako „anty”, a raczej jako „obok” innych nurtów. Podobnego przykładu dostarcza historia radykalnego wariantu pracy socjalnej, który to wariant na skutek swojej kontrowersyjności charakteryzował się swoistą atrakcyjnością dyskursywną.

⁴⁷ Zjawisko uwarunkowania kształtu instytucji od rozwijających się w kontekście procesów jest jednym z ważniejszych założeń instytucjonalizmu historycznego, w którym instytucje są *path-dependent*. Choć perspektywa dyskursywna lokuje źródła tej zależności nie w wielkich procesach historycznych, ale w dynamicznych ścieżkach politycznych *political path*, które postrzega również jako efekt działania instytucji (wzajemna zależność), to jednak nie sposób nie dostrzec ogólnego podobieństwa.

a nie determinowania, ma wzajemny (dwukierunkowy) charakter i opiera się na interpretacjach argumentacji pochodzącej z dyskursu publicznego (Torfing, 1998, s. 137–138; Torfing, 2001, s. 286–287). W szczególności argument dwukierunkowości zależności charakteryzuje odmienność tej orientacji. Instytucje przecież nie tylko są przez dyskurs strukturyzowane, ale i same w dyskursie uczestniczą⁴⁸.

Ta perspektywa jest także niezwykle dynamiczna, dyskurs bowiem na mocy definicji nie może stać w miejscu, musi się rozwijać, znajdować kontynuację, albo zanika (Schmidt, 2008, s. 303–306). Istotną teoretyczną konkluzją będzie zatem konstatacja, że w tej perspektywie wertykalny rozmiar instytucji zależny jest od intensywności dyskursów, które ją ustanawiają i legitymizują. Brak debaty na temat istotnych dla danej instytucji reguł nie tyle oznacza ich stabilizację, co raczej stopniowe zacieranie się, a jeżeli nie zostaną one zastąpione innymi, po pewnym czasie kurczenie się instytucji. Taka teza, która na pierwszy rzut oka może się wydawać przesadzona, odnosi się do ważnego, również w perspektywie interpretacyjnej, założenia, że brak komunikacji (w tym wypadku dyskursu) nieuchronnie prowadzi do rozsynchronizowania się regulacji, które miały instytucję scalać. Instytucja, która nie jest zdolna do podtrzymywania generalnej zgody w zakresie podstawowych wartości, metod i ograniczeń działania w istocie przestaje być instytucją. Nie może być „milczących instytucji”, bo jako takie przestają mieć społeczny charakter, stając się tylko sumą indywidualnych działań ich członków⁴⁹.

Dynamiczność koncepcji teoretycznej wymusza wskazanie mechanizmów go-dzenia ze sobą z jednej strony stabilnej organizacji strukturalnej koniecznej, by podtrzymywać spójną instytucjonalną tożsamość, czyli przekonanie, że to cały czas ta sama instytucja, z drugiej zaś, niezbędnej elastyczności adaptacyjnej dającej szansę na skuteczne dostosowywanie się do zmieniających się uwarunkowań, szczególnie do pojawiających się nieprzewidzianych dyskursywnych „wydarzeń”. Wspomnianymi mechanizmami są: mobilizowanie zasobów dyskursywnych oraz rozciąganie (*stretching*) schematów interpretacyjnych (Torfing, 2001, s. 288–290).

Pierwszy mechanizm zakłada, że każda instytucja w jej normalnym funkcjonowaniu posiada pewną rezerwę dyskursywną, a więc gotowość do podejmowania nowych serii dyskusji (dyskursów), o ile sytuacja będzie tego wymagać.

⁴⁸ Przytoczony wcześniej przykład antypedagogiki, która obecnie jest już jednym z „głosów” w dyskursie, wyraźnie pokazuje, że często instytucjonalizacja kontestacyjna przenika do dyskursu profesjonalnego (który w istotnym stopniu „ożywia”), a niekiedy nawet i publicznego.

⁴⁹ Taka perspektywa instytucjonalizmu dyskursywnego wydaje się uzasadniać działania proponowane przez francuską analizę instytucjonalną, a więc metodę „analizatora” jako czynnika rewitalizującego życie instytucjonalne. Jednym z najbardziej oczekiwanych skutków takiego „bodźca” miała przecież być dyskusja, która ujawniając pewne nieuświadomiane wcześniej emocje, przy okazji służy refleksji nad działaniem. Choć w socjoanalizie odwoływano się do zupełnie innych uzasadnień (psychoanalitycznych), do tego uzasadnień niedających się pogodzić z założeniami dyskursywnymi (niemal programowe odrzucanie podświadomości), to jednak zbieżność wniosków praktycznych podkreśla zasadność koncepcji w jej najbardziej ogólnych ramach, pozostawiając dyskusyjnym jej teoretyczne ugruntowanie.

W konkretnej formie mogą to być, na przykład, dodatkowe mniej lub bardziej sformalizowane spotkania lub po prostu „dyskusje w kularach”. Pojawienie się kryzysu lub zagrożenia dla integralności, a może nawet istnienia instytucji zwykle takie zasoby wyzwala, dzięki czemu w dosyć krótkim czasie możliwe jest dostosowanie instytucjonalnych regulacji, a nawet zbiorowych tożsamości do zaistniałego problemu. Często w takich sytuacjach pojawia się zjawisko dyskursywnej mobilizacji, która zwykle oznacza daleko idącą unifikację stanowisk, by w obliczu trudności instytucja „mówiła jednym głosem”. Inną konsekwencją uruchomienia dyskursywnej rezerwy może być wytworzenie nowych konceptualizacji działania w ramach instytucji (dyskursywna kreacja). Proces ten opiera się zwykle na łączeniu elementów „starych” z „nowymi” przy wykorzystaniu techniki dyskursywnego „*bricolage'u*”, innowacyjność zatem nie polega na wytwarzaniu zupełnie nowych elementów działania, ale raczej na oryginalności formy ich połączenia z zastrzeżeniem, że i w tym ostatnim zakresie konstruktywne działanie możliwe jest jedynie przy założeniu jakiejś wstępnej, wspólnie podzielanej prekonfiguracji⁵⁰ (March, Olsen, 1989; Scott, 1994). Takie konstrukty początkowo mają jedynie „pusty”, koncepcyjny charakter, a dopiero potem przyporządkowywane są im bardziej określone działania (Laclau, 1994). Rezerwowe zasoby dyskursywne nie są jednak nieograniczone, stąd dla „wyczerpanej” pod tym względem instytucji istotnym zagrożeniem może stać się nawet względnie niewielka trudność.

Drugi mechanizm, nazwany tutaj „rozciąganiem wzorów interpretacyjnych”, jest w stosunku do pierwszego niezależny i może ujawniać się łącznie lub samodzielnie. Określa on możliwość dopasowywania się instytucji do zmiennych uwarunkowań bez konieczności poważniejszych modyfikacji jej podstawowych struktur regulacyjnych i tożsamościowych. Po prostu, pojawiający się problem jest koncepcyjnie „oswajany” poprzez włączanie go w zakres kategorii stabilnie już funkcjonującej w ramach dotychczasowej organizacji. Tak opisany mechanizm aktywuje się nie tylko w sytuacjach kryzysowych, ale również, gdy pojawiają się niedostępne szanse przy zachowaniu sztywnej struktury⁵¹. Istotną korzyścią dla

⁵⁰ To założenie bardzo bliskie jest przekonaniom podzielanym przez analityków konwersacji podkreślających, że rozmowa może mieć miejsce jedynie wtedy, gdy pewne, choćby ogólne, schematy są przez uczestników znane i akceptowane. Właściwe rozpoznanie takiego schematu często warunkuje jego pomyślną realizację, na różnych przykładach pokazują to Werner Kallmeyer i Fritz Schütze (Kallmeyer, Schütze, 1976, s. 16–21).

⁵¹ Tego typu mechanizmy uruchamiały się często, gdy pojawiały się możliwości uczestniczenia w coraz liczniejszych programach finansowanych ze środków unijnych. Zewnętrzna okoliczność (dosyć pokaźne zasoby) stanowiła dla wielu instytucji solidną szansę na rozwój, pod warunkiem jednak, że wpiszą się w wyrażnie opisane w unijnym dyskursie kategorie działania (tak zwane priorytety). Zatem skorzystanie z takiej możliwości wymagało rozciągnięcia dotychczasowych struktur (a dokładnie ich interpretacji), tak by podjęcie zlecanych zadań w nich się mieściło. Taki zabieg nie tylko dawał formalne prawo do uczestniczenia w „dyskursie konkursowym/przetargowym”, ale, co ważniejsze, pozwalał uzasadniać wieloletnie doświadczenia w oczekiwanym przez zlecniodawcę obszarze.

instytucji z rozciągania wzorów interpretacji jest nie tylko możliwość przetrwania trudnego okresu, ale przetrwanie przy zachowaniu dotychczasowej tożsamości, pozostając bowiem przy tych samych kategoryzacjach, w tym kategoryzacjach tożsamościowych, dokonują się realne zmiany na poziomie operacjonalizacji, a więc budowania konsekwencji przyjętych definicji w innych dyskursach, np. w dyskursie z klientem.

Perspektywa dyskursywna to również nieco odmienne postrzeganie działania społecznego. O ile interpretatywizm określał je jako kolektywne wypracowywanie wspólnie podzielanych (czyli intersubiektywnych) regulacji, które otwierały i ograniczały zarazem przestrzeń do podejmowania konkretnej aktywności, o tyle w orientacji dyskursywnej działania te zostały w zasadzie zdefiniowane jako „zabieranie głosu”, a więc działania konwersacyjne/komunikacyjne. Wyraźnie trzeba tu zaznaczyć, że nie jest to żadna redukcja działalności realizowanej w instytucji, ale konsekwentne postrzeganie wszystkiego, co się w niej dzieje w kategoriach dyskursywnych, bo przyjmując założenia tego podejścia, nie można sobie ich inaczej wyobrazić⁵².

Akceptacja przedstawionej wyżej konceptualizacji działania przekłada się wprost na upatrywanie dynamizmów instytucjonalnych w wewnętrznych sprzecznościach, których artykułowanie buduje co najmniej dyskurs wewnętrzny (Olsen, 2000, s. 18). Każde działanie musi więc być oparte na pewnych kontrowersjach, przy czym te różnice nie zawsze muszą mieć charakter odmiennych argumentacji czy uzasadnień, bowiem w pewnym stopniu odnoszą się do elementów strukturalnych, np. organizacji dyskursu, statusu uczestników czy zakresu i spójności zbiorowej tożsamości.

Zatem przyjęta tu ontologia instytucji zakłada co najmniej jej dualizm i strukturę dyskursywną. Ograniczając dalszy wywód wyłącznie do instytucji związanych z pracą socjalną, pierwsze założenie można traktować jako istotny wskaźnik profesjonalnego ich charakteru, przyjmując rzecz jasna konceptualizację tego pojęcia oparte na podobnych co instytucjonalizm dyskursywny założeniach teoretycznych. Nie próbując nawet w skrócie przedstawiać w tym miejscu bardzo obszernej literatury uzasadniającej powiązanie profesjonalizmu z dylematycznością czy dwoistością, bo będzie ona szerzej zaprezentowana w dalszej części, od razu trzeba dodać, że takiej dylematyczności nie można pokonać poprzez akceptację stanowiska pośredniego (kompromisowego), ale że trzeba się z nią jakby cały czas mierzyć. Pojedyncze rozstrzygnięcia w tym zakresie nie układają się bowiem w wyraźny uniwersalizujący się wzór, zatem działalność reprezentantów profesji

⁵² Tak więc, zarówno działanie w postaci listu otwartego do premiera, jak i dyskusji podczas narady wszystkich dyrektorów danego typu placówek u wojewody, dyskusji profesjonalnej zespołu interdyscyplinarnego czy szeregu rozmów pedagoga szkolnego z uczniem stwarzającym kłopoty będą umieszczonymi na różnych poziomach ogólności, powiązanymi ze sobą różnymi „warstwami” instytucjonalnego dyskursu, które co najmniej strukturalnie są prekonfigurowane przez makrodyskurs.

charakteryzuje się refleksyjną ciągłością, wynikającą z tymczasowości i nieskończoności zarazem ich działań. Muszą oni stale rozstrzygać w oparciu o analizę sytuacyjnych i długookresowych uwarunkowań, którą alternatywę wybierać, zatem ich decyzje są „jednorazowe”, a jeżeli łączy je jakoś logika, to nie proste, „statystyczne” agregowanie doświadczenia, ale mechanizmy dyskursywne. Owa logika dyskursu to mozolne wyodrębnianie kluczowych aspektów doświadczenia oraz łączenie ich w uporządkowane, to znaczy dające się wyartykułować ciągi. Konsekwencja w działaniu opiera się więc tutaj nie na zespołowym trzymaniu się jednej strategii czy metody, ale na zachowaniu refleksyjnej (argumentacyjnej) ciągłości postępowania.

Nieprzypadkowo w odniesieniu do działania używa się tu formy mnogiej, bowiem w podejściu dyskursywnym działanie instytucjonalne zawsze ma charakter zbiorowy (ponadjednostkowy), jest uzgadniane w różnych konstelacjach dyskutantów i na różnych poziomach. Właśnie ta konieczność uzgadniania jest prawdopodobnie istotnym uzasadnieniem dyskursywności, bo koncepcję przewidzianą do dyskusji trzeba przedstawić innym, wyartykułować, a język jest w swojej istocie dyskursywny (por. Langer, 1976, rozdz. IV). Wobec tego z dyskursywnym charakterem projektu działania trudno polemizować, a jeżeli dodatkowo przyjąć komunikacyjną/dyskursywną koncepcję działania to i ono samo, z konieczności, musi przyjąć taką formę, ułatwiając jednocześnie realizację projektu i czyniąc całą koncepcję teoretyczną bardziej spójną, ponieważ samo projektowanie i związana z nim dyskusja też są przecież działaniami.

2.5. Podstawowe założenia analizy instytucjonalnej a punkt widzenia pedagogiki społecznej

Teoretyczne rozważania dotyczące przystawalności i przydatności analizy instytucjonalnej dla pedagogiki społecznej można zakreślić bardzo szeroko, w końcu instytucjonalizm to jeden z bardziej obszernych nurtów teoretycznych, lub względnie wąsko. Zarówno rozmiar niniejszej pracy, jak też jej tematyka oraz cele skłaniają raczej do przyjęcia tej drugiej perspektywy, tym bardziej że publikacje przeglądowe, choć mają niewątpliwy walor popularyzatorski, w mniejszym stopniu przyczyniają się do realnej aplikacji nowych podejść. Zatem w dalszej części pracy przedstawione będą jedynie kluczowe, ogólne podobieństwa oraz odmienności szeroko pojmowanego instytucjonalizmu i pedagogiki społecznej. Bardziej szczegółowe i uwzględniające już wnioski empiryczne konkluzje, jednak ograniczone do perspektywy interakcyjno-konwersacyjnej, znajdą swoje rozwinięcie w ostatnim rozdziale.

Analizowanie związków ogólnie zdefiniowanych „punktów widzenia” jakichkolwiek dyscyplin wydaje się od samego początku skazane na niepowodze-

nie. Nawet bowiem bardzo przejrzyste uporządkowane dyscypliny humanistyczne czy społeczne charakteryzują się wieloparadygmatycznością, jeszcze trudniej liczyć na wspólny punkt widzenia podejść interdyscyplinarnych. Przedstawione dalej zestawienie będzie więc ograniczone do wyselekcjonowanych aspektów pedagogiki społecznej oraz instytucjonalizmu w jego anglosaskiej odmianie⁵³, a nadzieję na jego teoretyczną owocność opieram z jednej strony na wielokrotnie od samego początku podkreślanej przez polskich pedagogów społecznych specyfice punktu widzenia tej dyscypliny, z drugiej zaś strony, na zaskakująco wysokiej spójności niektórych założeń czy cech instytucjonalizmu. Zatem przedstawiając ogólne związki pedagogiki społecznej z „myśleniem instytucjonalnym”, ograniczę się do kilku, ale – jak się wydaje – kluczowych zagadnień. Będą to: kwestia interdyscyplinarności, sposoby definiowania instytucji i jej znaczenia, koncepcja działania społecznego, procesy (dez)instytucjonalizacji oraz związki pedagogiki społecznej z nurtem ruchów (pedagogii) instytucjonalnych.

Podobieństw klasycznego instytucjonalizmu i pedagogiki społecznej łatwiej jest poszukiwać w starszych, by nie powiedzieć, pionierskich jej odmianach. Być może podobny okres historyczny ma tu swoje znaczenie, a być może charakterystyczne dla początkowego okresu rozwoju dyscypliny uproszczenia ułatwiają porównanie. Tak czy inaczej, współczesne odmiany zarówno analizy instytucjonalnej, jak i pedagogiki społecznej skomplikowały się na tyle, że ich systematyczne zestawianie wymagałoby osobnych i to prawdopodobnie zaawansowanych studiów, stąd nowe nurty będą w niniejszym zestawieniu uwzględnione bardziej fragmentarycznie.

2.5.1. Interdyscyplinarność

Sięgając zatem do historycznej już, choć wciąż cytowanej, perspektywy postrzegania pedagogiki społecznej przez „jej polską twórczynię”⁵⁴ Helenę Radlińską, odnajdujemy, że jest to nauka praktyczna, „rozwijająca się na skrzyżowaniu nauk o człowieku, biologicznych i społecznych z etyką i kulturoznawstwem (teorią i historią kultury) dzięki własnemu punktowi widzenia” (Radlińska, 1961, s. 361, cyt za: Kamiński, 1980, s. 13). Takie umiejscowienie pedagogiki społecznej wyraźnie wskazuje na jej niejako genetyczną, bo wynikającą z usytuowania, interdyscyplinarność⁵⁵. Niewątpliwie odnaleźć tu można koncepcyjne podobień-

⁵³ Związki francuskiej analizy instytucjonalnej z pedagogiką społeczną były już wielokrotnie analizowane, choćby w referowanych już wcześniej pracach Ewy Marynowicz-Hetki oraz Lucyny Telki.

⁵⁴ Takiego określenia używa Aleksander Kamiński (Kamiński, 1980, s. 13).

⁵⁵ Tak przedstawiona teza może się wydawać niektórym Czytelnikom ryzykowna, jako że prawdopodobnie kluczowy dla Radlińskiej wątek interdyscyplinarny w teoretycznej działalności następców został znacznie osłabiony na rzecz bardziej precyzyjnego osadzenia pedagogiki

stwo do szeroko rozumianego instytucjonalizmu, który również z powodu specyficznego przedmiotu zainteresowania (w pedagogice społecznej był to specyficzny punkt widzenia) „skazany był” na interdyscyplinarność. I choć odmienny garnitur dyscyplin odnajdujemy w definicji Radlińskiej i w koncepcjach instytucjonalnych, to jednak sama potrzeba bardziej wielowymiarowego spojrzenia na rzeczywistość społeczną wyrażająca się w koncepcji przekraczania historycznych granic podziałów akademickich jest bardzo podobna. Różne jest właściwie jedynie nastawienie praktyczne pedagogiki i wyraźnie teoretyczne instytucjonalizmu anglosaskiego z jego „empirycznym teoretyzmem”, ale już trudno praktycznej orientacji pozbawić podejścia instytucjonalne w kulturowym obszarze języka francuskiego, dla których zmiana społeczna, a dokładniej interwencja instytucjonalna była właściwie, i wciąż jest, głównym obszarem zainteresowania.

2.5.2. Instytucja

Pewną trudnością jest analizowanie sposobów rozumienia i definiowania instytucji w klasycznej odmianie pedagogiki społecznej, bowiem w zestawieniu z koncepcjami instytucjonalnymi jest ono znacznie bliższe terminowi organizacja. Jeżeli jednak do zagadnienia podejść nie w sposób literalny, ale poprzez porównanie podobnych konstrukcji teoretycznych, to już zaobserwować można istotne podobieństwa. Przeglądając się koncepcji wzajemnego warunkowania się jednostki i środowiska, która stanowi centralny aspekt „punktu widzenia” pedagogiki społecznej i która oznacza uwzględnianie „wpływu warunków bytu i kręgu kultury na człowieka w różnych jego fazach życia, wpływu ludzi na zapewnienie bytu wartościom” (Radlińska, 1961, s. 231), bez trudu odnajdziemy zdefiniowaną w orientacjach anglosaskich instytucję. Zarówno warunki bytu (instytucje ekonomiczne), kręgi kultury (instytucje kulturowe), jak i zapewnianie bytu wartościom (proces instytucjonalizowania) mieszczą się w koncepcji, na przykład, Commonsa, a też i wielu innych. Chociaż więc literalne konceptualizacje pojęcia „instytucja” różnią porównywane tutaj koncepcje, to jednak opierają się one na podobnie skonstruowanym wyobrażeniu jednostki i społeczeństwa (środowiska).

społecznej w ramach nauk o wychowaniu (m.in. Ryszard Wroczyński i Aleksander Kamiński) jako swoistego kierunku pedagogicznego lub odrębnej dyscypliny naukowej, wyłonionej z rodziny nauk pedagogicznych, zredukowanej do obszaru wychowawczej funkcji pracy socjalnej (Kamiński, 1980, s. 14). Chociaż dyscyplinarne osadzenie pedagogiki społecznej w ramach nauk o wychowaniu było jeszcze wzmacniane przez formalną strukturę nauki (rejestr dyscyplin naukowych KBN) oraz uniwersytetów, to jednak interdyscyplinarność niejako przetrwała, a nawet rozwinęła się w niektórych odmianach pedagogiki społecznej, choćby reprezentowanej przez Ewę Marynowicz-Hetkę. Autorka ta promuje bardziej wyspecjalizowany wariant tworzenia wiedzy nieograniczonej podziałami dyscyplinarnymi, wyrażający się w idei „transwersalnego [...] analizowania pola praktyki społecznej, uwzględniającego [...] społeczno-pedagogiczny punkt widzenia” (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 24; por. również: s. 162–167).

Nieco łatwiejsze jest wskazanie podobieństw instytucjonalizmu z nieco nowszymi podejściami społeczno-pedagogicznymi. Mimo dosyć dużego zróżnicowania, a często i nieprecyzyjności, można odnieść wrażenie, że miejsce różne konceptualizowanego pojęcia „instytucji”, w niektórych współczesnych odmianach pedagogiki społecznej jest niezwykle istotne. Co więcej, pozycja tego kluczowego dla analizy instytucjonalnej pojęcia znacznie jeszcze wzrosła w pedagogice społecznej za sprawą specyficznego zdefiniowania działania społecznego, kategorii kluczowej, z kolei, dla pedagogiki społecznej. Ewa Marynowicz-Hetka w jednym z najnowszych podręczników pedagogiki społecznej wskazuje, że z punktu widzenia pedagogiki społecznej charakterystyczne jest „pojmowanie działania jako tworzenia instytucji symbolicznej” (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 109).

Odkładając tymczasem na później wnioski dotyczące statusu instytucji w pedagogice społecznej, warto rozwinąć obserwację ewolucji samego kluczowego tu pojęcia, bowiem otrzymało ono przymiotnikowe dopełnienie. Taki zabieg może być traktowany jako koncepcyjne zerwanie z tradycyjnym sposobem definiowania instytucji, co więcej, „nowa instytucja symboliczna” często odnoszona jest do innej klasycznej kategorii, a mianowicie „środowiska niewidzialnego” i jako taka znacznie lepiej koresponduje z koncepcjami instytucjonalizmu anglosaskiego. W szczególności „środowiskowy” charakter warunkowania działań jednostki wydaje się bliski intuicjom pionierów amerykańskiej analizy instytucjonalnej.

Reasumując dwie ostatnie obserwacje, zasadne wydaje się następujące wnioskowanie: jeżeli kategoria działania społecznego jest dla pedagogiki społecznej kluczowa, a istotą tego pojęcia jest tworzenie instytucji, to właściwie współczesna pedagogika społeczna, przynajmniej w analizowanej tu odmianie, jest w najogólniejszym sensie rodzajem instytucjonalizmu – w centrum swojego zainteresowania umieszcza zjawisko wytwarzania i przekształcania instytucji symbolicznych⁵⁶.

Pozostawiając na chwilę na boku słabe punkty, a nawet teoretyczne dylematy związane z tą niezwykle śmiałą i ogólną tezą, wskazać warto jeszcze inne obszary pedagogiki społecznej opisywane przy użyciu kategorii instytucjonalnych.

2.5.3. Instytucjonalizacja i dezinstytucjonalizacja

W ramach systematycznej analizy związków pedagogiki społecznej i analizy instytucjonalnej bez wątpienia na uwagę zasługują społeczno-pedagogiczne procesy kształtowania wybranych zjawisk społecznych zwane instytucjonalizacją

⁵⁶ Tak radykalnie i ogólnie sformułowana teza jest oczywiście obarczona wieloma słabościami. Jedną z nich jest postrzeganie ram działania zdefiniowanego jako wytwarzanie instytucji symbolicznej „w jednostce, w człowieku, w polu działania” (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 238). Ramy działania to właściwie z instytucjonalnego punktu widzenia definicyjna istota instytucji, która ulokowana jest raczej w społecznym niż indywidualnym wymiarze zjawisk, i choć jednostki owe ramy internalizują, to jednak ich nie indywidualizują w znacznym stopniu.

i dezinstytucjonalizacją. Są one tutaj rozumiane, za symbolicznym interakcjonizmem i fenomenologią Alfreda Schütza⁵⁷, jako sposoby utrwalania się początkowo jednostkowych sytuacji aż do „ciągłej sytuacji społecznej” lub w przypadku dezinstytucjonalizacji odwrotnie – przerywania ciągłości struktur społecznych (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 208). Powiązanie zjawiska wytwarzania instytucji ze strukturyzacją, stabilizowaniem pewnych obszarów rzeczywistości społecznej wydaje się doskonale korespondować z koncepcjami instytucjonalnymi. O ile na poziomie definiowania instytucji pedagogika społeczna dopiero konstruuje precyzyjne stanowisko (stanowiska) i trudno zbadać jego podobieństwo do któregośkolwiek z perspektyw instytucjonalnych, o tyle opis procesu instytucjonalizacji wydaje się nie pozostawiać wątpliwości, że perspektywy te są przynajmniej w znacznym stopniu zgodne.

Nie sposób pominąć w tym miejscu podobieństw w zakresie wytwarzania projektu/wyobrażenia zmiany społecznej. Instytucjonalizm w pewnym stopniu, a pedagogika społeczna pewnie w jeszcze większym wyrósł nie tylko na bazie teoretycznego sprzeciwu wobec niedostatków deskryptywnych istniejących teorii, ale na zakwestionowaniu istniejącego ładu społecznego. Nie rozstrzygając teraz, na ile planowane cele udało się osiągnąć, istotnym zamiarem obu dyscyplin była niezgoda na zastany stan rzeczy i gotowość przekształcania go poprzez działanie (pracę społeczną) w pedagogice społecznej oraz poprzez instytucjonalizowanie relacji społecznych w instytucjonalizmie. Jeżeli przyjąć względnie nowoczesną koncepcję społeczno-pedagogiczną, postrzegającą działanie jako wytwarzanie instytucji, to okaże się, że dwie porównywane tu dyscypliny nie tylko łączy kontestacja zastanej rzeczywistości, ale również pomysł na jej zmienianie. Tym pomysłem jest uspołecznianie, regulowanie i przetwarzanie relacji społecznych poprzez konstruowanie instytucji. Nie wchodząc głębiej w kwestie ideologiczne, warto jeszcze dodać, że prawdopodobnie i w tym obszarze znalazłoby się wiele podobieństw, które na najogólniejszym poziomie można określić jako założenie wyższości uspołecznionych relacji społecznych ponad egoistycznymi. Ten punkt widzenia uwidacznia się w bardziej konkretnych formach chociażby w postaci antyliberalizmu ekonomicznego (interwencjonizm państwowy – instytucjonalizm, praca socjalna – pedagogika społeczna) czy idei redystrybucji (wspierania słabszych na rynku – instytucjonalizm, kompensowania braków – pedagogika społeczna). Oczywiście pewną, może nawet istotną różnicą jest społeczny poziom projektowanych zmian. Instytucjonalizm projektuje reformy ekonomiczne czy polityczne głównie w skali całego społeczeństwa czy państwa, pedagogika w skali jednostki, grupy lub społeczności lokalnej. Biorąc jednak pod uwagę tendencję coraz większego zainteresowania codziennością po stronie tej pierwszej orientacji i coraz szerzej zakrojone koncepcje pracy socjalnej (na przykład, radykalnej pracy z całym społeczeństwem) – po drugiej, to przedstawione różnice znacząco się zmniejszają.

⁵⁷ Sama autorka (Ewa Marynowicz-Hetka) powołuje się na pracę Aleksandra Manterysa (Manterys, 1997, s. 62).

Zdecydowanie praktyczna orientacja pedagogiki społecznej oraz przedstawione wcześniej zainteresowanie procesami instytucjonalizowania zbliża ją też do stanowisk będących teoretyczną odpowiedzią na konkretne historyczne przemiany społeczne, a określanych ogólnym mianem „ruchów instytucjonalnych” lub „pedagogii instytucjonalnych”. W ten sposób „społeczno-pedagogiczny instytucjonalizm” przyjmuje postać stosowanej teorii zmiany społecznej, której istotą jest napięcie pomiędzy stabilizującym, ale i ograniczającym rozwój ładem a destabilizującym, ale umożliwiającym rozwój chaosem. Porządkujące procesy instytucjonalizujące rzeczywistość przeplatane są okresami chaosu, który daje sposobność zrekonstruowania społecznych struktur (Lapassade, 1975, 2002, za: Marynowicz-Hetka, 2006, s. 270). Tak kształtujące się koncepcje teoretyczne były później rozwijane, co w efekcie przyczyniło się do teoretycznego opracowania frankofońskiej analizy instytucjonalnej, której związki z pedagogiką społeczną zostały już przedstawione wcześniej.

Reasumując przedstawione tu porównanie wybranych perspektyw pedagogiki społecznej oraz (neo)instytucjonalizmu, trudno nie dostrzec ogólnych podobieństw, przede wszystkim w zakresie głównych kategorii teoretycznych czy struktury wyjaśniania zjawisk społecznych. Zarówno instytucjonalizm, jak i pedagogika społeczna w prezentowanej odmianie, w procesach instytucjonalnych oraz ich uwarunkowaniach postrzegają główny obszar zainteresowań. Różni je sposób definiowania kluczowego pojęcia (w pedagogice funkcjonuje wiele niekiedy bardzo odmiennych sposobów postrzegania instytucji), choć niektóre współczesne odmiany pedagogiki społecznej zaadoptowały bliższe instytucjonalizmowi definicje oraz dominujące nastawienie (instytucjonalizm jest przede wszystkim orientacją teoretyczną, co najwyżej wspierającą praktykę). Pierwszą różnicę dosyć łatwo wyjaśnić poprzez wskazanie odmienności dyscyplin naukowych, z których czerpane są teoretyczne inspiracje. W tym zakresie pedagogika społeczna odwołuje się do pedagogiki, psychologii, socjologii, nauk o kulturze, analiza instytucjonalna natomiast powiązana jest z ekonomią, socjologią i naukami politycznymi. Właściwie jedynym ważnym wspólnym odniesieniem jest socjologia, wydaje się więc za uzasadnione konstruowanie przydatnego w pedagogice społecznej podejścia instytucjonalnego, wspierającego się na ugruntowanej w socjologii analizie konwersacyjnej.

Rozdział 3

Praca socjalna jako interakcja i konwersacja

Tradycyjnie pracę socjalną postrzega się jako zespół działań realizowanych przez wyspecjalizowanego profesjonalistę w określonych polach społecznych. Większość autorów koncepcji pracy socjalnej ogniskuje swoją uwagę na doprecyzowaniu zakresu tych czynności oraz obszarów, w których są one realizowane.

Teoretyczna perspektywa przyjęta w niniejszej pracy, określana mianem interakcyjno-konwersacyjnej wiąże się z dyskursywnym postrzeganiem pracy socjalnej jako zjawiska procesualnie strukturyzowanego. Taka dualna natura dyskursu (postrzeganego jako proces i struktura) znajduje swoje liczne teoretyczne uzasadnienia, choćby w koncepcjach Teuena van Dijka (Dijk, 2004).

Procesualność wszelkich zjawisk społecznych, nie tylko o charakterze profesjonalnym, to z kolei założenie leżące u podstaw wszelkich koncepcji interakcjonistycznych czy nawet szerzej interpretatywnych. Działanie społeczne w tym kontekście to ciągłe przekształcanie, dopasowywanie do siebie wzajemnych interpretacji, tak aby zachować choćby minimalny poziom ładu społecznego, koniecznego do podtrzymywania komunikacji. Zatem komunikacja, a więc zjawisko dyskursywne, jest podstawowym procesem społecznym, warunkującym stabilność i elastyczność interakcji.

Działania pracowników socjalnych są wyraźnie osadzone w pewnych bardziej lub mniej formalnych regułach. Jednak aplikując perspektywę interakcyjno-konwersacyjną, błędem byłoby postrzeganie tych reguł jako w większości wcześniej predefiniowanych, a więc jakby zastanych przez pracownika socjalnego wkraczającego w obszar działania. W szczególności bardzo formalne, zewnętrzne ramy działania socjalnego są tylko konstruktem teoretycznym, bardziej uwarunkowaniem dla wytwarzania, używając określenia Commonsa, „działających reguł”. Ograniczenia nieformalne są dodatkowo nie tylko przetwarzane, ale i w istotnym stopniu wytwarzane w trakcie realizowania pracy socjalnej. Oba procesy (wytwarzania i przetwarzania ram działania) mają z konieczności dyskursywny charakter, to znaczy, nie są realizowane przez poszczególne jednost-

ki niezależnie, ale wspólnie (społecznie) głównie w procesie komunikacyjnym¹. Reasumując przedstawione wyżej założenia, można w uzasadniony sposób wskazać, że strukturyzacja pracy socjalnej to właściwie jej instytucjonalizacja, zawiera bowiem w sobie aspekt regulacyjny oraz społeczny (ponadjednostkowy).

Jeżeli przyjąć przedstawiony już wcześniej interakcyjny sposób definiowania instytucji jako specyficznej formy struktury społecznej (konwersacyjnej) opisującej/wyznaczającej działania społeczne, której podstawowymi elementami są protokoły uzgadniania systemów wartości, metod działania oraz celów aktywności (wewnętrznych i zewnętrznych)², to praca socjalna będzie nam się jawić jako wytwarzanie owych reguł (protokołów) oraz ich przekształcanie w działania. Ważnym uzupełnieniem musi być jednak wskazanie społecznego charakteru pracy socjalnej, to znaczy, wytwarzanie protokołów musi być działaniem stale uzgadnianym środowiskowo oraz synchronizowanym ze zmieniającym się dyskursem publicznym, w który praca socjalna musi się wpisywać.

3.1. Praca (socjalna) jako interakcja

Przyjęta w niniejszej pracy perspektywa nie jest klasyczną odmianą symbolicznego interakcjonizmu opartego na konstruktywistycznym wyobrażeniu relacji społecznych czy instytucji. Nie jest jednak również jej przeciwieństwem, bowiem wykorzystuje szereg założeń, a przede wszystkim odkryć interakcjonizmu, w zakresie organizacji podstawowych działań podejmowanych w ramach pracy socjal-

¹ Krytyk takiej perspektywy mógłby zauważyć, że jest możliwe, iż pewne procesy adaptacji reguł, a nawet ich wytwarzania mają indywidualny charakter, to znaczy są efektem „wewnętrznych” działań interpretacyjnych jednostki lub np. efektem jej indywidualnych (psychologicznych) cech. Jeżeli takie indywidualne procesy istnieją, a wątpliwości przedstawiam dalej, to w prezentowanej tu koncepcji pracy socjalnej po prostu się nie mieszczą, nie są one bowiem elementem zinstytucjonalizowanego działania profesjonalnego, a co najwyżej jego „psychologicznym” uwarunkowaniem. Pozostawiam teraz na boku pytanie, czy w koncepcji interpretatywnej w ogóle można teoretycznie osadzić psychologiczną indywidualność, niekomunikującą się w tych kwestiach „z nikim i nigdy”, bo odpowiedź byłaby złożona i znacznie wykraczająca poza ramy niniejszej pracy, ale raczej negatywna – wspomnieć warto, tylko na zasadzie odnośników w tym zakresie, stanowiska czołowych interakcjonistów (por. Czyżewski, 1985a; 1985b) oraz stanowiącą istotne teoretyczne zakotwiczenie etnometodologii „metodę dokumentarną” (Garfinkel, 1989, s. 330–336, Heritage, 1984, s. 85 i n.)

² Istotnym problemem teoretycznym, którego rozstrzygnięcie znacznie wykracza poza ramy niniejszej pracy, jest kwestia włączania (lub nie) klientów w ramy instytucji. Czy ich działania związane z funkcjonowaniem organizacji należy traktować jako współtworzące instytucję, a jeżeli tak, to czy mają one charakter profesjonalny? Perspektywa interakcyjno-konwersacyjna dostarcza jedynie roboczej odpowiedzi na to głęboko teoretyczne pytanie, odnosząc się do orientowania działania przez profesjonalistów. O ile działania klienta będą się w tym procesie odnajdować lub będą uwzględniane, o tyle będą one kształtowały reguły wyznaczające pola działania pracy socjalnej, a zatem i instytucję. Instytucja konwersacyjnie ujmowana nie składa się bowiem z ludzi, ale reguł i struktur kształtowanych przez uczestników konwersacji.

nej, wychodząc jednak poza liczne ograniczenia postrzegania rzeczywistości społecznej głównie w mikroskali i jako konstruowanej przez podmiotowo ujmowane jednostki³. Poziom interakcji jest zatem nie tylko bazą rekonstruowania szerszych uwarunkowań, choćby dyskursowych, ale często też jest ich skutkiem, bowiem często owe uwarunkowania okazują się istotniejsze niż sama interakcja. Mimo jednak tych odmienności gromadzona przez dziesiątki lat przez wielu badaczy wiedza o interakcyjnej organizacji pracy, wydaje się być niezwykle użyteczna jako perspektywa analizowania materiału, ale również wnioskowania.

Bardzo ogólnie rzecz ujmując, interakcjonizm opiera się na założeniu, że wszelka działalność zawodowa zorganizowana jest na różnych płaszczyznach, według wielu porządków. Formalny wymiar tej organizacji, a także przepisy prawne, służbowe zalecenia i obowiązki są zaledwie częścią znacznie bardziej złożonej i „gęstszej” zarazem interakcyjnej struktury sytuacji pracy. Społeczne zorganizowanie czynności zawodowych, to, rzecz można, samoistnie wyłaniający się, przebiegający często w poprzek formalnych uporządkowań podział pracy, tworzenie i przekształcanie ról zawodowych oraz ich wzajemnych relacji, wreszcie konstruowanie karier i ich ukierunkowywanie. W szczególności zawody charakteryzujące się znaczną autonomią powiązane są ze specyficzną, społeczną organizacją pracy, bowiem, mimo formalnych ram, reprezentanci społecznych profesji realizują wewnętrzny interakcyjny podział i strukturyzację zarówno wspólnych obowiązków, jak i własnej aktywności zawodowej⁴. Społeczna organizacja, w tym rozumieniu to ujawniające się na interakcyjnym poziomie analizy różnorodne działania, których dynamiczna konstelacja dopasowuje się do potrzeb, oczekiwań, intencji oraz norm wytwarzanych w różnych obszarach życia społecznego i na różnych jego poziomach.

Odnosząc dorobek interakcjonistów do podziału zaproponowanego przez Thomasa Wilsona na paradygmat normatywny i interpretatywny (Wilson, 1973, s. 59–70; Czyżewski, 1984, s. 45–46), wskazać należy, że koncepcja pracy prezentowana m.in. przez Everetta Hughesa oraz Anselma Straussa (Hughes, 1958; Strauss i in., 1985; Strauss, 1993; Konecki, 1988) wyrasta nie tylko z szerszych założeń wypracowywanych przez Szkołę Chicago, ale z socjologii interpretatywnej w ogóle.

³ Przedstawione tu olbrzymie uproszczenie perspektywy interakcyjnej, z pewnością krzywdzące dla wielu jej odmian, ma na celu jedynie uzasadnienie umieszczenia rozważań nad interakcją w rozprawie, która nie jest oparta na wymiarze symbolicznym relacji międzyludzkich oraz wąsko rozumianym konstruktywizmie społecznym. Interakcjonistyczne ujęcie pracy socjalnej było przedmiotem analiz w wielu moich wcześniejszych pracach (Granosik, 2000, 2003b, 2006c), znajdują się tam między innymi interpretacje konstruktywistyczne w mniej i bardziej rozbudowanych wariantach.

⁴ Zjawiska te zostały zaobserwowane już na etapie kształcenia (m.in. w postaci konstruowania tożsamości przyszłego lekarza) i przedstawione w jednej z pierwszych interakcyjnych analiz pracy medycznej, opisaney w książce *Boys in White. Student Culture in Medical School*, która była efektem współpracy znaczących postaci Szkoły Chicagowskiej: Howarda Beckera, Blanche Geer, Everetta Hughesa i Anselma Straussa (Becker, Geer, Hughes, Strauss, 1961).

Jak to zostało już wskazane wcześniej, analizowanie interakcji z perspektywy życia codziennego ujawnia kluczowe ich cechy: wylaniający się z nich porządek w wielu obszarach nie podlega ciągłym przekształceniom, nie jest też on wprost związany z formalnymi statusami, rolami itd.; owa niestabilność jest efektem negocjowalności, sytuacyjnej interpretatywności znaczeń, ról i statusów, dokonującej się poprzez komunikację, która staje się podstawowym, z analitycznego punktu widzenia, procesem społecznym (Wilson, 1973, s. 66–79; Denzin, 1973, s. 260–269; Blumer, 1975, s. 72–76; Piotrowski, 1981; Cicourel, 1984; Czyżewski, 1984, s. 212–215). Opatrzona takimi założeniami interakcja staje się ważną perspektywą badawczą działań zawodowych, poszukiwania odpowiedzi na pytanie „jak kolektywne działanie jest możliwe”.

Aktywność zespołowa czy nawet jakakolwiek praca w grupie nie może istnieć bez koordynacji działań tych, którzy ją wykonują, negocjują, kontrolują czy poprawiają, co znaczy, że nie może istnieć bez komunikacji. Mowa staje się nieodłącznym elementem pracy, a nawet samym jej aktem, bowiem wypowiedzanie niektórych kwestii, jako aktów perlokucji, samo w sobie może już być pracą. Zatem, aplikując perspektywę Anselma Straussa, złożone sekwencje wypowiedzi można uporządkować w dwóch uzupełniających się perspektywach, traktujących: „mowę jako pracę” (*talk as the work*) i/lub opowiadanie o pracy (*talk about the work*)⁵.

Pierwszy ze wspomnianych aspektów mowy w kontekście zawodowym to często działania kontrolne, mające na celu zapanowanie nad przedmiotem pracy. Ich skuteczność jednak w istotnym stopniu zależy od rodzaju przestrzeni, w której interakcja się rozgrywa – czy jest to gabinet dyrektora, czy ulica. Mowa skłania innych, by coś zrobili nie tylko z powodu konieczności dosłownego wzięcia pod uwagę tego, co zostało powiedziane (zalecone), ale również w bardziej metaforycznym sensie bycia pod wpływem np. mobilizującej, dyscyplinującej lub pocieszającej atmosfery rozmowy, mimo iż żadne bezpośrednie uwagi nie zostały zgłoszone.

Jak to zostało ujęte w drugim z wymienionych wariantów używania mowy w pracy, komunikacja w ramach działalności zawodowej wiąże się również z „mową o pracy” (*talk about the work*) i na tym poziomie przekazywane są ważne z punktu widzenia podejmowanych zadań objaśnienia (*account*), konstytuowana jest solidarność zespołowa, ale i tworzona jest stratyfikacja zależna od kierunku przepływu wspomnianych objaśnień (Konecki, 1988, s. 235–239; Strauss i in., 1985, s. 257–259).

Innym istotnym walorem interakcjonistycznej koncepcji pracy jest przesunięcie zainteresowań socjologii pracy tradycyjnie zogniskowanych na formalnym podziale pracy, rolach zawodowych, instytucjonalnych karierach itp. w stronę

⁵ Odnosząc zaproponowany przez Anselma Straussa podział do filozoficznej koncepcji Johna Austina, pierwszej perspektywie odpowiadałyby akty perlokucji, a drugiej – lokucji i illokucji. Sam Strauss nie odwołuje się jednak bezpośrednio do koncepcji Austina.

analitycznego badania pracy samej w sobie (Strauss i in., 1985, s. xi). Nie oznacza to, że przytoczone pojęcia zostają zarzucone, uznane za nieprzystające do interakcyjnych uwarunkowań, ale w znacznej części nadany im zostaje nowy sens, zyskują nowy wymiar. Interakcjonizm porzuca jednak nie tylko tradycyjne teoretyczne konstrukty, ale i perspektywę ich ujęcia. Wspomniana zmiana perspektywy to zejście do poziomu działających podmiotów i patrzenie na działanie ich oczyma. Tak rozumiana praca przedstawia się jako skomplikowany układ szczegółowych, mikroskopowych działań (zawsze jednak uporządkowanych, realizowanych świadomie i celowo), podejmowanych jako reakcja na konkretne, złożone uwarunkowania sukcesywnie ujawniające się samym działającym. Proste czynności np. pracownika socjalnego, personelu medycznego, dzięki całej sieci drobnych, ale niezwykle istotnych działań pomocniczych⁶, interaktywnie dopasowują się do reakcji partnera.

Perspektywa interakcyjna paradygmatycznie związana z procesualnym wyobrażeniem rzeczywistości społecznej nie może nie uwzględniać czasu jako istotnego wymiaru zjawisk społecznych, bowiem każda praca jest realizowana w określonym czasie. Temporyzacja pracy rozgrywa się na dwu mniej lub bardziej zsynchronizowanych płaszczyznach. Z jednej strony praca pochłania czas, który można by nazwać fizycznym, bo dyskusja profesjonalna, wypełnianie obowiązków dokumentarnych, obsługa klienta wymaga określonego czasu, i to czasu mieszczącego się zwykle w formalnych przedziałach wyznaczanych, np. przez godziny przyjmowania klientów. Profesjonalna dyskusja wymaga ponadto niemal perfekcyjnej synchronizacji czasu, bowiem wielu specjalistów musi pojawić się w tym samym miejscu, dokładnie w tym samym czasie. Stąd znaczną część rozmowy pochłaniają ustalenia logistyczne. Z drugiej strony, praca w dłuższej perspektywie historii życia przebiega etapami, rozwija się stadialnie, wypełnia czas biograficzny. Harry Hermanns (Hermanns, 1984, s. 164–191) na podstawie badań wywiadów narracyjnych z inżynierami wprowadził pojęcie *linii biograficznej*, czyli „tematu” kariery, kierunku rozwoju organizującego znaczną część historii życia (taki „temat” może mieć np. charakter polityczno-etyczny). Ustalił on ponadto, że poszczególne fazy kariery związane są z konkretnymi wymaganiami, wyzwaniem lub zadaniami (np. poszukiwaniu pracy towarzyszy konieczność wyboru profilu przyszłej aktywności zawodowej, wstępne zaprojektowanie linii rozwoju kariery) oraz dwojakimi zagrożeniami: zewnętrznymi (np. decyzjami administracyjnymi) i subiektywnymi (niedostatek kompetencji, kryzys „sensu” linii rozwoju itd.). Długotrwałe trudności z wypracowaniem „tematu”, ustawiczne porażki i częste zmiany administracyjne mogą jednak utrwalić stan niepew-

⁶ Takim działaniem w przypadku pracy socjalnej może być informowanie klienta o sposobie funkcjonowania ośrodka, jego wewnętrznej organizacji, ale również pewnych cechach osobowych pracowników, w przypadku pracy medycznej może być to np. wyjaśnianie pacjentom przebiegu i znaczenia czekającego ich zabiegu – element *articulation work* czy budowanie w nich zaufania – *trust work* (Strauss i in., 1985).

ności i pozbawić karierę biograficznej linii. Praca postrzegana jest wtedy jako zagrożenie, cała energia inwestowana jest w działania obronne, a „człowiek racjonalizuje ‘swój sens’ pracy poprzez doświadczenia deprywacji” (Prawda, 1987, s. 220–221)⁷.

Potrzeba uwzględnienia właśnie tej drugiej perspektywy przyczyniła się do tego, że ważne, w szeroko rozumianym ujęciu instytucjonalnym pojęcie kariery jest również istotną kategorią interakcjonistycznego ujęcia pracy. Spopularyzowana i rozwinięta w obszarze socjologii przez Ervinga Goffmana koncepcja kariery moralnej (*moral career*) (Goffman, 1978, s. 117–156; Goffman, 1979, s. 45–55) składa się z dwu aspektów: osobistego, obejmującego konstruowanie wyobrażeń o samym sobie, o swojej tożsamości oraz publicznego – związanego z oficjalną pozycją, stosunkami prawnymi, stylem życia. Kariera moralna nie musi i często nie wiąże się z jakimkolwiek np. instytucjonalnym awansem, wręcz przeciwnie – często opisuje proces degradacji czy wzrastającego uzależnienia. Przedmiotem badania Goffmana były m.in. kariery osób posiadających fizyczny defekt (stygmę) oraz pacjentów szpitala psychiatrycznego.

Trzymając się orientacji teoretycznej wyznaczonej przez symboliczny interakcjonizm, warto zauważyć, że podobnie ujmował karierę Everett Hughes, choć zdecydowanie wyraźniej podkreślał jej subiektywny wymiar, z punktu widzenia którego jawiła się ona jako przekształcająca się perspektywa ujęcia własnego życia (Hughes, 1958, s. 63; Konecki, 1988, s. 227). Wypracowana w ramach interakcjonizmu koncepcja *kariery* (*kariery moralnej*) znajduje zastosowanie w analizowaniu organizacji doświadczeń nie tylko klientów (pacjentów), ale i pracowników, co więcej jest istotnym elementem interakcjonistycznego ujęcia pracy jako takiej.

Zatem różnego typu instytucje są miejscami, w których realizowana jest indywidualna kariera, tzn. jednostka pokonuje kolejne fazy swego życia i zawodowej socjalizacji, osiąga kolejne poziomy statusu (*status passage*). Kariera jest procesem dopasowywania i interpretacji faktów z życia oraz zawodowego świata, zbiorem projekcji siebie w przyszłość i przewidywań przebiegu zdarzeń, ale również istotnym elementem oceny zewnętrznej oraz samooceny (Hughes, 1958, s. 13–129; Konecki, 1988, s. 227–229).

Istotnym rozwinięciem pojęcia kariery, pozwalającym głębiej uchwycić relację strukturalnych i subiektywnych uwikłań aktora społecznego jest zainicjowana i rozwijana przez Anselma Straussa, a kontynuowana m.in. przez Fritza Schützego, koncepcja trajektorii. Pojęcie to początkowo w ograniczonym rozumieniu przebiegów umierania (trajektoria umierania) zostało nakreślone w pracy *Time for Dying* (Glaser, Strauss, 1968), później jednak znalazło swoje rozwinięcie w kon-

⁷ Podobną koncepcję czasu biograficznego i czasu życiowego konstruuje inny niemiecki badacz wzajemnych powiązań czasu i społeczeństwa Hanns-Georg Brose (por. Brose, 1984, s. 192–216; 1990, s. 297–312). Jego najnowsza koncepcja konstruowana jest na bazie współczesnych obserwacji wielowątkowości życia i konieczności budowania symultanicznych struktur czasowych (por. Brose, 2004, s. 5–26; również artykuły innych badaczy w tym tomie).

tekście profesjonalnej pracy personelu medycznego (trajektoria choroby) (Strauss i in., 1985, s. 8–39). W tym rozwiniętym ujęciu trajektoria to nie tylko fizjologiczny rozwój choroby, ale całościowa organizacja pracy wykonywanej w związku z tym przebiegiem (*ibidem*, s. 8).

Właściwie rozwijana przez różne nurty interakcjonizmu koncepcja pracy z/nad ludźmi (*people work*) wyznacza nową, specyficzną perspektywę teoretyczną. Ożywiony, odczuwający i aktywny przedmiot pracy domaga się poszerzenia organizacji pracy, uwzględniania jego cech szczególnych. Soczewka teoretycznego zainteresowania, mimo iż zogniskowana na wykonawcy, przynajmniej od czasu do czasu musi włączyć w obszar oglądu również przedmiot pracy. Po pierwsze, konieczne trzeba uwzględnić możliwość zranienia klienta, pacjenta lub podopiecznego, zadania mu bólu, który może zniechęcić go do współpracy, komunikacji, a nawet skłonić do wycofania się z interakcji w ogóle. Po drugie, ożywiony podmiot podejmuje własne działania, kieruje się swoją racjonalnością, ma swoje cele, skłonności i niechęci i ta interakcyjna aktywność również musi być wzięta pod uwagę.

Tak poszerzona koncepcja społecznej organizacji pracy w przypadku empirycznych badań Straussa nad pracą personelu medycznego przekłada się na rejestr podstawowych z interakcjonistycznego punktu widzenia typów pracy obecnych w działalności szpitala (praca z maszynami, praca nad bezpieczeństwem, praca nad komfortem, praca nad odczuciami, praca dostosowawcza), ich podtypów oraz analizę wzajemnych zależności między nimi. Zrekonstruowana w ten sposób konstelacja nie wisi w próżni, bowiem jest interakcyjnie związana z rozwijającą się trajektorią choroby (praca nad trajektorią).

Strauss nie pozostaje jedynie na poziomie „mikro”, ale poszukuje również strukturalnych uwarunkowań (poziom makro) (Strauss i in., 1985, s. xi). Owe makroskopowe uwarunkowania pracy medycznej to z jednej strony, oczywiście, rozwijająca się technologia, ale z drugiej, co znacznie ciekawsze, ideologie czy mody towarzyszące medycynie i podtrzymywane przez personel, które dostarczają wzorców postępowania z pacjentem, a niekiedy nawet wpływają na decyzje o hospitalizacji. Mody lub światopoglądy, w które uwikłany jest pacjent czy jego rodzina determinują zakres i kierunek podejmowanych przez niego działań. Problem ten rysuje się wyraźnie np. w przypadku porodów powikłanych. Gdy trzeba podejmować natychmiastowe decyzje, od ideologii czy światopoglądu często zależą losy noworodka. Od poglądów (np. wizji uszkodzenia centralnego ośrodku nerwowego) zależy sposób patrzenia na pacjenta, a perspektywa ta z kolei bywa podstawą podejmowanych decyzji. Personel medyczny, mając do czynienia z poważnym uszkodzeniem mózgu, może albo próbować zwracać uwagę rodziny pacjenta na fakty świadczące o poprawie zdrowia (np. odłączenie od respiratora) lub przeciwnie wskazać na nieusuwalność defektu (Strauss i in., 1985, s. 216). Nie trudno znaleźć podobne przykłady w pracy socjalnej szczególnie w działaniach pośredniczących, np. udzielaniu rekomendacji do pracy. W takiej sytuacji pracownik socjalny może, interpretując pewne cechy klienta jako zalety (np. zdecy-

dowanie), rekomendować go potencjalnym pracodawcom, albo postrzegając owe cechy negatywnie (np. jako głupi upór), ujawniać swoje wątpliwości. Co więcej, poprzez profesjonalne dyskusje wspomniane wzory interpretacyjne są wypracowywane w istotnej części przez zespół.

3.2. Dylematyczność pracy socjalnej

Rozwijana w pracach Anselma Straussa koncepcja trajektorii miała ukazać sposób organizowania, a więc logikę profesjonalnych działań personelu szpitala. Badania trajektorii i jej społecznych konsekwencji już niejako w wewnętrznym, biograficznym sensie kontynuuje Fritz Schütze, który wraz z Gerhardem Riemannem uogólnia to pojęcie na wszystkie procesy cierpienia i społecznego bezładu (Riemann, Schütze, 1992; Schütze, 1997)⁸. Tak rozumiana trajektoria jest przedmiotem profesjonalnego działania, którego oś wyznacza szereg paradoksów trwale związanych z pracą pomocy społecznej. Perspektywa paradoksów, nierozstrzygalnych skutecznie dylematów jest innym sposobem interakcyjnego opisu pracy, w tym wypadku pomocowej, a ponadto tworzy szczególną koncepcję działania profesjonalnego. Najpoważniejszym elementem tak ujętej profesjonalnej pracy z ludźmi jest konieczność pokonania dylematu: czy działanie ma być skierowane na drugiego człowieka jako osadzonego w pewnej roli, na pewien aspekt jego osoby, czy też na drugiego człowieka jako osobę, jako niepodzielną całość⁹. Teoria działania profesjonalnego, opracowana przez Fritza Schützego (Schütze, 1992; Schütze, 1994) ów ogólny dylemat rozkłada na kilka bardziej precyzyjnych paradoksów, odzwierciedlających interakcyjne realia prowadzonych badań wśród pracowników socjalnych oraz społecznych pedagogów¹⁰.

Pierwszy z nich dotyczy problemu władzy i wiedzy, jaką profesjonalści posiadają i stosują. Zdecydowanie nierówny podział władzy i wiedzy między pracownikiem i klientem w naturalny sposób hierarchizuje sytuację działania profesjonalnego. Oczekiwania klienta są jednak zupełnie odmienne – liczy on na pełne zrozumienie, współpracę, zachowanie równoprawności. Taki konflikt implikuje specjalne zadania profesjonalne, mające na celu minimalizację poczucia podle-

⁸ Poszerzenie perspektywy ujęcia trajektorii, jak również uwrażliwienie na jej skutki biograficzne umożliwiło zbudowanie koncepcji trajektorii kolektywnej szczególnie użytecznej w badaniach doświadczeń wojennych czy przesiedleńczych (Schütze, 1990; Czyżewski, 1997).

⁹ Dylemat ten to jedna ze zmiennych wzoru systemu działania społecznego Talcotta Parsonsa (specyficzność – dyfuzyjność) (Parsons, 1951), która stała się podstawą teorii działania profesjonalnego. Należy jednak dodać, że zaczerpnięcie modelu nie niesie za sobą dalszych zapożyczeń, np. związku wartości owej zmiennej z typem stosunków społecznych.

¹⁰ Zjawisko dylematyczności pracy socjalnej w ujęciu Fritza Schützego było już przedstawiane w formie uproszczonej w moich wcześniejszych tekstach (np. Granosik, 2006b, 2008), które jednak miały bardziej podręcznikowy niż analityczny charakter.

głości klienta – kontrolę dynamiki trajektorii cierpienia. Dzięki takim celowym zabiegom możliwe jest utrzymanie wysokiej skuteczności pracy, co jest podstawą jej sensowności. Może się więc okazać, że np. społeczny pedagog będzie musiał relacje władzy czy swoją wiedzę utajniać poprzez stosowanie środków ukrytych. Jednym z takich środków może być „zastępcza interpretacja” – profesjonalista nie dokonuje decyzji za klienta, ale poprzez prezentację odmiennego sposobu spojrzenia na rzeczywistość podsuwa rozwiązanie problemu.

Kolejny paradoks to różnica zaangażowania wynikająca z odmiennego usytuowania społecznego uczestników interakcji. Przedmiotem pracy socjalnej są zwykle warunki życiowe klienta, który z oczywistych względów jest włączony całą swoją biografią w tak zdefiniowany problem, a sprawa widziana z jego pozycji powiązana jest nierzadko ze skomplikowanymi losami i doświadczeniami. Klient oczekuje więc adekwatnego zaangażowania ze strony pracownika pomocy społecznej. Inaczej jest z pracownikiem (np. pedagogiem społecznym) – dla niego jest to jedynie jedna ze spraw, wycinek profesjonalnych zainteresowań i obowiązków. Wynika to ze specyficznego procesu profesjonalnego postępowania, w ramach którego sama ekspertyza ma już wycinkowy charakter – zwraca np. uwagę na problemy szkolne, psychoterapeutyczne, przystosowawcze, rozwojowe, prawne. Tak określony przedmiot pracy zawęża spojrzenie na klienta. W pewnych sytuacjach pracownik musi zatem podjąć wysiłek całościowego ujęcia podmiotu swojej pracy, „wejścia” w jego biografię, a nawet zajęcie miejsca znaczącego Innego, a nie skupiać się jedynie na bezpośrednio związanym z podejmowanym działaniem fragmentem życia klienta (Schütze, 1994, s. 16).

Trzeci paradoks to konieczność prognozowania rozwoju lub skutków wydarzeń, mimo braku dostatecznych podstaw i podejmowania, w oparciu o te właśnie prognozy, znaczących działań. Do obowiązków np. społecznych pedagogów należy decydowanie o umieszczeniu dziecka w placówce opieki zastępczej, ustalanie pożądanego profilu takiego ośrodka (czy pokoje wieloosobowe czy pojedyncze, czy koedukacyjne itd.) oraz sposobu rozmieszczenia w nim domowników (czy jakąś grupę dzielić, czy umieścić razem itp.) Personel dokonujący przyjęć zazwyczaj nie zna historii życia przyjmowanych dzieci, a wiedza o niej mogłaby pogłębić diagnozę. Konieczne staje się podjęcie dodatkowych działań uzupełniających wiedzę o kliencie np. odbycie wstępnej rozmowy biograficznej, a do tego potrzebne jest zwykle obustronne zaufanie, bowiem biografia klienta może zawierać momenty bolesne. Z tego ostatniego powodu przeprowadzenie szczegółowego wywiadu biograficznego może okazać się zbyt irytujące i w ogóle nie wchodzić w rachubę. Podobna sytuacja deficytu wiedzy pojawia się, gdy przyjęta już prognoza zostanie obalona przez pojawiające się fakty. Zarówno w jednej sytuacji, jak i drugiej personel pomocy społecznej musi podejmować dalsze kroki chociażby w celu postawienia kolejnej prognozy.

Ostatni paradoks dotyczy umiejscowienia działań profesjonalnych w świecie organizacji i instytucji. Na mocy funkcjonującego w kręgach sprawujących admi-

nistracyjną kontrolę przekonania wiążącego instytucjonalny rygor z poziomem opieki uprawnione są szczególne organizacyjne wymagania. Szczegółowy plan dnia (z rozpisaniem czasem na odrabianie lekcji, gry i zabawy, posiłki, sen) to właśnie jeden z objawów instytucjonalnej organizacji. Szttywny schemat fragmentarycznych stosunków wyraźnego zwierzchnictwa/podległości stoi w sprzeczności z potrzebami klienta, który niekiedy oczekuje pełnych, wyidealizowanych, pozytywnych stosunków rodzinnych. W tak zakreślonym dylemacie, pracownik pomocy społecznej może stawać raz po stronie instytucji (trzymać się regulaminu), a raz po stronie klienta (zajmować pozycję znaczącego Innego) (Schütze, 1994, s. 16–19; Schütze, 1992).

Prezentowany rejestr paradoksów w żadnym wypadku nie tworzy listy zamkniętej i jest jedynie odkryciem badawczym ograniczonym do określonej dziedziny przedmiotowej. Badanie innych obszarów profesjonalnej działalności może przynieść opisy kolejnych wariantywnych przekształceń wskazanego na wstępie głównego dylematu. Schütze, tak jak Strauss, dostrzega wysiłek pracowników pomocy społecznej, którzy mimo presji technicznej części swoich obowiązków starają się dostrzegać ludzki wymiar klientów. Wspomniani pracownicy podejmuje, podobnie jak personel medyczny, pracę nad odczuciami, bezpieczeństwem czy komfortem. Nie są to zabiegi zawieszane w próżni, ale wsparte na odpowiednich sposobach ugruntowywania wiedzy, normatywnych zasobach etycznych itd. (Schütze, 1994, s. 22–23)¹¹.

Jak się wydaje zbliżoną wizję profesjonalnego działania w tym samym obszarze pomocy społecznej prezentuje Carl-Josef Leffers (Leffers, 1994), który poza aktywnością analityczną i teoretyczną jest praktykującym superwizorem i, co szczególnie istotne z przyjętej w niniejszej pracy perspektywy, aktywnym uczestnikiem dyskursu profesjonalnego rozwijanego przez niemieckich superwizorów, chociażby na łamach czasopisma „Supervision”. Według tego autora analizującego działania niemieckiej „superwizji”¹², interakcje zawodowe pracowników socjalnych są wyznaczone przez cztery czynniki: samego działającego, jego rolę zawodową oraz sposób, w jaki ją rozumie, instytucję wraz z wymaganiami, jakie niesie system organizacyjny i sama praca oraz odbiorcę usługi, tj. klienta lub pacjenta (Leffers, 1994, 86–87). Wskazane elementy tworzą krańce dwu przecinających się kontinuuów. Zarówno pierwsze z nich – dystynkcja rola zawodowa *versus* klient/pacjent jako odbiorca usługi, jak i drugie – pracownik jako osoba *versus* instytucja/organizacja są wariantami zmiennej wzoru Parsonsa¹³. Początek

¹¹ Schütze pisze w tym kontekście o światach sensu (Sinnwelten) działania profesjonalnego.

¹² „Superwizja” to termin stosowany nie tylko w obszarze pracy socjalnej, ale również w szeroko rozumianym zarządzaniu, będący przybliżonym odpowiednikiem określeń kierownik lub menedżer. Superwizor w pracy socjalnej jest jednak postacią szczególną, bowiem poza sprawowaniem nadzoru nad merytorycznym aspektem pracy podwładnych w pewnym przynajmniej stopniu pełni on wzorotwórczą rolę „mistrza”, nauczyciela.

¹³ Sam Leffers nie odnosi się do koncepcji Parsonsa – analogia pochodzi od M. G.

wskazanych kontynuów odzwierciedla ów dylemat z punktu widzenia klienta/pacjenta, koniec – z punktu widzenia pracownika pomocy społecznej. Tak więc pole działania profesjonalnego rozciąga się między wzajemnie rozbieżnymi czynnikami. Dopiero synteza tych czterech elementów umożliwia zawodową integrację, której powodzenie jest wyznaczone pewnymi specyficznymi zasadami:

1. Swoista moc działalności profesjonalnej opiera się na metodycznym postępowaniu, powiązaniem z refleksją towarzyszącą pracy od momentu dostrzeżenia sytuacji i zebrania odpowiednich informacji na jej temat, poprzez zrozumienie jej, aż do podjęcia określonego działania spośród możliwych alternatyw. Refleksja w działaniu profesjonalnym nie ogranicza się jedynie do stawiania diagnozy, ale również obejmuje zakres możliwych do podjęcia działań oraz lokalizację ich w przedstawionej czteropolowej matrycy.

2. Integracja wskazanych czterech czynników zawodowej interakcji dotyka płaszczyzny osobistej i wiąże się każdorazowo z indywidualnie kreowanym związkiem wyobrażeń, odczuć i działań. W wyuczonym procesie świadomego rozwoju emocje i akty poznawcze powinny mieć równy udział. Ponieważ proces ten rozpoczyna się między przeżyciami a spostrzeżeniami, jedną z trudności pomyślnego kontynuowania go jest konieczność wzajemnej wymiany, godzenia tych dwóch, tak różnych sposobów nabywania wiedzy.

3. Działania profesjonalne tematyzują się w związkach (zależnościach) wymiarów: osobowego oraz zawodowego na bazie osobistych, biograficznych doświadczeń. Pracownik pomocy społecznej jest człowiekiem w konkretnej sytuacji, w konkretnej fazie życia i kariery zawodowej, ale jego praca nie polega na uświadamianiu i przepracowywaniu materiału biograficznego, nie jest terapią, lecz w jej centrum stoi autorefleksja nad zawodowymi czynnościami (*ibidem*, s. 88–89).

Istotnym wymiarem koncepcji społecznej organizacji pracy jest podkreślenie profesjonalnego charakteru działań podejmowanych przez pracowników pomocy społecznej (pracowników socjalnych, pedagogów społecznych, opiekunów w domach pomocy społecznej) oraz pomocniczy personel medyczny (pielęgniarki), zaliczanych do tzw. „skromnych” profesji (Schütze, 1992). Przedstawiciele wspomnianych zawodów, chociaż zajmują niższe miejsce w hierarchiach społecznego prestiżu i w pewnym stopniu prowadzą działalność pośredniczącą – często odsyłają klientów do innych specjalistów, nie rozwiązują ich problemów do końca – są w interakcyjnym rozumieniu profesjonalistami, podobnie jak lekarze lub adwokaci. Co więcej, okoliczność, że praca socjalna nie jest działalnością w pełni samodzielną, autonomiczną i kompleksową często radykalizuje jej dylematyczność i uwikłanie w paradoksy profesjonalnego działania (Schütze, 1992, s. 144). Praca pielęgniarki czy pracownika socjalnego, mimo iż posiada zaplecze teoretyczne, jest działalnością, do której szereg kwalifikacji zyskuje się dopiero w praktyce (dobrym przykładem jest tutaj praca nad biografią lub odczuciami klienta). Fakt, iż wspomniane profesje nie posiadają monopolu na wiedzę, nie są dostatecznie ezoteryczne, nie mają wysokiego statusu oraz wyraźnego mandatu społecznego i zwykle uwikłane są

w systemy biurokratyczne (nie posiadają autonomii) bywa powodem określania ich jeszcze jako półprofesjonalnych (*Encyclopedia*, 1992, s. 1552–1557). Nie uniemożliwia to jednak rozpatrywania czynności zawodowych przedstawicieli wspomnianych zawodów jako działań profesjonalnych (Granosik, 2006c, s. 10–12).

Dyskusja nad prawomocnością przypisywania pracy socjalnej statusu profesji toczy się nadal, choć na przykład Urząd Statystyczny Stanów Zjednoczonych już od wielu lat kwalifikuje pracę socjalną jako profesję (Skidmore, Thackeray, 1996, s. 303). William Wickenden w poł. XX w. wskazał cztery cechy wyróżniające profesję: prowadzenie działalności wymagającej dużej odpowiedzialności, obecność motywu służebności, duma i radość z własnej pracy, co w konsekwencji skutkuje dążeniem do doskonałości, oraz świadome uznanie obowiązku społecznego (Wickenden, 1941). Kilkanaście lat później Ernest Greenwood w swoim artykule, chyba najczęściej cytowanym przez badaczy pracy socjalnej, doprecyzował pięć wskaźników profesji, tj.: systematyczną teorię, autorytet, mandat społeczny, kodeks etyczny, własną kulturę (Greenwood, 1957, s. 45–55). Przyjmując taką definicję, praca socjalna już jest profesją, choć jej przedstawiciele cały czas podejmują wysiłki podnoszenia swojego prestiżu, autorytetu i monopolu, tak by zająć wyższą pozycję w hierarchii profesji¹⁴. Co ciekawe, w środowisku amerykańskich pracowników socjalnych do dziś odbija się echem rozgoryczenia krytyczne wystąpienie Abrahama Flexnera (Szmagański, 1996, s. 88) wpływowego opiniodawcy „Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching” w latach 1908–1912 oraz największego autorytetu w dziedzinie profesjonalnej edukacji w Stanach Zjednoczonych. Flexner w wygłoszonym i opublikowanym w 1915 r. referacie *Is Social Work a Profession?*, przyjmując bardzo zbliżoną do powyższych definicję profesji, uznał, że praca socjalna wspomnianych kryteriów nie spełnia (Flexner, 1915, s. 904–907; Riemann, 1997, s. 1–5). Miało to w owym czasie o tyle istotne znaczenie, że pozbawiło ówczesne organizacje pracowników socjalnych wielomilionowych dotacji z fundacji wspierających rozwój edukacji profesji (Austin, 1983, s. 361).

Mimo zaprezentowania różnych zestawów formalnych kryteriów profesji, zainspirowanych wystąpieniem Flexnera znaczna część badaczy, w szczególności socjologów związanych ze szkołą interakcjonistyczną, odnosi się do tych rozstrzygnięć sceptycznie (Becker, 1970, s. 87 i n.). Z jednej strony przedkładają oni ponad takie bądź inne zestawy kryteriów immanentne interakcyjne właściwości sytuacji pracy – paradoksy, balansowanie między wiedzą a odczuciem itd. Z drugiej strony, wyniki badań przedstawicieli szkół interakcjonistycznych „odbrazwiają” wizerunek klasycznych profesji. Everett Hughes zauważa, że poza ogólną tendencją pretendowania wielu zawodów do miana profesji, rozwój technologii, jak również przemiany organizacyjne masowych społeczeństw odmieniły obli-

¹⁴ Odrębnym zagadnieniem jest pytanie, na ile polska praca socjalna stosuje się do tak zarysowanych kryteriów i do jakiego stopnia wnioski z doświadczeń głównie amerykańskich mogą być przenoszone na grunt polski.

cze profesji tradycyjnych. Prawnicy coraz częściej zaraz po ukończeniu studiów podejmują pracę najemną w dużych przedsiębiorstwach, a jeżeli nawet trafią do kancelarii adwokackiej, to i tak w znacznej części obsługują klientów instytucjonalnych. Podobnie lekarze w wyniku postępu technicznego podzieleni są na coraz więcej specjalizacji, a zatrudniani w wielkich szpitalach, bardziej za swojego partnera uważają dyrektora, od którego zależy przebieg ich kariery, niż pacjenta (Hughes, 1958, s. 131–132).

Pojęcie profesjonalizmu wykorzystywane w niniejszej pracy pokrywa się w znacznej mierze ze stanowiskiem interakcjonistycznym, jeżeli osłabić nieco założenia konstruktywistyczne. Profesjonalistą jest ten, którego status, mandat i licencja są interakcyjnie/konwersacyjnie ważne, którego kompetencje (zarówno teoretyczne, jak i praktyczne) znajdują wyraz w kontaktach z klientami i ci ostatni je uznają. Ponadto, przedstawiciel profesji musi odnosić swoją aktywność do ważnej społecznej funkcji zawodu i te odniesienia muszą przekładać się na jego pracownicze (a często i pozapracownicze) relacje z innymi (współpracownikami, klientami) oraz gotowość permanentnego rozstrzygania dylematów, pokonywania paradoksów. Co więcej, w szerszym ujęciu poczucie społecznej misji powinno uwidaczniać się w podzielanej wspólnie zawodowej świadomości czy nawet ideologii. Podobnie etyka towarzysząca pracy profesjonalnej to nie tyle spisane kodyfikacje, co interakcyjne reguły postępowania, praktyczna moralność osadzone w szerszych dyskursach społecznych.

Warto na koniec wyraźnie podkreślić, że prezentowane ujęcie nie unika tradycyjnie przypisywanych profesjom cech formalnych, ale że proponuje uwzględnienie ich tylko w takim stopniu, w jakim mają one wpływ na przebieg konkretnych interakcji zawodowych oraz sposób organizowania doświadczeń biograficznych.

3.3. Praca socjalna jako działania strukturyzowane¹⁵

Patrząc z szerszej perspektywy społecznej, pracownik socjalny jest łącznikiem pomiędzy potocznym światem życia codziennego a formalnie ustrukturuowaną, sztywną machiną biurokratyczną, jego działalność to specyficzna kompozycja różnych, mniej i bardziej znaczących typów pracy, ukierunkowanych na zdiagnozowany problem.

Początkowa faza pracy socjalnej zdominowana jest przez zbieranie potrzebnych informacji (praca nad informacją). Zebrane informacje są następnie interpretowane (interpretacja, ocena) oraz weryfikowane (sprawdzanie, dowodzenie). Kolejną czynnością jest przygotowanie i realizacja planu pomocy (praca nad planem pomocy) obejmującego między innymi zabezpieczenie podstawowych środków

¹⁵ Niniejszy paragraf oparty jest na moich wcześniejszych badaniach, które już w różnych formach były publikowane: Granosik, 2000, 2003b, 2006c.

do życia (praca nad socjalnym bezpieczeństwem) czy usamodzielnianie klienta (praca nad samodzielnością). Zarysowanie, choćby jedynie, konturów planu pomocy umożliwia rozpoczęcie pracy nad przekładem sytuacji klienta oraz propozycji jej poprawiania na język dokumentów (praca nad dokumentacją). Dopasowywanie wypracowywanych w procesie diagnozowania obrazów sytuacji klienta do ujednoliconych i uproszczonych formatów urzędowych nie jest z całą pewnością zadaniem prostym, pracownik socjalny stopniowo nabiera doświadczenia synchronizowania tych dwóch w zasadzie różnych rzeczywistości.

Z uwagi na szczególny charakter przedmiotu pracy – jest nim przecież człowiek – konieczne jest uwzględnienie kilku dodatkowych okoliczności. Po pierwsze, trzeba nawiązywać i utrzymywać z nim i ze środowiskiem, w którym żyje kontakt (praca nad kontaktem), po drugie, dbać, by go nie urazić czy nie zniechęcić (praca nad odczuciami), po trzecie, uwzględniać, że jako podmiot społeczny sam będzie podejmować działania na własną rękę (praca klienta), po czwarte wreszcie, kontakty międzyludzkie powiązane są z etyką, a praca socjalna ugruntowana jest zawodową ideologią, światem szczególnych samouzasadniających się sensów, misją społeczną, które wyznaczają cel zawodowej aktywności (praca nad własną rolą zawodową)¹⁶.

3.3.1. Schematyzacja pracy socjalnej

Społeczna organizacja pracy socjalnej stanowi ogólną ramę, podłoże konkretnych działań pomocowych. Rzeczywisty problem klienta pojawiający się w określonych uwarunkowaniach instytucjonalnych staje się inspiracją do konstruowania konkretnego, wyróżnialnego interakcyjnie *schematu działania*. Ów schemat to kompozycja poszczególnych typów pracy, których występowanie i nasilenie jest dostosowane do potrzeb konkretnego przypadku. Może być to proste odzwierciedlenie instytucjonalnego wzorca postępowania bądź twórcze jego przebudowanie. Schematy działania są konsekwencją interpretacji klienta, jego problemu oraz szerszych dyskursów społecznych i jako pochodne interpretacji podlegają podobnym mechanizmom kształtowania się, utrwalania czy nawet skostnienia¹⁷.

¹⁶ Pojęcie „społecznej organizacji pracy”, jak również koncepcja składających się na nią typów pracy została zaczerpnięta od Anselma Straussa (Strauss i in., 1985). Część prezentowanych kategorii jest aplikacją terminologii wypracowanej przez zespół A. Straussa (*information work, patient work, sentimental work*) (Strauss i in., 1985), pozostałe są efektem mojej własnej pracy analityczno-badawczej. Prezentowana typologia jest z konieczności w znacznym stopniu uproszczona i nie odzwierciedla ani hierarchii, ani sekwencyjności społecznej organizacji pracy socjalnej. Uszczegółowiona typologia (efekt badań terenowych) stanowi zasadniczą część mojej książki *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej* (Granosik, 2006c).

¹⁷ Bardziej szczegółowo mechanizmy tworzenia i zmiany interpretacji opisuję w kontekście pracy opiekunów niepełnosprawnych umysłowo pensjonariuszy domu pomocy społecznej (Granosik, 1997).

Generalnie można wyróżnić *biurokratyczny schemat działania* oraz grupę *profesjonalnych schematów działania*¹⁸. Zarówno realizacja procedur biurokratycznych, jak i profesjonalnych nie jest sztywno związana z osobą wykonawcy, a raczej z interpretacją problemu klienta. Nie można jednoznacznie orzec, że jeden pracownik realizuje stale *schemat biurokratyczny*, a inny *profesjonalny*. Opisywany podział dokonuje się na poziomie interakcyjnym i odzwierciedla podejmowane w danej chwili typy ról zawodowych. Każdy pracownik socjalny do pewnego stopnia w pewnych sytuacjach podejmuje różne schematy.

3.3.2. Biurokratyczny schemat działania

Funkcjonowanie placówki realizującej pracę socjalną nieuchronnie powiązane jest z formalnymi uwarunkowaniami organizacji pracy (rozporządzenia, regulaminy, wewnętrzne zarządzenia, kultura pracy itd.), które przekładają się na *biurokratyczny schemat działania*¹⁹. Schemat ten to przede wszystkim ograniczenie tego obszaru działalności, który jest związany z osobowym, indywidualnym podejściem do klienta, a więc pracy nad kontaktem, informacją, odczuciami. Dominującą rolę odgrywa praca nad dokumentacją połączoną z pracą nad formalnymi

¹⁸ Dodatkowo można by teoretycznie wyróżnić potoczny schemat działania, ale, po pierwsze, nie spotkałem się z takim zjawiskiem jako niezależnym schematem działania, po drugie, wymagałoby to przyjęcia założenia, że pracownik jest w stanie oddzielić się od sytuacji pracy – musiałby on rzeczywiście zapomnieć o obowiązkach służbowych, zasadach zwierzchnictwa-podległości itd. Reguły potoczne z oczywistych względów składają się na pracę socjalną (niekiedy nawet w znacznym stopniu), jednak nie tworzą świadomie realizowanego schematu działania, co najwyżej są instrumentalnie włączane w ramy schematu profesjonalnego lub nieświadomie użyte w trakcie realizacji schematu biurokratycznego.

¹⁹ Określenie „biurokratyczny” odnosi się do specyficznej formy działania zbiorowego (*Encyklopedia*, 1998, s. 67). Klasyczny opis typu idealnego urzędnika daje Max Weber. Wchodzący w skład systemu biurokratycznego urzędnicy między innymi są zorganizowani w jasno zdefiniowaną hierarchię urzędową, mają wyraźnie określone sfery kompetencji w sensie prawnym, wykazują się stosownymi kwalifikacjami potwierdzonymi odpowiednim dyplomem, co jest podstawą ich zatrudnienia, nie mogą być właścicielami środków, którymi administrują, podlegają ścisłej i systematycznej dyscyplinie oraz kontroli. System biurokratyczny, ponadto, dąży do monokratyzmu, minimalizacji decyzji kolegialnych. Jego cele mają charakter ściśle racjonalny i realizują ideę efektywnej kontroli nad człowiekiem. Takie zorganizowanie zapewnia wysoki stopień przewidywalności poczynąń podwładnych przez zwierzchników. Konsekwencją biurokracji jest między innymi dominacja ducha bezosobowego formalizmu, praca pozbawiona pasji i entuzjazmu (Weber, 1978, s. 367–371). Późniejsze empiryczne weryfikacje weberowskiego modelu wykazały znaczne odstępstwa od ideału – urzędnicy aktywnie grali z organizacją, modyfikując jej funkcjonowanie. To ostatnie zastrzeżenie, mimo iż bardzo ważne dla rozwoju wiedzy o rzeczywistych procesach biurokratycznych, jest nieco mniej znaczące z punktu widzenia zastosowania w niniejszym rozdziale terminu „biurokratyczny”, odnoszę go bowiem jedynie do pewnej sekwencji działań. Wszystkie rzeczywiste odstępstwa od weberowskiego typu czystego opisywane przez interakcjonistów czy etnometodologów zawierają się w *profesjonalnych schematach działania*.

mi dowodami (częścią pracy nad informacją). Określenie „biurokratyczny” jest o tyle uzasadnione, że kierując się różnymi motywami pracownicy socjalni podejmują działania, które formalnie do pewnego stopnia przypominają weberowski typ idealny. Po pierwsze, traktują prawo jako najwyższą instancję i są mu ślepo posłuszni bez względu na sytuację klienta – nie naciągają przepisów, nie stosują różnych interpretacji, bezkrytycznie przyjmują formalne kryteria. Po drugie, kierują się zasadą efektywności, czyli starają się wykonywać ni mniej ni więcej tylko formalnie powierzone obowiązki, wkładając w to minimum wysiłku. Po trzecie, nie podejmują żadnej gry z instytucją.

W ramach *biurokratycznego schematu działania* pracownik socjalny zwykle już od pierwszego kontaktu z klientem jasno definiuje sytuację, zachowuje chłodną urzędniczą wstrzemięźliwość, formalny dystans. Usztywnienie postawy wobec klienta nie jest związane jedynie z pierwszym spotkaniem, ale dotyczy niemal wszystkich interakcji i prowadzi często do konfrontacyjnego formatu kontaktów, pomijania negocjacyjnych faz niektórych typów pracy (np. pracy nad planem pomocy).

Rzeczywistość dokumentarna²⁰ już ze swojej natury jest nieadekwatnym i nieproporcjonalnym uproszczeniem rzeczywistości społecznej. Podejmowanie *biurokratycznego schematu działania* – interakcyjna rola „urzędnika socjalnego” – to właśnie prosta realizacja dokumentarnych filtrów rzeczywistości, połączona z dążeniem do minimalizacji wysiłków w osiągnięciu tego celu.

„Urzędnik socjalny” całą wykorzystaną wiedzę o kliencie czerpie z dokumentów, domysły lub podejrzenia dotyczące sytuacji klienta nieznajdujące potwierdzenia na piśmie pozostawia dla siebie i nie mają one większego wpływu na podejmowane działania. Znaczenie pracy nad interpretacją schodzi na dalszy plan (dokumenty „same mówią za siebie”) i dotyczy właściwie jedynie weryfikacji autentyczności zaświadczeń. Kategoryzacja klientów zostaje zredukowana niemal wyłącznie do jej dokumentarnie wiarygodnej części bazującej na policzalnych, wymiernych i dających się potwierdzić kryteriach (np. wysokości dochodu).

Wiedza o kliencie w ramach *biurokratycznego schematu działania* ma charakter skwantyfikowany – zmienia się skokowo po uzyskaniu odpowiedniego dokumentarnego potwierdzenia. Klient w ciągu tygodnia może przeistoczyć się ze sprawnego w inwalidę, z alkoholika w abstynenta, ze zdrowego psychicznie

²⁰ Zasób wytworzonych dokumentów wraz z kontekstem (sposobem wytwarzania, obrotu, przechowywania, oceny itd.) stanowi istotny element świata społecznego, ale nie jest prostym do odczytania obrazem rzeczywistości społecznej (Atkinson, Coffey, 1997, s. 47). Wiele dokumentów nie jest w ogóle związanych z otaczającą instytucję rzeczywistością i odnosi się jedynie do innych dokumentów. Nawet jednak te, które odnoszą się do faktów zewnętrznych nie tworzą obrazu tego, co rzeczywiście jest bądź się zdarzyło, a jedynie składają się na dokumentarną mutację faktów – odwzorowują tylko to, co uzupełni braki innych dokumentów. Rzeczywistość tworzona przez dokumenty jest więc wysoce spójna i zorganizowana, nie jest jednak obrazem rzeczywistości zewnętrznej, a raczej odrębną całością – *rzeczywistością dokumentarną (documentary reality)* (*ibidem*, s. 61–62).

w schizofrenika itd.²¹ Dokumenty formalne zwykle też nie zawierają informacji o źródłach problemu – opisują jedynie stan faktyczny w danym czasie (często nawet nie faktyczny, lecz dokumentarny), stąd też *biurokratyczny schemat działania* w znacznym stopniu ogranicza możliwości przeciwdziałania przyczynom problemów.

Postawa „urzędnika socjalnego” nie musi wiązać się z wiarą w możliwość rzeczywistego odzwierciedlenia przypadku poprzez realizację biurokratycznej procedury i arytmetyczne wyliczenia, mimo tych wątpliwości „urzędnik socjalny” nie próbuje jednak niczego omijać ani modyfikować przepisów, jego celem jest po prostu realizacja ustawy.

3.3.3. Profesjonalne schematy działania

Działanie profesjonalne to przede wszystkim realizacja idei czy ideologii pomocy społecznej²² wypracowywanej w trakcie refleksji nad własną rolą zawodową, rzeczywiste, a nie „papierkowe” załatwianie spraw klienta poparte możliwie dużą wiedzą na jego temat. W ramach *profesjonalnego schematu działania* szczególne znaczenie zyskują te typy pracy, które podkreślają osobowy charakter klienta, a więc praca nad odczuciami, kontaktem. Konieczność możliwie dobrego poznania problemu wymaga ponadto znacznego wysiłku skierowanego na pozyskiwanie informacji. Praca nad dokumentacją przestaje mieć istotne znaczenie, a mechanizmy biurokratyczne często są instrumentalnie wykorzystywane do osiągnięcia nie zawsze ujawnianego oficjalnie celu.

Dobra informacja o kliencie jest podstawą *profesjonalnego schematu działania*, aby jednak zyskać takie kompetencje, a chodzi tu często o znajomość „duszy” klienta, trzeba zbudować solidną płaszczyznę porozumienia, zbliżyć się do niego, podjąć perspektywę Innego, pozyskać zaufanie. Praca nad kontaktem to świadome użycie reguł potocznej komunikacji w celu zachęcenia, ośmielenia klienta do opowiadania o swoich problemach. Realizacja *profesjonalnego schematu działania* to poszerzanie obszaru obowiązywania reguł potocznych przy jednoczesnym podnoszeniu stopnia świadomości ich używania. Nie bez znaczenia dla takiej odkrywczej ekspansji są różne, choć niestety rzadkie w polskich realiach, kursy, treningi czy książki dotyczące komunikacji interpersonalnej, asertywności,

²¹ Na marginesie należałoby dodać, że taki skokowy charakter zmian jest typową cechą rzeczywistości dokumentarnej. W dokumentarnych ramach nie ma miejsca na płynne zmiany, rozwój itd., wszystko ma charakter skokowy – od jednego dokumentu do drugiego. Podstawowy „rytm” zmian sytuacji klienta wyznaczany jest przez obowiązkowo ponawiany „wywiad uzupełniający”.

²² Jerzy Szmagański zauważa, że choć profesjonalne ideologie amerykańskiej pracy socjalnej nie są ściśle związane z konkretną ideologią polityczną, to jednak daje się dostrzec przewagę tendencji centro-lewicowej (Szmagański, 1996, s. 119–125). Z drugiej strony na pracę socjalną wpływ mają ideologie pochodzenia religijnego, które poza tendencjami ewangelizacyjnymi niosą ze sobą ideał dobroczynności, pomocy bliźniemu żyjącemu w niedostatku (Szmagański, 1996, s. 106–108).

negocjacji środowiskowej. Świadome posługiwanie się kwalifikacjami potocznymi jest jednak przede wszystkim pochodną praktycznych doświadczeń, wypracowywaniem własnych metod działania.

Ważnym elementem pracy socjalnej jest czas i to nie czas fizyczny czy rytm biurokratycznej procedury, ale czas rozumiany biograficznie. Celem rozwijania *profesjonalnego schematu działania* nie jest realizacja ustawy czy wywiązywanie się ze służbowych obowiązków, ale praktyczna realizacja pomocy społecznej, rzeczywiste rozwiązywanie problemów klienta, stąd ogniskiem zakrzywienia osi czasu jest sam klient. Równolegle jednak do poruszania się po zogniskowanej na kliencie koncentrycznej osi czasu pracownik socjalny musi posuwać się po linearnej osi biurokratycznego harmonogramu²³. Synchronizacja tych dwu perspektyw jest niezwykle trudnym i kłopotliwym zadaniem. Zwykle czasu jest zbyt mało na pełne rozpoznanie sprawy i konieczne jest zdobywanie wiedzy „na skróty”. Umożliwiają to wypracowywane w toku wieloletniego doświadczenia „profesjonalne sztuczki”. Znaczna ich część to różne sposoby interpretacji „na pierwszy rzut oka” (rozpoznawanie głębokiego alkoholizmu, przemocy w rodzinie). Droga „profesjonalnych skrótów” w interpretacji sytuacji klienta możliwa jest dzięki kumulacji wiedzy. W toku pracy socjalnej wielu pracowników wypracowuje „prywatne teorie” dotyczące zarówno zagadnień ogólnych (np. przyczyn bezrobocia), jak i lokalnych (np. przyczyn szczególnie licznych przypadków alkoholizmu na pewnej ulicy). Wspomniane „teorie” to przetworzone w toku indywidualnej pracy analitycznej wątki ideologiczne, różnego rodzaju koncepcje naukowe czy quasi-naukowe (kursy, książki, programy telewizyjne, wiedza ze szkoły lub uczelni), wreszcie własne doświadczenia.

Inne „profesjonalne sztuczki” wiążą się z pracą nad kontaktem i polegają np. na strategicznym użyciu reguł potocznych: pracownicy socjalni manipulują przestrzenią (starają się uzyskać wrażenie bliskości poprzez „profesjonalny uśmiech”, „ocieplają” niekorzystną przestrzeń, maskują jej urzędowy charakter) i czasem (dobierają czas rozmowy do samopoczucia klienta) maskują zwykłą ludzką ciekawością pytania kontrolujące. Wspomniane zabiegi czynią komunikację z klientem bardziej naturalną, pomagają stworzyć najlepsze warunki ujawniania biograficznej prawdy.

Praca nad interpretacją zajmuje w ramach *profesjonalnego schematu działania* bardzo ważną pozycję, jest też znacznie rozbudowana – w jakimś stopniu zastępuje czy raczej uzupełnia faktyczną wiedzę, szczególnie w sytuacji deficytu czasu. Szczególne znaczenie zyskuje praca nad kategoryzacją klienta opartą na niewymiernych często osobowościowych jego cechach (np. postawie wobec własnego problemu, stosunku do pomocy). To właśnie takie kategoryzacje mają znaczny wpływ na wybór odpowiedniej dla danego przypadku odmiany *profesjonalnego schematu działania*.

²³ Podobnie dwie koncepcje czasu (linearna i koncentryczna) funkcjonują w praktyce agencji headhunterskich (Konecki, 1997; Konecki, 1998, s. 101–112).

Gdy klient, mimo bardzo trudnej sytuacji rodzinno-materiałnej czy pomimo alkoholizmu, nie poddaje się i robi wszystko, co w jego mocy, by uporać się z problemem, to zwykle spotyka się ze *schematem wspierającym*. W ramach tego schematu praca nad kontaktem ma również funkcje terapeutyczne, może bowiem wiązać się z pracą nad odczuciami, przybrać format pocieszenia, współczucia, zrozumienia, biograficznego wsparcia (stosunków niemal osobistych).

Reguły porządku potocznego nie tylko wykorzystywane są do pozytywnego podkreślenia „ludzkiego” charakteru klienta. Bywa, że wymuszenie na kliencie realizacji jego zobowiązań określonych w planie pomocy wymaga użycia mniej lub bardziej agresywnej perswazji, odwołującej się nawet do zwrotów kolokwialnych. Z kolei w sytuacjach, gdy bliski, emocjonalny kontakt utrudnia mobilizację klienta, celowe może okazać się „profesjonalne popsucie kontaktu” (np. instrumentalne użycie postawy urzędnika). Oba sposoby strategicznego kierowania kontaktem (kolokwializacja i formalizacja), jeżeli są podejmowane w celu nakłonienia klienta do podjęcia określonych działań lub przyjęcia proponowanych autodefinicji, stanowią przykłady *schematu mobilizującego*.

Kiedy jednak rodzą się poważne wątpliwości, czy pomoc trafia rzeczywiście tam, gdzie powinna i czy nie jest transferowana dalej, niezgodnie z przeznaczeniem, podjęty zostanie *schemat kontrolny*. W ramach tego schematu znacznie rośnie ranga pracy nad informacją, a szczególnie pracy nad dowodami, znacznie też maleje zaufanie pracownika socjalnego do klienta.

Wiedza, jaką posiada profesjonalista jest permanentnie niepełna, bowiem z jednej strony chce on ujrzeć klienta jako „osobę”, a ten wymiar zawsze jest w jakimś stopniu ukryty, z drugiej zaś – źródło problemu, a ono często leży w odległej przeszłości²⁴. Deficyt wiedzy w sytuacji konieczności podejmowania często bardzo ważnych dla życia klienta decyzji jest osią znaczącego paradoksu pracy socjalnej (Schütze, 1992, s. 149–150; Schütze, 1994 s. 17). Pracownik występujący o sądowe pozbawienie praw rodzicielskich i przeniesienie dzieci do domu dziecka zawsze ma wątpliwości, czy postępuje właściwie, tym bardziej, że postawiony jest na styku przynajmniej kilku perspektyw definiowania sytuacji (punktu widzenia dziecka, jego rodziców, samego pracownika socjalnego, prawa). Sytuacja stałego deficytu wiedzy rodzi zjawisko „profesjonalnej ciekawości” – każda sytuacja jest wykorzystywana, by zdobyć nowe, potencjalnie przydatne informacje tworzone są nowe kanały komunikacyjne, pozyskiwane nowe źródła informacji. Już nie tylko klient jest obiektem zainteresowania pracownika socjalnego, ale w obszar pracy nad kontaktem i informacją włączana jest rodzina klienta, sąsiad czy listonosz.

²⁴ Odkrywanie przeszłości klienta, a nawet modyfikowanie jej związku z teraźniejszością szczególnie widoczne jest w pracy nad biografią. Doskonały przykład bardzo wysublimowanej pracy nad biografią daje Gerhard Riemann. Faza narratywna pracy nad biografią (poznanie biograficznych doświadczeń klienta) staje się punktem wyjścia fazy argumentatywnej (próby nakłonienia klienta do aktywnego przepracowania własnej biografii) (Riemann, 1997, s. 73–74; 2000, s. 72–74).

W zakresie pracy nad dokumentacją sposób postępowania czy opisu jest instrumentalnie podporządkowany przyjętemu celowi – pomocy w rozwiązywaniu problemów klienta. W sporej części jest to skutek wpisanego w *profesjonalny schemat działania* sceptycyzmu oraz dystansu wobec maszyny biurokratycznej. W ramach tego schematu nie musi się mieścić i często nie mieści się wiara w sprawiedliwość czy sprawność biurokratycznej części ośrodka pomocy społecznej (ops), a co za tym idzie – w sens precyzyjnego dokumentowania przypadku²⁵. Pracownik socjalny zwykle wątpi w autentyczne zainteresowanie urzędowych zwierzchników prowadzoną przez niego sprawą. Co więcej, niekiedy jego sceptycyzm nie dotyczy konkretnych osób zatrudnionych w ops, ale uregulowań prawnych, które mogą utrudniać realizację powziętego planu pomocy. Pracownik socjalny zasadniczy cel swojej działalności widzi w uzyskaniu pomocy właściwej dla rzeczywistego przypadku i z punktu widzenia tego celu podejmuje dalsze działania, np. wytwarza dokumentarną rzeczywistość.

Zdobyta przez pracownika wiedza (a do pracy nad kontaktem i informacją podchodzi on bardzo poważnie) służy do wykreowania obrazu sytuacji klienta na potrzeby dokumentacji. Ów tworzony wizerunek nie tyle musi odzwierciedlać posiadane przez pracownika informacje, co, na ile to możliwe, gwarantować uzyskanie dla klienta planowanej pomocy. Taki pragmatyczny filtr odseparowuje te informacje, które mogłyby – w interpretacji akceptującego plan pomocy zwierzchnika – podważać zasadność proponowanej pomocy, podkreśla natomiast (nawet na granicy wyolbrzymienia lub nieprawdy) te, które uzasadniają proponowane wsparcie.

Profesjonalny schemat działania jest niezwykle elastyczny. Dogłębna znajomość przypadku umożliwia różnorodne sposoby przetwarzania wiedzy o kliencie. Wśród mechanizmów wspomnianego przetwarzania znajdują się między innymi *mistyfikacja* i *naciąganie*.

Pracownik socjalny działa w ramach prawa (ustaw, przepisów wykonawczych itd.), w ramach zarządzeń wewnętrznych oraz nieformalnych zwyczajów, wreszcie w ramach budżetu ops. Mając świadomość tych ograniczeń, zdarza się, że aby osiągnąć cel, musi *mistyfikować* rzeczywistość. Biurokratyczna część ops działa w sposób w znacznym stopniu przewidywalny. Doświadczony pracownik ze znacznym prawdopodobieństwem może przypuszczać, że taki wniosek o pomoc (plan pomocy) przejdzie biurokratyczną kontrolę, a inny – nie. Jeżeli podejrzewa, że wniosek zostanie zwrócony do poprawki, to często jest w stanie przewidzieć, co się z nim stanie – czy wróci z adnotacją o uzupełnieniu, czy zostanie zmniejszona kwota pomocy itd. Mając taką wiedzę, pracownik socjalny do pew-

²⁵ Zjawisko selektywnego podejścia do pracy dokumentacyjnej w służbie zdrowia opisał Harold Garfinkel (Garfinkel, 1984, s. 186–207). Pojęcia „dokumentarny”, „dokument” używam w wąskim znaczeniu. Harold Garfinkel, opisując „metodę dokumentarną” definiuje wspomniane terminy znacznie szerzej (Garfinkel, 1984, s. 76–103), jednak badając pracę dokumentacyjną w służbie zdrowia, analizuje zawartość rzeczywistych rejestrów klinicznych.

nego stopnia może manipulować rzeczywistością dokumentarną. Nie chodzi tu o perfidne czy wyrachowane oszukiwanie, bowiem koordynatorzy²⁶ często mają świadomość takich mistyfikacji, ale, w znacznej większości przypadków, o przesunięcie akcentów, uwypuklenie jednych elementów sytuacji, a zatarcie innych. Rzadko zdarzają się przypadki rzeczywistej mistyfikacji, gdy jakiś aspekt rzeczywistości faktycznej jest zmieniany, tak by pasował do dokumentarnych kategorii.

Mistyfikacja polega zatem zasadniczo na tym, że wytwarzana rzeczywistość dokumentarna jest celowo deformowana. Szczegółowe przepisy często uniemożliwiają zindywidualizowane działanie i dlatego są omijane. „Ustawa o zamówieniach publicznych” nakłada obowiązek porównywania ofert różnych sklepów zanim towar zostanie zakupiony. Taka procedura jest zwykle zbyt pracochłonna, by mogła być zrealizowana w ramach godzin pracy. Jeżeli więc pracownik chciałby dla klienta, do którego nie ma zaufania, zakupić ubrania czy wyprawkę do szkoły dla jego dzieci, musiałby zapoznać się z cenami w różnych sklepach, sporządzić protokół itd., a nie ma na to czasu. Aby całą procedurę ominąć, pracownik socjalny wypisuje zasiłek celowy do wypłaty w kasie, następnie odbiera go wraz z klientem i idzie do sklepu, gdzie dokonuje zakupu, biorąc rachunek na klienta. Rzeczywisty efekt jest ten sam (zakup jest kontrolowany), a ominięcie zbyt czasochłonnej procedury daje możliwość realizacji planu pomocy, w przeciwnym wypadku pracownik byłby zmuszony zrezygnować z pomocy rzeczowej i wypłacić zasiłek pieniężny, który mógłby zostać wydany niezgodnie z jego planem (np. na alkohol) lub zrezygnować w ogóle z pomocy. *Mistyfikacja* opisu ma swoje ograniczenia, a często nie warto jej dokonywać, bowiem sam opis przypadków ma w ramach rzeczywistości dokumentarnej znaczenie podrzędne, znacznie też bardziej powszechną strategią w ramach *profesjonalnego schematu działania* jest *naciąganie*.

Spora część klientów wymaga większej pomocy finansowej niż może otrzymać z ops. Środków zwykle nie starcza nawet na wyrównanie dochodów klientów do ustawowego kryterium. Na okresowych zebraniach pracownicy dowiadują się, jaki jest budżet i czy można przyznawać wyższe zasiłki niż poprzednio czy raczej je zmniejszyć, czy są pieniądze na zasiłki celowe czy nie itd. Mimo tych ogólnych wskazań pracownik nie jest zobligowany do proporcjonalnego korygowania kwot – gdy uzna jakąś rodzinę za szczególnie potrzebującą, może wnioskować o przyznanie jej większej pomocy, nawet przekraczającej kryterium dochodowe²⁷. Tak naciągnięty plan pomocy będzie jednak zdecydowanie odróżniał się od reszty planów i prawdopodobnie zostanie zauważony przez koordynatora, szczególnie, gdy kondycja finansowa instytucji nie jest najlepsza. Interwencja koordynatora może spowodować konieczność dodatkowej np. telefonicznej obrony planu pomocy.

²⁶ „Koordynator pracy socjalnej” to zwierzchnik grupy pracowników socjalnych. Choć sam jest wykształconym pracownikiem socjalnym, jego praca ma charakter głównie biurokratyczny i polega na kontroli dokumentarnej części pracy socjalnej.

²⁷ Do tego celu ustawodawca przewidział szczególnego rodzaju zasiłki zwane „celowymi” (celowy zasiłek okresowy, celowy zasiłek specjalny).

Wspomniane wyżej zwiększenie pomocy jest *naciągnięciem* w ramach prawa i innych reguł pracy ops. Zdarza się jednak, że skuteczna pomoc wymaga podjęcia działań nieformalnych lub na granicy formalności. Określenie „nieformalny” jest tu rozumiane szeroko, bowiem nie obejmuje jedynie zgodności z prawem, ale również, a nawet przede wszystkim, z innymi regułami funkcjonowania ops. W jednym z przypadków pracownik chciał sfinansować obiady dla dzieci klientki, która nie chciała współpracować z ops ani wystąpić o pomoc, mimo iż miała trudności w utrzymaniu rodziny. W takich okolicznościach pracownik sam pozbiierał wszystkie dostępne mu dane rodziny. Nie zdołał uzyskać jedynie danych o dochodach (tego typu informacji nie udziela się osobom trzecim). Dane o dochodach są formalnie konieczne w każdej biurokratycznej sekwencji. W tym wypadku potrzeba ta miała charakter jedynie formalny, bowiem dopłata do obiadów może być udzielona nawet, gdy dochody wynoszą 130% ustawowego kryterium dochodowego. Pracownik na podstawie obserwacji i wywiadu wiedział, że faktyczny dochód jest znacznie niższy – nie miał jednak na to dowodów. Mimo niekompletnej dokumentacji i braku współpracy z klientem skierował plan pomocy do koordynatora. Takie nieformalne rozwiązanie zostało podjęte, by nie stosować procedury formalnej. Gdyby bowiem pracownik socjalny chciał postępować ściśle według przepisów, to powinien albo uznać, że sprawa jest nieistotna i pozostawić ją bez jakiegokolwiek adnotacji, albo przyjąć, że problem zaniedbania dzieci jest poważny i wystąpić do sądu o ograniczenie (pozbawienie) praw rodzicielskich.

Odrębną kwestią są terminy. Pracownicy socjalni próbują „przepychać” sprawy przeterminowane. Po pierwsze, jeżeli pomoc jest potrzebna szybko, sami mogą przyspieszyć własne czynności: szybko zanieść sprawę do koordynatora i prosić go o równie niezwłoczne zatwierdzenie, by pieniądze mogły być wypłacone zgodnie z planem. Takie działania przyspieszająco-mobilizujące zostaną z pewnością podjęte, gdy pracownikowi zależy np. na wysłaniu dziecka klienta na kolonie czy ferie, a opieszałość rodziców czy przeciąganie się urzędowej procedury, związanej z wypłatą pieniędzy stawia pod znakiem zapytania możliwość dotrzymania terminu, od którego zależy wyjazd.

W takich przypadkach poza przyspieszeniem działań wewnątrz ops pracownik często musi załatwić sprawę z placówką organizującą wyjazd. Bywa, że wcześniej trzeba dodatkowo załatwić jakieś ubranie dla dzieci czy inne wyposażenie. W szczególnych wypadkach przyspieszona realizacja planu pomocy odbywa się kosztem własnych środków pracownika socjalnego. Jeden z pracowników pożyczył klientowi swoje własne pieniądze na zdjęcia, gdy ten musiał szybko wyrobić sobie dowód osobisty (poprzedni zgubił), dodatkowo pracownik zadzwonił do swojej koleżanki pracującej w Urzędzie Miasta, by przyspieszyła procedury wystawiania dowodu. Zdarza się, że pracownicy oddają klientom swoje niepotrzebne już rzeczy (ubrania, drobny sprzęt gospodarstwa domowego). Zjawisko to nie przybiera jednak znacznych rozmiarów, ponieważ jawnie zaburza zasadę równości partnerów interakcji, o którą zabiega pracownik (darowizny z prywatnych zasobów mogłoby wywoływać potrzebę niemożliwego odwzajemnienia prezentu).

Bardzo istotnym elementem pracy nad realizacją planu pomocy w ramach *profesjonalnego schematu działania* jest sieć nieformalnych kontaktów z różnymi instytucjami²⁸. Szeroki zakres takiej współpracy znacznie podnosi efektywność działań pracowników socjalnych oraz umożliwia szybki dostęp do informacji.

Profesjonalny schemat działania realizuje się pomiędzy dwoma perspektywami społecznego zorganizowania. Z jednej strony jest to świat potoczny, w którym klient funkcjonuje jako niepodzielna, nieredukowalna osoba, z drugiej jednak – zorganizowana instytucja działająca w określonym celu tworzy inną „urzędniczą” perspektywę wyostrzoną na wydajność, efektywność, w ramach której taka redukcja przedmiotu pracy bywa ekonomiczną koniecznością. Możliwość podejścia do każdej sytuacji w dwojaki sposób (przyjęcie optyki potocznej lub urzędowej), choć znacznie poprawia jakość oraz zakres współpracy z klientem, wiąże się z koniecznością pokonywania dylematu wyboru stosownej perspektywy.

Podjęcie wspomnianego wysiłku zwykle przynosi pożądane skutki, ale rodzi również zagrożenie popełniania „błędów w sztuce”, bowiem wybór perspektywy ujęcia interakcji może okazać się niewłaściwy. Zdarza się, że pracownik położy zbyt duży nacisk na potoczną regulację zachowań i zwróci się do klienta w drugiej osobie liczby pojedynczej, co ten, już pełnoletni, odbierze jako poniżenie czy brak powagi w podejściu do problemu. Zbytnie skupienie na czynnościach urzędowych (wypełnianiu kwestionariuszy) może, z kolei, spowodować niedostrzeżenie klienta i np. niezaproponowanie mu miejsca siedzącego. Takie przypadkowe „przerysowanie” biurowego charakteru kontaktu i przestrzeni może rzutować na całą dalszą współpracę.

Kolejną konsekwencją dylematyczności jest potrzeba ujawniania ciężącego problemu innym pracownikom, wsparcie się innymi opiniami. Realizacja *profesjonalnego schematu działania* często w naturalny sposób łączy się ze spontaniczną „grupową analizą przypadku”²⁹. Dylematyczność wpisana w profesjonalną perspektywę ujmowania interakcyjnej rzeczywistości kontaktu z klientem, ciągłe widzenie zwykle przezroczystych reguł działania podnosi samoświadomość własnej roli zawodowej. Budzą się refleksje metodyczne i strategiczne, uświadomione zostają własne schematyzmy.

Zaangażowana praca socjalna jest silnie związana z potrzebą poczucia zawodowej satysfakcji. Źródłem satysfakcji z jednej strony jest klient (rozwiąza-

²⁸ Współpraca między instytucjami, mimo niekiedy prawnych zapisów, nie układa się w Polsce najlepiej. Pewnej poprawie ulega przepływ informacji, choć i tak na niektórych „łączach” formalna procedura trwa tygodniami. Niski poziom komputeryzacji, ale przede wszystkim brak tradycji współpracy powodują, że uzyskiwanie informacji „normalną” drogą często traci sens. Słaby rozwój utrwalonych ścieżek współpracy czyni koniecznym budowanie indywidualnych półprywatnych połączeń między konkretnymi pracownikami poszczególnych urzędów. Personalny charakter takich kontaktów uniemożliwia ich użycie przez innych pracowników, a ponadto odchodzący pracownik socjalny „zabiera” ze sobą całą sieć powiązań.

²⁹ Taka aktywność uzupełnia bardziej sformalizowaną pracę zespołów interdyscyplinarnych, analizowaną w kolejnych rozdziałach.

nie jego problemu lub choćby zmiana jego podejścia do życiowych trudności), z drugiej – biurokratyczna część instytucji (pozytywne zaopiniowanie wniosków pomocy, zrozumienie i przychylność ze strony biurokratycznych zwierzchników, poczucie wspólnego, efektywnego działania).

Realizacja *profesjonalnego schematu* wiąże się z określonymi oczekiwaniami pracownika wobec klienta. Każdy wyraz wdzięczności ze strony klienta, dostrzeżenie wysiłku wkładanego w jego sprawę, każde „dziękuję” mobilizuje do dalszych działań. Podjęcie wysiłku wywalczenia czy „przepchania” sprawy klienta daje „zawodową satysfakcję”, o ile sam klient kontynuuje podjęty plan pomocy i otrzymane środki wydaje zgodnie z planem. Gdy tak się nie dzieje, pracownik ma poczucie niespełnionych oczekiwań, co może prowadzić do zmiany interpretacji postawy klienta oraz *schematu działania* (z *profesjonalnego* na *biurokratyczny*), a gdy owo niespełnienie ma charakter długotrwały – nawet do załamania poczucia własnej roli zawodowej. *Profesjonalny schemat działania* to walka, której celem jest rozwiązanie problemu klienta. Owa walka może być przegrana, gdy klient nie spełnia oczekiwań pracownika w zakresie wzajemnej współpracy – takie porażki są bardzo bolesne i zazwyczaj zniechęcają pracownika do dalszej pracy profesjonalnej³⁰. Innym wariantem porażki – znacznie częstszym, ale również dotkliwym – jest nieskuteczność działań, niespełnienie oczekiwań pracownika przez machinę biurokratyczną, która „nie daje się przekonać”.

Ta druga przegrana jest szczególnie dotkliwa dla młodych, zaangażowanych pracowników, wzmacnia w nich poczucie braku zrozumienia u biurokratycznych zwierzchników. Przyczyna porażki – w ich interpretacji – zyskuje charakter wewnętrzny (personalny) albo zewnętrzny (ekonomiczno-prawny). Ta pierwsza interpretacja, znacznie częstsza u wspomnianych młodszych pracowników, niezwiązanych tak silnie układami o perspektywie osobistej z pionem biurokratycznym, wiąże się z zarzutem złej woli lub braku chęci zrozumienia wagi sprawy przez zwierzchników i wywołuje mniejszy lub większy wewnętrzny konflikt. Z drugiej jednak strony, interpretacja personalna wiąże się z poczuciem tymczasowości porażki, jej jednorazowego charakteru, dopóki bowiem klient znajduje się w trudnej sytuacji i warto podejmować wobec niego *profesjonalny schemat działania*, dopóty walka o przevorsowanie sprawy klienta może być kontynuowana – przegrana została tylko bitwa, a nie wojna. Druga interpretacja wiążąca przyczyny klęski z czynnikami zewnętrznymi jednocy pracowników ośrodka pomocy społecznej, daje im poczucie wspólnej walki z zewnętrznym wrogiem, a gdy klęska ma szerszy zasięg (np. brak środków dotyczy wszystkich ops w województwie czy nawet kraju) może stać się motorem działań o charakterze instytucjonalno-politycznym.

³⁰ Wyjątek stanowią klienci przeżywający sytuacje graniczne. Współodczuwany tragizm sytuacji zgłaszającego się po pomoc często mobilizuje pracownika socjalnego do działania, mimo braku współpracy lub choćby elementarnego zrozumienia roli pomocy społecznej ze strony klienta.

Realizacja *profesjonalnego schematu działania* to w znacznej części bardziej współpraca z klientem niż praca³¹. Częściej też propozycje i sugestie pracownika socjalnego są negocjowane. Elementy obowiązkowej negocjacji zawarte są już w samym kwestionariuszu „wywiadu środowiskowego” w rubrykach „kontraktowych”, potwierdzających wspólnie ustalone zobowiązania klienta³². Zdarza się, że sama negocjacja (wymiana poglądów i poszukiwanie wspólnego stanowiska) jest już działalnością pomocową, realizacją planu pomocy (praca nad tożsamością, biografią).

Profesjonalne schematy działania mają również swoje ograniczenia. Istnieje poważne niebezpieczeństwo biograficznego zbliżenia czy uwspólnienia perspektyw, kiedy kontakt z klientem przeradza się w osobistą zażyłość. W takiej sytuacji pracownik socjalny traci profesjonalny dystans i samoświadomość, przeważać zaczyna perspektywa *osobowa*, użycie reguł potocznych traci swój strategiczny charakter, perspektywa *urzędnika* zostaje wykluczona poza nawias interakcji. Kolejnym ograniczeniem *profesjonalnego schematu* jest zderzenie z „sytuacjami granicznymi”³³, czyli szczególnie drastycznymi, przełomowymi, często nieodwracalnymi wydarzeniami w życiu klienta (nagłe kalectwo, śmiertelna choroba, śmierć najbliższych). W takim kontekście jedynie autentyczne (nie strategiczne) współczucie, pocieszenie jest reakcją interakcyjnie stosowną (zafiksowanie na pracy nad odczuciami)³⁴. Siła empatycznego oddziaływania takich wydarzeń znacznie ogranicza lub wręcz wyklucza użycie urzędniczej perspektywy, nawet jeżeli mogłaby spełnić mobilizującą rolę³⁵.

³¹ Skuteczne podjęcie i realizacja takiego schematu jest zatem wynikiem umowy o współdziałaniu. Samodzielność decyzyjna pracownika socjalnego, co do wyboru metody pracy jest więc w pewnym stopniu ograniczona wolą klienta.

³² Część „kontraktu” zawierająca zobowiązania ośrodka pomocy społecznej rzadko jest przedmiotem negocjacji i zwykle jest wypełniana po wyjściu klienta. W ramach *biurokratycznego schematu działania* dodatkowo zredukowany zostaje negocjacyjny charakter „kontraktu”, ponieważ pracownik często dyktuje klientowi, co ma wpisać do własnych zobowiązań. Jest to w tym wypadku zwykle pusty zapis, nietraktowany poważnie ani przez pracownika, ani przez klienta. Nieco inaczej jest w ramach *profesjonalnych schematów działania* – sam zapis jest rezultatem często długich rozmów i polemik, dodatkowo poparty ustnym zobowiązaniem, zyskuje charakter etycznej umowy między pracownikiem socjalnym a klientem.

³³ Pojęcie „sytuacji granicznych” pochodzi z egzystencjalnej filozofii Karla Jaspersa (Jaspers, 1978, s. 186–195). W jego ujęciu, doświadczenie „sytuacji granicznej” wprowadza stan „zawieszenia myślenia”, transcendowania racjonalności (Schnädelbach, 1992, s. 246–247). Jaspersowska koncepcja wpływu tragicznego wydarzenia na racjonalność dotyczy samego podmiotu doświadczającego „granicy” (w tym wypadku klienta pomocy społecznej), ale taka odmiana jednego z partnerów interakcji odkształca całą interakcję.

³⁴ Autentyzm relacji z klientem nie wyklucza strategicznego użycia „sytuacji granicznych” w negocjacji z biurokratycznym zwierzchnikiem.

³⁵ O problemach z profesjonalnym podejściem do sytuacji „smutku i straty” pisze Mary Wilson (Wilson, 1996, s. 135–146).

3.3.4. Preferencje sytuacyjne

Poza zmiennymi indywidualnymi, takimi jak charakter, temperament, cierpliwość pracownika socjalnego istotne znaczenie dla dokonywanych wyborów schematu działania ma sam typ przypadków. Najbardziej typowym przykładem realizacji procedury biurokratycznej są sytuacje koniecznego, trwałego korzystania z pomocy. Dotyczy to posiadaczy rent socjalnych, zasiłków wyrównawczych, stałych lub gwarantowanych. Wysokość oraz sposób przyznawania większości z tych świadczeń są precyzyjnie określone przez przepisy prawne, które nie pozostawiają pracownikowi większych możliwości regulacji. Praca z takimi przypadkami polega na sporządzaniu stosownej dokumentacji oraz wypłacie ustalonych na podstawie wyliczeń zapomóg czy innych świadczeń. Taka sama procedura jest stosowana w przypadku dodatkowych zadań, jakimi obarczany jest ops. Wspomniane dodatkowe zadania to np. wypłata dodatków mieszkaniowych (czynszowych), wypłata zasiłków rodzinnych, wypłata refundacji wydatków na leki itp.³⁶

Podobna procedura jest realizowana w stosunku do przypadków nierokujących nadziei na poprawę, a więc np. osób w podeszłym wieku, bezrobotnych bez wykształcenia, absolwentów szkół specjalnych, byłych więźniów, alkoholików w głębokim stadium choroby. Procedura obsługi takich przypadków zwykle ustala się w pierwszym okresie współpracy i utrwała się podczas kolejnych spotkań. Po pewnym czasie można już określić ją jako biurokratyczną rutynę. Powyższy schemat zostaje zmodyfikowany, gdy wspomniani nierokujący nadziei klienci mają na utrzymaniu dzieci. W stosunku do nich lub ze względu na nie pracownicy socjalni często zawieszają procedurę biurokratyczną i podejmują profesjonalną drogę działania – kreują dokumentarny obraz przypadku, tak by dzieci wspomnianych klientów otrzymały pomoc (np. obiady w szkole, wyprawkę itd.)

Niemal z reguły *biurokratycznym schematem działania* kończy się postępowanie wobec klientów podejrzewanych o nieuczciwość w kontaktach z pomocą społeczną (tzw. „naciągaczy”). Kiedy pracownik zaczyna interpretować klienta jako świadomie wykorzystującego pomoc finansową, mimo iż mu się ona nie należy, będzie starał się oddziaływać na niego metodami profesjonalnymi, np. podejmie wszelkie działania, by nakłonić klienta do zmiany postawy, a gdy te wysiłki nie przyniosą spodziewanych efektów, wykorzysta *biurokratyczny schemat działania*. Tego typu procedura często jest realizowana w stosunku do tych, którzy usiłują deklarować odrębność gospodarstw domowych, mimo iż stan faktyczny w opinii pracownika jest inny. Podejrzewając, iż działania klienta mają na celu jedynie wyciągnięcie pieniędzy, pracownik socjalny dokonuje arytmetycznego podziału przyznawanych wcześniej środków na poszczególne „sztuczne” gospodarstwa domowe, tak by klient nic na tym nie zyskał. Podobnie jest, gdy pracownik podejrzewa, że klient nieoficjalnie pracuje lub gdy jego poziom życia (czy

³⁶ Lista tych zadań często się zmienia, tak więc trudno przewidzieć, jakie czynności dodatkowe wykonywać będą pracownicy za rok czy dwa.

posiadania) jest zdecydowanie wyższy niż by to wynikało z dochodów. W takiej sytuacji pracownik socjalny przyznaje najniższy zasiłek, wychodząc z założenia, że klientowi przestanie zależeć na tak małej kwocie, bowiem aby ją uzyskać, będzie musiał co trzy miesiące przychodzić, kompletować dokumentację, opowiadać o swoim życiu³⁷. Warto zauważyć, że wspomniane przykłady nie obrazują typowego *biurokratycznego schematu działania*. Pracownik socjalny musi wstępnie zebrać wiele informacji o kliencie, upewnić się w swojej diagnozie, by następnie świadomie podjąć decyzję o podziale pomocy lub przyznaniu minimalnego zniechęcającego zasiłku. Na tym etapie działania jest więc to bardziej *profesjonalny schemat* strategicznie wykorzystujący procedury biurokratyczne (*zniechęcający profesjonalny schemat działania*). Po pewnym jednak czasie zaczyna on przekształcać się w rzeczywisty *biurokratyczny schemat działania* – pracownik utrwala pewien sposób postępowania wobec tego klienta, coraz mniej interesuje się jego problemem, zbiera coraz mniej informacji. W efekcie kolejne decyzje nie są już świadomym wyborem, ale zwykłą kontynuacją standaryzującej się procedury.

Schemat działania podejmowany przez pracownika socjalnego zależy też od ilości pracy, którą ma w danej chwili do zrobienia. Po pierwsze, realizacja *profesjonalnego schematu* zajmuje znacznie więcej czasu i wymaga znacznie większego zaangażowania, pracownik musi zebrać znacznie więcej informacji, znacznie bardziej rozwinąć kontakty, prowadzić negocjacje, obmyślić cały kreowany obraz przypadku. Nadmiar obowiązków „biurokratycznych” (np. zadań dodatkowych, jak wypłata dodatków mieszkaniowych, zasiłków rodzinnych czy przyrost pracy w „okresie rewaloryzacyjnym”) nasila tendencje do minimalizacji wysiłków.

Po drugie, *profesjonalny schemat działania* wikła pracownika socjalnego w działalność, której efekty nie są pewne. Jego praca może zostać zakwestionowana przez biurokratycznego koordynatora³⁸ i może wymagać poprawek czy uzupełnień. W przypadku kontroli zewnętrznej pracownik dodatkowo narażony jest na stres ryzyka uzyskania negatywnej oceny, a nawet wyciągnięcia konsekwencji służbowych.

Nie bez znaczenia jest tu doświadczenie, może jednak ono spełniać rolę pozytywną, jak i negatywną. Doświadczenie jest pomocne, o ile jest to doświadczenie konstruowania *profesjonalnych schematów działania*. W takim wypadku pracownicy mają swoje utarte sposoby tworzenia obrazu potrzeb klienta (np. zamiast wnioskować o pomoc na święta, wnioskuje o środki na zimową odzież).

³⁷ W sytuacji wyraźnej różnicy między dochodami a poziomem życia, pracownik mógłby odmówić udzielenia jakiegokolwiek pomocy, ale naraziłby się tym na niemal pewne w tych okolicznościach odwołanie. Napisanie odmowy pomocy wymaga znacznie więcej pracy niż wniosek o najniższy zasiłek, bowiem odmowa wymaga szczegółowego uzasadnienia, powołania się na konkretne przepisy prawne, udowodnienia faktów, które ją uzasadniają. Ponadto, odmowa jest wyraźnym interakcyjnym sygnałem konfrontacji, co podnosi prawdopodobieństwo zaskarżenia decyzji do organu administracyjnie wyższego, a ten, w opinii pracowników, nie ma takiego wglądu w sprawę i często podejmuje niewłaściwe decyzje.

³⁸ Koordynator pracy socjalnej bywa przez pracowników nazywany „korektorem”. Jego praca – w oczach podwładnych – polega głównie, jeżeli nie wyłącznie, na poprawianiu dokumentacji.

Z pewną ostrożnością można więc mówić o profesjonalnej rutynie. Inną pozytywną funkcją doświadczenia jest minimalizacja ryzyka zwrócenia planu pomocy. Wieloletni pracownik wie, jak tworzyć dokumentację, by nie została zakwestionowana, a jeżeli nawet miałby w tej kwestii wątpliwości, wie co robić, by wpłynąć na koordynatora. Posiada on również zwykle wyższą reputację, a często zna zwierzchników na płaszczyźnie prywatnej – z tych to powodów znacznie trudniej jest kwestionować jego wnioski. Inaczej jest, gdy pracownik ma doświadczenie niemal wyłącznie w realizacji procedur biurokratycznych. Taki „staż” często jest tylko obciążeniem i utrudnia przełączanie się na kreatywny format działania.

Sposób podejmowania działań pomocowych zależy wreszcie od świadomości zawodowej, podejścia do własnej pracy. Są zatem pracownicy, którzy z większą wnikliwością przyglądają się przypadkom, więcej widzą i chcą widzieć. Takie skupienie zainteresowania zawsze oznacza zbliżenie do klienta jako człowieka. Nawet najbardziej „beznadziejny” przypadek czy najbardziej przebiegły „naciągacz” przy biograficznym zbliżeniu nabiera ludzkich kształtów, przestaje być uproszczonym, wyłącznie bezradnym, bezmyślnym czy nastawionym na instrumentalne wykorzystanie ops niedorajdą lub oszustem. Przekształca się wzorzec interpretacji. Człowiek bez szans na rynku pracy zaczyna być widziany jako opiekuńczy ojciec, żyjący ponad stan okazuje się zbankrutowanym kaleką. Ów pozytywny, dopiero co dostrzeżony wymiar może być impulsem do przełączenia schematu działania na *profesjonalny*.

Inaczej przedstawia się sytuacja, gdy pracownik jest po prostu wykonawcą powierzonych czynności. Nie będzie się on skupiał na poznawaniu już zinterpretowanego klienta, nie będzie dochodził złożoności „prawdy”. Mając w głowie biurokratyczną sekwencję, zainteresuje się tylko tymi informacjami, które są konieczne do wypełnienia składających się na nią dokumentów.

Tendencja minimalizowania pomocy często ma swoje źródło w etycznych przekonaniach pracownika. Zestawia on negatywne postawy klientów „roszczeniowych” czy „naciągaczy” z pozytywnymi – klientów, „którym pomoc rzeczywiście się należy”. Poczucie społecznej sprawiedliwości ma jednak jeszcze drugie, ideologiczne oblicze. Przyznawana klientom pomoc niekiedy jest oceniana (ograniczana) z perspektywy podatnika, który nie zamierza tolerować utrzymywania odmawiających podjęcia pracy „darmozjadów” z jego pieniędzy.

Realizacja w takich sytuacjach *biurokratycznego schematu działania* jest spowodowana jeszcze jedną obiektywną okolicznością. Jeżeli klienci często piszą odwołania, domagają się pomocy poprzez korespondencję z różnymi szczeblami władzy, to często dotycząca ich dokumentacja jest kontrolowana, musi więc być szczególnie porządnie prowadzona. Każda decyzja, od której pracownik socjalny spodziewa się odwołania jest dokładniej uzasadniana ze szczegółowymi odniesieniami do przepisów prawnych. Konsekwencją takiego wzrostu pracy jest ograniczenie czasu na działania pozabiurokratyczne, np. pracę nad samodzielnością, pogłębioną pracę nad informacją, kontaktem itp.

3.4. Praca socjalna jako konwersacja i dyskurs

Postrzeganie pracy socjalnej jako konwersacji nie jest częste w opracowaniach zagranicznych, a jest wręcz nieobecne w opracowaniach polskich. Jeżeli już problematyka ta pojawia się w kontekście pracy socjalnej, to zwykle jest przeniesieniem popularnonaukowych opracowań z zakresu komunikacji interpersonalnej czy technik wpływu pierwotnie przygotowywanych na potrzeby nauk o zarządzaniu lub psychologii. Nie ma taka perspektywa wiele wspólnego z analizą konwersacyjną, która oparta jest na dosyć radykalnych założeniach ontologicznych i epistemologicznych. Z wymienionych względów niniejszy podrozdział jest względnie krótki i w nielicznych jedynie miejscach opatrzone przypisami odnoszącymi zresztą Czytelnika do innych moich prac i badań. Skrótowy charakter podrozdziału znajduje jeszcze jedno uzasadnienie, część druga książki jest właściwym empirycznym, ale i uteoretycznionym miejscami rozwinięciem podejmowanego tu tematu.

Przywoływana wielokrotnie w niniejszej pracy perspektywa konwersacyjna wprost wskazuje na komunikacyjny charakter wszelkich działań społecznych, jednak tezę o konwersacyjnym charakterze pracy socjalnej można też wykazać, odwołując się do konkretnych przykładów działań umieszczanych w ramach pracy socjalnej. Weźmy na początek głośną, a zatem obecną ostatnio w dyskursie publicznym, kwestię podejmowania przez pracowników socjalnych działań zmierzających np. do umieszczenia dziecka w placówce opiekuńczo-wychowawczej. Mało kto będzie prawdopodobnie uważał, że pracą socjalną jest sam akt przeprowadzenia dziecka do nowego miejsca zamieszkania, to przecież zwykle czynią inne służby, a pracownik co najwyżej towarzyszy w tej trudnej sytuacji, łagodząc te jej negatywne skutki, które da się przy pomocy słowa załagodzić. Nie leży też w gestii pracownika socjalnego sama decyzja, bo tę podejmuje sąd właściwy do rozstrzygania tego typu kwestii. Istotą pracy socjalnej w tym przypadku jest cały szereg, wręcz misterna sieć uporządkowanych działań, które do takiego efektu prowadzą, a są to przecież głównie, jeżeli nie wyłącznie, działania konwersacyjne z klientem, z przedstawicielami innych instytucji, czy wreszcie ze współpracownikami, bo nikt nie chce ciężaru takiej decyzji dźwigać samodzielnie.

Nawet wyobrażając sobie znacznie mniej drastyczny przykład wsparcia klienta przez asystenta rodziny, to przecież to wsparcie mające głównie niematerialny charakter składa się niemal wyłącznie z rozmów: negocjacji, dodawania sił, konsultacji, mobilizacji itd. (por. Krasiejko, 2010; *Asystentura rodziny*, 2010). Takie właśnie różnorodne działania perswazyjne, motywacyjne i dowartościowujące wynikają z tego, że „asystent przede wszystkim ma za zadanie zmienić stosunek osób w rodzinie do własnej sprawczości, zwiększyć ich poczucie wpływu na własne życie, podnieść samoocenę” (Krasiejko, 2009, s. 94).

Tematyka komunikacji jest właściwie stałym elementem wszelkich dyskusji powiązanych z praktyczną pracą socjalną, co przejawia się choćby niezliczoną

ilością podręczników, kursów czy nawet bardziej ustrukturyzowanych koncepcji teoretycznych, mających w nazwie „umiejętności interpersonalne”³⁹. Byłoby jednak znacznym nieporozumieniem zestawianie tej tendencji z badaniami pracy socjalnej opartymi na perspektywie konwersacyjnej, których to, od razu trzeba dodać, niemal w ogóle nie ma.

Analiza konwersacyjna, wspomagana coraz częściej intensywnie rozwijającymi się w ostatnich latach analizami dyskursu, konsekwentnie postrzega działalność komunikacyjną jako istotę pracy socjalnej, a nie jedynie środek do osiągnięcia innych celów. Aktywność pracowników służb społecznych nie tyle realizowana jest przy pomocy umiejętnie stosowanej komunikacji, co w takich aktach komunikacyjnych się zamyka.

Zatem praca socjalna to konwersacja celowa, ale i społecznie usytuowana. Główne jej obszary (zagęszczenia) pojawiają się na styku z formalną organizacją (np. administracyjną jej częścią lub innymi placówkami) oraz światem klienta (nim samym i jego bliskimi, sąsiadami). Te dwa obszary różnicują dyskusję profesjonalną i rozmowę profesjonalną (w tym terapeutyczną). Ilustruje to schemat 3.

Schemat 3. Konwersacyjne usytuowanie dyskusji profesjonalnej

³⁹ Najbardziej wpływowe w tym zakresie publikacje w języku polskim to dwuczęściowe dzieło Charlesa Gavina i Bretta Seabury’ego *Działania interpersonalne w pracy socjalnej* (Gavin, Seabury, 1998a; 1998b) oraz praca Aleksandra Nocunia i Jerzego Szmagałskiego zatytułowana *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie* (Nocuń, Szmagałski, 1998). Oczywiście to jedynie opracowania najczęściej wykorzystywane w kształceniu do pracy socjalnej, są one uzupełniane licznymi pracami psychologicznymi, a nierzadko i popularnonaukowymi menedżerskimi podręcznikami zarządzania zasobami ludzkimi. Sam fakt wpływów dyskursów menedżerskich na kształtowanie komunikacyjnej przestrzeni pracy socjalnej wart jest osobnych studiów, które jednak przekraczają ramy tematyczne niniejszej pracy.

Bardzo istotnym elementem pracy socjalnej postrzeganej jako konwersacja jest jej umieszczenie w kontekście społecznym, który w tym przypadku przybiera formę społecznych dyskursów, a więc dyskursu profesjonalnego i publicznego. Kontekst ten z jednej strony jest istotnym uwarunkowaniem codziennych praktyk językowych, z drugiej strony jednak, sam w sobie jest obszarem lub narzędziem pracy socjalnej zorientowanej na zmianę społeczną, szczególnie w wariancie radykalnym (Granosik, 2010b). Ponadto, do tego typu działań, choć niewłączanych bezpośrednio w zakres pracy socjalnej, można zaliczyć liczne strategie aplikacji poprawności politycznej, dyskurs o mowie nienawiści czy inne formy dyskursowej walki z nierównościami, dyskryminacją i agresją.

Prezentacja, nawet skrótowa, związków pracy socjalnej z różnymi społecznymi dyskursami nie może pominąć bardzo istotnego w zakresie tego zagadnienia wkładu niemieckiego pedagoga społecznego Michaela Winklera. Zdaniem tego autora wszelka działalność społeczno-pedagogiczna czy też praca socjalna⁴⁰ nie może być jako taka zdefiniowana, jeżeli nie odnosi się do odpowiednich dyskursów, które są w powiązanych z nią dyscyplinach rozwijane. Chociaż Winkler widzi niezwykle silny, wręcz ontologiczny związek dyskursu i pracy socjalnej, to jednak postrzega go głównie jako zespół czynników formujących czy warunkujących działalność zawodową, zatem pedagogika społeczna jako dyscyplina czy problem społeczno-pedagogiczny są konstruktami dyskursowymi, ale sama praca socjalna już niekoniecznie. Aktywne dyskursy społeczno-pedagogiczne „łączą się w formie ‘ideologicznej praktyki’, która jest podtrzymywana przez nosicieli poszczególnych energii i transportowane przez nie treści. Jednocześnie określają one momenty i odniesienia sensu, dzięki którym konkretne działanie, nawet jeśli nie może być określane, to na pewno może zostać poddane krytycznej ocenie” (Winkler, 2009, s. 220). Zatem w koncepcji Winklera rzeczywista praca socjalna jest niejako prestrukturyzowana społeczno-pedagogicznymi dyskursami, wytwarzającymi głównie poza samą praktyką i warunkującymi ją poprzez określone

⁴⁰ Związki pedagogiki społecznej i pracy socjalnej w Niemczech mają długą i skomplikowaną historię (Sałustowicz, 2001), której nawet skrótowa prezentacja znacznie wykracza poza ramy niniejszej pracy. Współcześnie terminy te w wielu kontekstach są stosowane zamiennie lub równoważnie, szczególnie od czasu zakresowego uogólnienia pracy socjalnej, co znalazło swoje symboliczne odzwierciedlenie w odmienionej formule językowej (zamiast *Sozialarbeit* obecnie powszechnie stosuje się termin *soziale Arbeit*) oraz pojęciowych złożeniach „pedagogika społeczna/praca socjalna”. Sam Winkler, przywołując Lothar Böhnisch (Böhnisch, 1982) i teorie systemów, zauważa, że „w aktualnych, empirycznych realiach nowoczesnego społeczeństwa, pole społeczno-pedagogiczne pojawia się jako sektor socjalny, a więc jako element, który za pomocą różnorodnych powiązań jest wpleciony w całość społeczeństwa i wypełnia w nim specyficzne zadania oraz funkcje, których często nie da się już jednoznacznie zidentyfikować. Sektor socjalny należy tym samym do owego powstałego historycznie, niezmiernie złożonego, całościowego układu powiązań niezliczonych pojedynczych systemów, w których nowoczesne społeczeństwo się zróżnicowało, zyskując w ten sposób (nie tylko dla należących do niego jednostek) wewnętrzną strukturę” (Winkler, 2009, s. 171). Zatem praca socjalna (jako działalność) oraz pedagogika społeczna (jako dyskurs) razem składają się na sektor socjalny (Winkler, 2009, s. 172).

odniesienia ideologiczne. To właśnie ograniczenie zasięgu dyskursu do orientowania, predefiniowania działania odróżnia koncepcję Winklera od przyjmowanej w niniejszej pracy perspektywy konwersacyjno-dyskursowej.

Wszystkie wymienione do tej pory obszary konwersacyjne i dyskursowe są ze sobą stale związane i składają się na działający system interakcyjny, jednak symetryczność oraz charakter tych powiązań nie zawsze jest prosty i bezpośredni. Niektóre z wyszczególnionych obszarów konwersacyjnych różnicują się wewnętrznie, by wpisując się w ogólnie zakreślane społecznie ramy, trendy i reguły jednocześnie zachowywać istotną autonomię⁴¹.

Innym ważnym obszarem zainteresowań konwersacyjnie zorientowanych analityków pracy socjalnej są relacje języka i władzy, a dokładniej strategii i uwarunkowania różnych form stratyfikacji. W optyce konwersacyjnej mówienie postrzegane jest jako działanie, a więc język jest nie tylko narzędziem „sprawowania władzy”, ale i dostęp do określonych form językowych sam w sobie jest już władzą.

Schemat 4. Społeczne usytuowanie zespołu interdyscyplinarnego

Ostatnich kilka dekad wydaje się okresem, w którym w szczególny sposób wzrasta zainteresowanie władzą w kontekście pracy socjalnej. W ramach tego zainteresowania relacje władzy i komunikacja były wielokrotnie i na różne sposoby analizowane, badane i uteoretyczniane w licznych artykułach, książkach i wystąpieniach. W kontekście badań zogniskowanych na pracy socjalnej wspomniane relacje były i nadal są identyfikowane głównie pomiędzy klientem i różnymi ukła-

⁴¹ Tego typu zjawiska w zakresie dyskursów profesjonalnych/institutionalnych zostały ujęte dalej w analitycznych kategoriach dyskursu wewnętrznego (technicznego) i zewnętrznego (humanistycznego). Jeżeli zaś chodzi o różnicowanie się dyskursu publicznego, badania w tym zakresie, niestety już wykraczające poza tematyczne granice niniejszej pracy, podejmowane są zarówno przez zorientowanych na analizę dyskursu socjologów, jak i podobnie ukierunkowujących swoje zainteresowania pedagogów.

dami społecznymi (sąsiedztwo, wspólnota lokalna, społeczeństwo jako system opresji), czego rezultatem jest specyficzna metodyka oparta na „upelnomocnieniu” (m.in. Baistow, 1994; Adams, 1996). Od czasu do czasu analizie poddawane są ukrywane i jawne akty władzy w relacjach pracownik socjalny–klient, zwykle w kontekstach działania profesjonalnego (Schütze, 1992, 1994; Granosik, 2000). Istotną zaletą takich studiów jest opis wraz z teoretycznym wyjaśnieniem względnego charakteru władzy w mikrokontekstach społecznych oraz strategicznych aplikacji wysublimowanych form władzy w codziennej praktyce pracy socjalnej.

Bliższa analiza profesjonalnych dyskusji pozwala tę bardzo uproszczoną perspektywę znacząco rozbudować poprzez wskazanie wielu innych obszarów, w których odnaleźć można ważne relacje społeczne (schemat 4).

Niezwykle istotnym, i już wcześniej przytaczanym, założeniem etnometodologii jest przekonanie, że struktura aktów mowy jest właściwie strukturą rzeczywistości społecznej (w tym wypadku instytucjonalnej) wraz z przypisanymi jej relacjami władzy (por. Granosik, 2010b). Zatem praca socjalna w tej perspektywie jest po prostu częściowo zorganizowaną, ale i wciąż organizowaną sekwencją konwersacji umieszczonej w kontekście instytucjonalnym oraz dyskursie profesjonalnym i publicznym. Aplikując podejście konwersacyjne do pracy zespołów interdyscyplinarnych, w szczególności relacji władzy, jakie są w ramach takiej struktury wytwarzane, należałoby ją zdefiniować jako sekwencję aktów mowy do innych profesjonalistów, klientów, przełożonych. Istotą tych aktów jest profesjonalna aktywność (mówienie), polegająca na kontrolowanym kształtowaniu wywierania nacisku na:

- kolegów, aby przekonać ich do własnego planu pomocy, prezentowanej przez siebie perspektywy diagnostycznej, uzasadnień działania itd.,
- przełożonych, aby uzyskać aprobatę proponowanych działań lub przynajmniej brak otwartego sprzeciwu,
- klientów, aby zmienili swoje działania, nastawienia, decyzje, motywacje itd. zgodnie z przyjętym schematem działania.

Tak zdefiniowane komunikacyjne strategie stają się istotnym polem zainteresowania analizy konwersacyjnej, która oferuje narzędzia do bezpośredniej analizy działań profesjonalnych, w odróżnieniu od wielu innych metod, które operacjonalizują badania pośrednie (Granosik, 2010b).

Zatem praca zespołu interdyscyplinarnego zdecydowanie podkreśla znaczenie konwersacji, która w tym przypadku bezdyskusyjnie jest podstawowym wytworem współpracy specjalistów. Ponadto dodatkowa warstwa konwersacyjna (komunikacja wewnątrz zespołu) ujawnia również trudne do zaobserwowania w innych kontekstach relacje władzy w pewnym stopniu konstruowane pomiędzy uczestnikami, a w pewnym wyznaczone formalnymi regułami funkcjonowania organizacji zatrudniającej tychże specjalistów oraz ogólnospołeczną stratyfikacją reprezentowanych przez każdego z nich profesji, ogólnymi trendami profesjonalnymi itd. System relacji władzy jest zatem dostosowywany tak, aby podtrzymy-

wać efektywność organizacji na społecznie akceptowanym poziomie. Nie oznacza to oczywiście, że nie zdarzają się przypadki, w których gry i walki interakcyjne zaczynają dominować do tego stopnia, że działalność zespołu staje się mało efektywna lub nawet nieefektywna w perspektywie społecznych celów.

Analiza relacji władzy w pracy socjalnej zwykle ma określony mniej lub bardziej praktyczny cel, a jest nim przekształcanie tychże relacji. Pozostawiając na boku dyskusyjne, ale i niezwykle rozpowszechnione przekonanie, że relacje w pracy socjalnej powinny być symetryczne lub co najmniej zrównoważone, łatwo zaobserwować, że prawie zawsze działania modernizujące zmierzają do zmniejszania władzy ośrodków dominujących i dowartościowywania tych grup i osób, które są społecznie słabsze. Analiza, nie tylko konwersacyjna, tak ukierunkowanego działania zwykle nazywanego *empowerment'em* jest co najmniej problematyczna (por. Adams, 1996, s. 10–13), ponieważ termin ten jest definiowany jako społeczny konstrukt lub jako krytyczna koncepcja czy wreszcie jako rodzaj refleksyjnej praktyki (Baistow, 1994, s. 35–38) i we wszystkich tych znaczeniach jeszcze nie osiągnęło dojrzałej formy. Wyciągając to, co wspólne w różnych ujęciach można za Malcolmem Payne'em skonstatować, że *empowerment* dąży do użycia specyficznych strategii obniżania, redukowania i odwracania negatywnego wartościowania, dotyczącego jednostki oraz niektóre grupy społeczne, którego źródłem są grupy dominujące (Payne, 1991, s. 229).

Perspektywa konwersacyjna wyraźnie ujawnia, że strategie redukowania władzy często kończą się jedynie jej ukrywaniem, wytwarzaniem „podziemnego” świata (Gutierrez, Rymes, Larson, 1995; Granosik, 2003c) lub bardziej wysublimowanymi formami profesjonalnych sztuczek (Schütze, 1996), a badania zespołów interdyscyplinarnych prowadzą do konkluzji, że podmiotem upelnomocniania (*empowerment'u*) często powinien być sam pracownik socjalny, któremu trudno przebić się ze swoim głosem w dyskusji z bardziej społecznie uznanymi profesjami. Kolejna część książki poświęcona jest właśnie detalicznej analizie zespołowej pracy socjalnej, dokonanej z perspektywy dyskursywno-konwersacyjnej.

Część II

Praca socjalna jako instytucja konwersacyjna

Konsekwentna aplikacja przedstawionych wcześniej założeń teoretycznych musi przekładać się nie tylko na metodologię badań, ale przede wszystkim na wyobrażenie kluczowego dla niniejszej pracy pojęcia, jakim jest proces instytucjonalizowania pracy socjalnej. W tym zakresie szczególnej wagi nabierają dwa, przedstawione poniżej, podstawowe założenia wraz z ich konsekwencjami.

1. Rzeczywistość społeczna to w istocie zinstytucjonalizowane lub instytucjonalizujące się działania społeczne (ogólne założenie instytucjonalizmu), zatem badanie pracy socjalnej musi oznaczać empiryczną refleksję nad jej instytucjonalizowaniem.

2. Instytucje to nie statyczne, stabilne konstrukcje, ale dynamicznie przekształcane układy sił (pozycji), tożsamości, ideologii i koncepcji działania, stąd przedmiotem analizy powinny być procesy wraz z ich społecznym kontekstem.

Ukierunkowanie badań na dyskusje profesjonalne uwarunkowane było wieloma czynnikami. Przede wszystkim jednak specyficzne właściwości profesjonalnych dyskusji, szczególnie w kontekście podejmowanej tu problematyki, wydały się kluczowe.

Dyskusja profesjonalna jest niezwykle skompresowanym obrazem pracy socjalnej, ale, co ważne, kondensowanym pragmatycznie i „naturalnie” przez samych pracowników socjalnych¹. W krótkich wypowiedziach, niemal zdaniach: (1) obrazowane są te etapy pracy socjalnej, które zostały już wcześniej zrealizowane, (2) podejmowane są konkretne, wpisane w pracę socjalną działania, (3) pla-

¹ Analiza tak skondensowanego materiału, jeżeli przyjąć normatywną perspektywę, może być obciążona ryzykiem uproszczeń. Warto jednak podkreślić, że z perspektywy interpretatywnej właśnie te „pragmatyczne uproszczenia” podnoszą wartość materiału, bowiem ukazują rzeczywiste procedury, które opisują działania zespołów interdyscyplinarnych. Prawdopodobnie dzięki zespołowo konstruowanym uproszczeniom pokonywanie codziennych dylematów (paradoksów) pracy socjalnej jest w ogóle możliwe.

nowane są działania przyszłe, (4) ujawniane są zewnętrzne konteksty i uwarunkowania, wreszcie (5) wytwarza się wspólna profesjonalna tożsamość i ideologia².

1. Rekonstrukcyjny charakter dyskusji profesjonalnej ujawnia się przede wszystkim w jej fazach sprawozdawczych, w których uczestnicy dzielą się swoją wiedzą na temat omawianego przypadku³. Ta wiedza jest jednak, w odróżnieniu od pracy indywidualnej, kondensowana i konsultowana. Mając ograniczoną ilość czasu, uczestnik dyskusji występujący w roli referenta musi dokonać skrótów i uproszczeń, w efekcie ujawnia te aspekty wiedzy o przypadku i wcześniej podejmowanych działań, które uznaje za ważne, poza więc samą wiedzą dyskusja profesjonalna ujawnia również systemy relewancji aplikowane przez pracowników socjalnych. Zarówno konkretne informacje, jak i systemy relewancji⁴ są w dyskusjach profesjonalnych konsultowane, a więc odnoszone do wiedzy i systemów istotności innych uczestników, pojawiają się zatem „koreferaty”, głosy kwestionujące wiedzę, jak i trafność wyboru prezentowanych wątków, ale również działania afirmacyjne.

2. Profesjonalna dyskusja to w znaczącej mierze przestrzeń wytwarzania realnej pracy socjalnej. W jej toku buduje się uogólnienia, podejmuje decyzje, określa sposoby i granice działania, przekonuje, zniechęca, wreszcie konstruuje się szeroko rozumiany wzór działań profesjonalnych w ramach pracy socjalnej. W takim sensie dyskusja profesjonalna jest podstawowym obszarem profesjonalnej refleksyjności, której nie można realizować indywidualnie, bo zachodzi poważne

² W literaturze niemieckiej z zakresu pedagogiki społecznej/pracy socjalnej można znaleźć wiele wskazań szczególnych właściwości zespołów interdyscyplinarnych, które nawet na poziomie czysto pragmatycznym wytwarzają oryginalny model diagnozowania i działania (por. Herwig-Lempp, 2004, s. 7–15; Braun, Graßhoff, Schweppe, 2011, s. 50–53), tego typu tezy pojawiają się również w opracowaniach bliższych praktyce (por. *Vom Falleingang bis zur Kollegialen Beratung*, bd, s. 19–22).

³ Ugruntowana od stu lat w pracy socjalnej „praca z przypadkiem” (*case work*) zwykle odnosi się do pracy z pojedynczą jednostką lub rodziną. W niniejszej pracy pojęcie to jest jednak rozumiane znacznie szerzej i właściwie opisuje przedmiot zainteresowania zespołu interdyscyplinarnego, którym może być jakiś drobny aspekt życia jednostki, np. niezaradność w strukturach administracyjnych, jednostka albo rodzina, ale również problem dotyczący znaczną część społeczności, np. brak ośrodka kultury lub przedszkola.

⁴ Systemy relewancji są istotną częścią fenomenologicznej koncepcji rzeczywistości społecznej Alfreda Schütza. Bardzo pobieżnie relacjonując koncepcję „codzienności” tego autora, trzeba zauważyć, że jest owa codzienność konstruowana poprzez gromadzenie oraz organizację wiedzy. Organizacja opiera się w znacznej części na umieszczaniu kolejnych fenomenów („doświadczeń”) w ramach istniejących już, ale i ciągle rozwijanych typów (np. tulipan zostanie umieszczony w kategorii kwiatów). Organizacja typologiczna jest jednak uzupełniana strukturyzacją ważnościową, co jest szczególnie ważne w kontekście podejmowania działania i decyzji. To drugie zjawisko obejmuje konstruowanie systemów tego, co ważne i nieważne (*Strukturen der Relevanz und Irrelevanz*) (Schütz, 1971, s. 5–12). Tak rozumiane systemy istotności mogą występować w trzech obszarach: tematycznym, interpretacyjnym oraz motywacyjnym (Czyżewski, 2009, s. 9). Historycznie zakreślona przez A. Schütza koncepcja systemów relewancji znalazła swoje rozwinięcie w licznych pracach analityków konwersacji oraz dyskursu (por. Liedtke, 2001, s. 1161–1169).

ryzyko popadania w rutynę oraz stopniowego odizolowania się od profesjonalnej społeczności.

3. Zwykle uświadamianym sobie pierwszym celem profesjonalnej dyskusji jest wypracowanie jakichś konkluzji, wniosków, które umożliwią dalszą, bardziej skuteczną pracę z przypadkiem. Tego typu wnioski oczywiście wieńczą „dzieło”, ale z perspektywy niniejszej pracy najbardziej interesujący jest sposób dochodzenia do nich. W tych sposobach bowiem lepiej widać specyfikę procesu instytucjonalizowania pracy socjalnej niż w zindywidualizowanych, często unikalnych konkretnych rozwiązaniach. Innymi słowy, dyskusja profesjonalna daje szansę poznania nie tylko konkretnych propozycji działania (treści), ale przede wszystkim „gramatyki” działania, czyli ogólnych reguł konstruowania konkretnych propozycji (formy), które to składają się na instytucję⁵.

4. Działając jednoosobowo, nie ma konieczności konstruowania uzasadnień, można polegać na rutynie, intuicji lub czyjejś odpowiedzi. Konstruując jednak działanie wspólnie z innymi, trzeba już budować wyjaśnienia, uzasadnienia, odnosić się do zewnętrznych kontekstów. Profesjonalna dyskusja, szczególnie kiedy jest krytyczna, wymusza na uczestnikach nie tylko ujawnianie uzasadnień, ale również ich konstruowanie w odniesieniu do pewnych wartości uznawanych jako kryteria rozstrzygające. Wielość takich kryteriów (np. logika, zdrowy rozsądek, doświadczenie, pragmatyzm sytuacyjny, społeczna większość, sprawiedliwość społeczna) skłania uczestników profesjonalnych dyskusji do ich waloryzacji, a więc konstruowania nowego, bardziej ogólnego wymiaru instytucjonalnego porządku.

5. Profesjonalna dyskusja to też jedna z kluczowych płaszczyzn konstruowania tego, co wspólne w najogólniejszym znaczeniu, a więc profesjonalnych ideologii i tożsamości. Pierwsze zjawisko – konstruowanie podzielanych idei – spaja pracowników socjalnych horyzontalnie, daje im poczucie wspólnoty i podobnego oglądu świata. Równocześnie jednak ideologie mają istotny wpływ na dobór oraz kierunek podejmowanych działań oraz ich uzasadnień. Podobnie podwójny wpływ na pracę socjalną ma profesjonalna tożsamość, z jednej strony daje poczucie przynależności, prawo do utożsamiania się z określoną grupą, z drugiej jednak, wyznacza też określoną, wspólną optykę na szeroko definiowane działania w pracy socjalnej. Co więcej, tożsamość jest jednym z obszarów samego działania profesjonalnego, co również znajduje swoją realizację w dyskusji.

6. Podstawowym warunkiem zaistnienia dyskusji profesjonalnej jest pojawienie się w przestrzeni organizacji wielu (co najmniej kilku) zróżnicowanych perspektyw, które będą zdolne wytwarzać odrębne systemy teoretyczne, diagnostyczne i aplikacyjne, dające przekładać się na kierunki orientowania działania. Warunek ten może być spełniony jedynie poprzez zbudowanie małego lub duże-

⁵ Ogniskowanie analizy na „gramatyce” działania pracownika socjalnego nie jest oczywiście pomysłem nowatorskim. Perspektywa taka była na przykład rozwijana przez Marca Henry’ego Souleta (por. Soulet, 1996, s. 103–104 i n.)

go, formalnego bądź nieformalnego zespołu interdyscyplinarnego. Liczne koncepcje postulujące model uczących się organizacji (*learning organization*) sytuują zespoły interdyscyplinarne w centrum organizacji jako jednostki, w kontekście zmiany, dla nich podstawowe, bowiem to właśnie zespół, a nie jednostka, otwiera możliwość pogłębionej refleksji i wzajemnego uczenia się, co więcej, to nie tylko możliwość, ale i warunek, bowiem „czego się zespół nie nauczy, tego organizacja nie będzie umieć”⁶ (Senge, 1990, s. 10). Jeżeli nawet nie przyjąć w całości argumentacji wskazywanej z odmiennej perspektywy teoretycznej, bez wątpienia zespół interdyscyplinarny jest centralnym ośrodkiem społecznego instytucjonalizowania działania podejmowanego przez organizację, polegającego na podzieleniu i wypracowywaniu rzeczywistych (działających) reguł, celów i interpretacji (Taylor, 2004, s. 82).

Bez obawy o nadmierne przerysowanie można wskazać, że w świetle referowanych tu badań i w zgodzie z interakcyjno-konwersacyjną perspektywą teoretyczną, praca socjalna to właściwie zespół procesów organizujących strukturę oraz treść działań wydelegowanych przez społeczeństwo i instytucję profesjonalistów. Przyglądając się jednak bliżej temu ogólnikowemu stwierdzeniu, można je uzupełnić o wiele istotnych czynników. Mając w pamięci generalne założenie uwarunkowania wszelkich zjawisk społecznych w kontekstach zewnętrznych, kierując się przejrzystością prezentacji, można nieco sztucznie wyodrębnić następujące procesy wewnętrzne: organizowanie porządku statusowego, organizowanie porządku tematycznego oraz podtrzymywanie/uzgadnianie ogólnych ram konstrukcyjnych.

Konieczne trzeba podkreślić, że wspomniane czynniki są kluczowymi elementami pracy socjalnej i zależy od nich właściwie cały jej przebieg, a zatem trafność wyboru podejmowanych działań, skuteczność w ich orientowaniu oraz, a może przede wszystkim, udana ich realizacja.

W zakresie organizacji statusowej konieczne jest wskazanie tych podmiotów konwersacyjnych, które najbardziej nadają się do inicjowania i rozstrzygania poprawności podejmowanych przez zespół działań. Ten szczególnie istotny dla interdyscyplinarnej „z natury i historii” pracy socjalnej aspekt w dyskusjach profesjonalnych przejawia się głównie zróżnicowaną dystrybucją atrybutu ekspertyzności wśród uczestników. Od przebiegu tak opisanego procesu zależy w znacznym stopniu wpływowość diagnoz, argumentacji oraz kierunków działań postulowanych przez poszczególnych uczestników, co w konsekwencji przekłada się na mniej lub bardziej widoczną, bliższą lub bardziej oddaloną od kwestii merytorycznych rywalizację. Jednak bezpośrednim efektem tego procesu jest sytuacyjny, ale jednak umieszczony w bardziej trwałych biograficznych czy formalnych ramach, porządek statusowy oraz w zakresie podejmowanych przez uczestników

⁶ W tłumaczeniu wykorzystałem językową formę starej polskiej mądrości ludowej, której oczywiście nie było w oryginale: „unless a team can learn, the organization cannot learn” (Senge, 1990, s. 10).

ról. Bez tego uporządkowania, a zatem w zespole idealnie egalitarnym, nie byłoby możliwe podejmowanie jakichkolwiek decyzji, bo wszystkie stanowiska miałyby tę samą rangę.

Zatem porządek statusowy wprost przekłada się na uporządkowanie merytoryczne, a więc na proces orientowania działania. Ten dobrze już przyswojony przez pedagogikę społeczną termin (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 265–268)⁷ przekłada się tutaj na takie empiryczne kategorie, jak: kategoryzowanie dyskutowanej problematyki, jej tematyzacja oraz poszukiwanie kluczowego problemu i sposobów jego kontrolowania. Wszystkie wymienione tu wymiary zjawiska orientowania działania mają ścisły związek z procesami statusotwórczymi, a przede wszystkim z konstruowaną przez uczestników sytuacyjną eksperckością. W zakresie kategoryzowania problematyki wyznaczonej konkretnym zadaniem (przypadkiem), zdecydowane preferencje będą miały systemy pojęciowe pochodzące z zasobów specjalisty o najwyższym statusie eksperckim, ale ponieważ kategorie np. teoretyczne czy ideologiczne nie są luźnymi rejestrami, ale są ze sobą powiązane, zatem wybór kategoryzacji będzie jednocześnie oznaczał wskazanie odpowiednich struktur interpretacyjnych. Zawężanie uznawanych, a zatem i dopuszczanych w konwersacji wzorów interpretacyjnych przekłada się na strukturę tematyczną rozmowy, bowiem pewne wątki, np. określone informacje o przypadku lub jego diagnozy, będą uznawane za mniej przydatne. W ten sposób działanie zespołu ogniskuje się na określonym problemie (nazywanym tu problemem głównym) oraz wynikających z przyjętej optyki interpretacyjnej sposobach jego pokonywania. Takie, oparte na sytuacyjnej eksperckości oraz ukierunkowanej tematyzacji dyskusji działanie będzie kluczowym rezultatem pracy zespołu, może jednak mieć walor aplikacyjny jedynie wtedy, kiedy da się wpisać w sposób prosty lub bardziej twórczy w strukturalne uwarunkowania pracy socjalnej.

Wszystkie ogólnie opisane wyżej procesy w materiale empirycznym umieszczone były w specyficznych ramach organizacyjnych⁸. Jakkolwiek sposób ramo-

⁷ W przywołanej pracy włączenie kategorii orientowania działania społecznego do pedagogiki społecznej ma z założenia charakter teoretycznie nieswoisty, bowiem nie odnosi się do konkretnego ujęcia koncepcyjnego, ale – przynajmniej w założeniu – otwiera się na różne ujęcia, a nawet różne dyscypliny (podejście transwersalne). Jednak najszerszej omawianą perspektywą teoretyczną są różne warianty instytucjonalizmu (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 268–299; Telka, 2006, s. 299–305), co może wskazywać na koncepcyjną bliskość, w ramach pedagogiki społecznej, kategorii orientowania działania i podejść instytucjonalnych.

⁸ Gerhard Riemann, analizując profesjonalne dyskusje pedagogów społecznych/pracowników socjalnych, podkreśla, że organizacyjne ramy działań socjalnych są rodzajem kontroli społecznej nad „semi-profesją” (Riemann, 2000, s. 121–136). Pomijając w tym miejscu szeroko dyskutowaną szczególnie w Stanach Zjednoczonych, choćby na łamach publikacji Niny Toren (por. Toren, 1969, s. 141–195; 1972), kwestię półprofesjonalności pracy socjalnej, można skonstatować, że wysoki stopień formalizacji dyskusji profesjonalnej jest swoistą odpowiedzią na oczekiwanie społeczne i wynika z ograniczonego zaufania (słabego mandatu społecznego) do nie w pełni autonomicznej profesji. Inni badacze, jak na przykład Sheryl Ruzek, zauważają jednak, że chociażby reguła profesjonalnej poufności od czasu do czasu umożliwia bardziej elastyczne odnoszenie się do

wania działań podejmowanych w zakresie poszczególnych zadań różnił się na przykład ze względu na sztywność lub elastyczność ich interpretowania, to jednak zawsze działania zespołów w uzgodniony sposób były organizowane. Na przykład, realizacja zadania musi mieć określony początek i koniec, musi zawierać w sobie aspekty prezentacyjne, dyskusyjne i wnioski, musi wreszcie zawierać w sobie kategoryzacje eksperckie, ale i z powodu konieczności tłumaczenia jej na język dokumentarny, kategoryzacje prawne czy administracyjne. W zakresie sytuowania dyskusji w ogólnych ramach organizacyjnych szczególne znaczenie zyskują statusy formalne posiadane przez członków zespołu, bowiem one odzwierciedlają formalne kompetencje do umieszczania podejmowanych przez zespół działań w szerszej przestrzeni instytucjonalnej, a dopiero takie usytuowanie w większości przypadków umożliwia kontynuowanie zaprojektowanego działania już poza spotkaniami zespołu, który je koordynuje. Strukturyzowanie działań podejmowanych w ramach analizowanych tu dyskusji ma jednak jeszcze jeden aspekt, w mniejszym stopniu ukierunkowany na struktury zewnętrzne, a w większym na więzi wewnętrzne. W tym zakresie istotne miejsce zajmują rytualizacje, a więc różne sposoby wzajemnego, niekiedy wręcz ceremonialnego afirmowania diagnoz, interpretacji czy wnioskowania.

Spośród trzech aspektów wewnętrznych procesów instytucjonalnych, przedstawionych wyżej tytułem zapowiedzi, ostatni, choć może najmniej fascynujący, pełni najbardziej podstawową, niemal fundamentalną funkcję i w sporej części przekłada się na skuteczne finalizowanie podejmowanych przez zespół działań, stąd zostanie przedstawiony dalej jako pierwszy.

sformalizowanych ram organizacyjnych, kiedy „nikt inny nie widzi”, ale nawet w tym wypadku, przynajmniej w świetle doświadczeń amerykańskich, zwykle formalne nieprawidłowości wychodzą na jaw i mogą zaszkodzić nie tylko pracownikowi socjalnemu, ale również klientowi (np. w przypadku zarzutu wyłudzenia nienależnych świadczeń) (Ruzek, 1973, s. 236). Badania polskiej pracy socjalnej nie do końca potwierdzają przedstawione tu obserwacje amerykańskie. Mimo znacznie mniej profesjonalnego statusu pracy socjalnej w Polsce, wielu pracowników decyduje się na większą autonomię w niektórych obszarach swoich obowiązków, podejmując działania korzystne dla klienta (z profesjonalnej perspektywy), nawet jeżeli miałyby to wiązać się z pewnym naciąganiem (np. wyznaczonych terminów) czy drobnym przekłamaniem w dokumentacji (por. Granosik, 2000; 2006).

Rozdział 4

Wewnętrzna organizacja dyskusji (działania)¹

Każde działanie, a w szczególności profesjonalne, musi być w jakimś stopniu uporządkowane: mieć swój początek, różne etapy, koniec. Konsekwentne przyjęcie w niniejszej pracy koncepcji działania konwersacyjnego orientuje badacza na poszukiwanie struktur konwersacyjnych, bowiem są one równocześnie strukturami podejmowanej przez uczestników pracy socjalnej. I tak określone typy pracy trzeba umiejętnie zainicjować (wprowadzić do dyskusji), potem ukierunkowywać, żeby osiągnąć określony cel, a kiedy już cel zostanie osiągnięty, zakończyć, by możliwe było podjęcie nowego typu pracy. Taki prosty, sekwencyjny porządek realizowania pracy socjalnej nie zawsze ma miejsce, nie zawsze też rozwijająca się sytuacja na to pozwala, zdarza się bowiem, że przy szczególnych uwarunkowaniach uporządkowany schemat pracy zostaje zakłócony i np. zastąpiony równoległą realizacją dwóch lub większej ilości typów pracy w jakby przeplatających się konwersacjach.

Zatem praca socjalna postrzegana z perspektywy konwersacyjnej ma swoje ramy i charakterystyczne znaczniki wewnętrznego uporządkowania. Takich wewnętrznych i zewnętrznych granic jest wiele, warto więc przyrzeć się im bardziej systematycznie. Najpierw jednak istotne uporządkowanie terminologiczne. W opisie zespołowej pracy socjalnej, który będzie prezentowany dalej, pojawiać się będą trzy pojęcia: działanie, typ pracy i zadanie².

¹ Rozdział ten jest efektem analizy zarejestrowanych dyskusji zespołów interdyscyplinarnych, działających przy ośrodku pomocy społecznej. Szersza nota metodologiczna znajduje się w załączniku.

² Tak zdefiniowane jednostki analityczne nie są oczywiście moim oryginalnym pomysłem. Termin „schemat działania” jest analitykom konwersacji znany od dawna i opisany poza wcześniejszymi rozdziałami niniejszej książki, np. w tekście Wernera Kallmeyera i Fritza Schützego (Kallmeyer, Schütze, 1976; 1977), był też, w nieco bardziej interakcyjnym wariancie, wykorzystywany przeze mnie wcześniej (Granosik, 2000; 2003b). Koncepcja typów pracy wywodzi się, z kolei, z dorobku teoretycznego Szkoły Chicago, a przede wszystkim Evereta Hughesa i Anselma Straussa (Hughes, 1958; Strauss, Fagerhaugh, Suczek, Wiener, 1985; Konecki,

Pierwsze ze wskazanych pojęć – działanie (konwersacyjne) – będę odnosił do najmniejszych, ale mających swój sens i uzasadnienie jednostek pracy socjalnej. Z działań będą się składały większe struktury, a rozmiar tej podstawowej dla podejmowanej w pracy problematyki jednostki może być bardzo mały (jedna para przyległa), ale i znacznie rozbudowany (dłuższe sekwencje dyskursywne). Tak definiowane działania nie tylko muszą być racjonalne, ale też wewnętrznie zorganizowane, w kontekście wewnętrznej struktury działania używany będzie termin schemat działania. Schemat działania to nic innego, jak jego domyślna (podstawowa) struktura, zwykle znana i rozpoznawana przez wszystkich uczestników.

Nieco większe jednostki strukturalne, czyli typy pracy będą się składały z szeregu działań, jakkolwiek znajdą się i przykłady, gdy określony typ pracy składa się tylko z jednego działania. Typy pracy związane są z podziałem pracy dokonywanym przez samych pracowników socjalnych, stąd, choć w pewnym stopniu odzwierciedlają formalną strukturę i organizację pracy socjalnej w określonej placówce (np. opisaną w zakresie obowiązków, regulaminach, poleceniach zwierzchników), to jednak w sporej części opierają się na konstrukcjach nieformalnych. Podstawą tej zdefiniowanej przez uczestników typologii jest konieczność wyraźnego odróżniania poszczególnych etapów lub aspektów pracy socjalnej, tak by możliwe było wyspecyfikowanie (czyli określenie typu i zakresu podejmowanych w danym przypadku działań) lub określenie stopnia realizacji zadania, które właśnie jest realizowane. Zatem typy pracy będą głównie odnosić się do wyspecjalizowanych pod jakimś względem zespołów (sekwencji) działań, i tak w pracy socjalnej pojawiać się będzie praca nad dokumentacją, informacją, kontaktem, ale również praca nad własną rolą i statusem w dyskusji. Zatem, umiejętność podejmowania różnych typów pracy socjalnej i ich odpowiedniego komponowania w istotnym stopniu określa kompetencje pracownika socjalnego, a w konsekwencji i jego status. Kryterium kompetencyjne jest o tyle uzasadnione, że typy pracy wydają się być najbardziej zróżnicowaną pod względem wewnętrznej organizacji kategorią od wysoko ustrukturyzowanej pracy nad dokumentacją, która musi mieścić się w ramach formalnych oczekiwań, aż po bardzo trudno poddającej się strukturyzacji, i stąd różnie strukturyzowanej, pracy nad kontaktem.

Ostatnia, najszersza kategoria strukturalna charakteryzowana będzie jako zadanie. To pojęcie wydaje się być najbliższe tradycyjnie przypisywanej pracy socjalnej podstawowej jednostce jaką jest przypadek. „Rozwiązanie” konkretnego przypadku będzie właśnie zadaniem zespołu interdyscyplinarnego, grupy superwizyjnej czy po prostu współpracujących ze sobą w ramach określonego zadania profesjonalistów. Zadanie, to innymi słowy, to, co pracownicy mają do zrobienia zanim się nie rozejdą. Jest więc to w swej istocie kategoria endemicz-

1988). Ostatnie pojęcie „zadanie”, choć nie nawiązuje wprost do żadnej ugruntowanej w analizie konwersacyjnej czy interakcjonizmie kategorii, to jednak nawiązuje do koncepcji „łuku pracy”, który w oryginalnym ujęciu Anselma Straussa definiowany był jako struktura organizująca udział poszczególnych typów pracy z konkretnym przypadkiem. Niektóre przedstawione tu pojęcia były już nieco szerzej przedstawione wcześniej.

na, identyfikowana przez samych pracowników socjalnych, choć często również zewnętrznemu obserwatorowi wydaje się, że potrafi wyodrębnić podstawowe zadania. Zadanie jako najbardziej rozbudowana struktura konwersacyjna jest kategorią w największym stopniu wykorzystywaną w wewnętrznej komunikacji, o ile bowiem specyfikacja zadań pracownika socjalnego (czy zespołu pracowników) zwykle nie obejmuje konkretnych działań czy nawet typów pracy, to już niemal zawsze zawiera rejestr zadań do wykonania. Jest to kategoria pośrednicząca między instytucją a jej zewnętrznym otoczeniem (organizacyjnym, społecznym, instytucjonalnym) i stąd zawiera w sobie wyraźne wskazania strukturalne.

4.1. Wyodrębnianie etapów dyskusji

Przyjmując potoczny punkt widzenia, można by uznać, że formalne struktury dyskusji, takie jak jej początek, rozwinięcie i zakończenie mają mały lub żaden wpływ na efekt finalny. Analiza dyskusji profesjonalnych prowadzi jednak do zupełnie innego wniosku. Jak to zostanie dalej bardziej szczegółowo przedstawione, sposób zorganizowania dyskusji, kolejność, rozmiar i charakter jej etapów są nie tylko silnie związane z działaniami podejmowanymi w ramach pracy socjalnej, ale po prostu je charakteryzują.

Po pierwsze, już samo dyskutowanie problemu klienta jest jednym z kluczowych działań, a od sposobu jego zorganizowania w dużej mierze zależy jego przebieg. Na przykład, celebrowana w wielu dyskusjach wstępna, ogólna prezentacja przypadku zwykle składa się z podkreślania wątków finansowych, prawnych czy związanych z aktywnością zawodową, co później w bardzo istotny sposób modyfikuje sposoby tematyzowania problemów klienta, oddalając je od specjalistycznych kompetencji uczestników (w analizowanych rozmowach nie uczestniczyli ekonomiści, prawnicy czy specjaliści rynku pracy). Po drugie, organizacja dyskusji ma poważny wpływ na działania podejmowane w efekcie jej prowadzenia, na przykład zbyt wczesne umiejscowienie fazy wnioskowania powoduje, że konkluzje są zupełnie inne niż gdyby nastąpiły później, zdarza się, że są wręcz przeciwne.

Zatem, strukturalne porządkowanie profesjonalnych dyskusji jest niezwykle istotnym uwarunkowaniem, choć może najmniej barwnym na tle innych działań realizowanych w ramach pracy socjalnej. Warto więc nieco miejsca poświęcić jego analizie.

4.1.1. Etap początkowy

Zespół interdyscyplinarny zwykle składający się z kilku osób (w badanych przypadkach od 3 do 7) przede wszystkim musi się spotkać. Stopniowo przychodzący członkowie zespołu utrudniają formalne rozpoczęcie pracy szczegól-

nie przed pierwszym spotkaniem, do którego konieczna jest zwykle obecność wszystkich. Jednak już w tym przejściowym okresie ci, którzy są obecni podejmują działania pomocnicze, np. nie do końca formalnie wymieniają się informacjami o znanych sobie przypadkach, oceniają działania klientów, podtrzymują poczucie wspólnotowości poprzez drobne rytuały, uzgadniają sposoby wypełniania dokumentów (list obecności itd.) Tego typu aktywność nie może być uznana za właściwą zespołową pracę socjalną, bo nie jest uporządkowana, ale na skutek swoistej konwersacyjnej bezwładności³ ma niekiedy istotny wpływ na późniejszą tematyzację działań wspólnych.

Pierwszym zadaniem zespołu interdyscyplinarnego jest formalne rozpoczęcie pracy nad przewidzianym przypadkiem⁴, a ponieważ członkowie tego zespołu często zaangażowani są w inne działania konwersacyjne, znacznik początku wspólnej pracy musi być wyraźny. Żaden uczestnik ani nawet obserwator nie ma wątpliwości, od kiedy zaczyna się praca, bo chaotyczna i podzielona na wiele równoległe podejmowanych wątków konwersacja nagle staje się ustrukturyzowaną jedną całością i właściwie wszyscy wiedzą, co mają robić. Jeżeli tak się nie dzieje, to znaczy uczestnicy nadal mówią równoległe, zwykle ktoś o wysokim statusie przywołuje ich do porządku, co widać w poniższym przykładzie.

Kierowniczka: WYRAŹNIE (.) pojedynczo o to was zawsze proszę a nie wszyscy naraz
(2.0) jedna zasada.

Markerem początku działania jest zwykle zdecydowanie i głośniejsze wypowiedziane „no to zaczynamy”, ważne jest jednak również to, kto ów znacznik zasygnalizuje, bo im wyższa pozycja takiego podmiotu, tym większa jego skuteczność.

Ponieważ wspomniany znacznik ma wyraźnie oddzielać to, co nieuporządkowane i chaotyczne, nieskładające się na konkretne zadanie⁵, od tego, co jest właściwą pracą, często zawiera jeszcze ramowy plan dalszego postępowania, np.

³ Tym zaczerpniętym z fizyki terminem określam zjawisko kontynuowania tematu lub choćby określonego nachylenia interpretacyjnego, mimo że zmieniło się już zadanie. Na przykład, pracownicy rozmawiający przed formalnym otwarciem dyskusji o problemach dzieci zagrożonych przeniesieniem do placówki opiekuńczej będą mieli skłonność do tematyzowania już właściwej rozmowy pod tym właśnie kątem. Nie oznacza to oczywiście, że uda im się do tego przekonać innych, a zatem, że taka próba zakończy się powodzeniem.

⁴ Anglosaski termin *case work* przekładam albo jako „praca nad przypadkiem”, albo „praca z przypadkiem”. Konwersacyjne działania zespołów interdyscyplinarnych bez udziału klienta opisywane będą jako praca „nad” przypadkiem, natomiast terenowa aktywność, np. pracownika socjalnego lub asystenta rodziny, będzie traktowana jako praca „z” przypadkiem. Niekiedy, gdy chodzi o ogół działań podejmowanych wobec klienta, używana będzie forma łączona, a więc „praca nad/z przypadkiem”.

⁵ Wszystkie konwersacje są w jakiś sposób uporządkowane i w zasadzie nie zamierzam tej fundamentalnej dla analizy konwersacyjnej tezy podważać. W tym przypadku jednak ocena uporządkowania jest odniesiona do zadania, które grupa ma zrealizować i w tym kontekście jest oceniana organizacja rozmowy.

„ale po kolei tu nam wszystko opowiadaj”. Zwrot ten ma dyscyplinować zespół lub co najmniej pierwszego referenta, by działał zgodnie ze standardami instytucji, ale też od razu wskazuje, od jakiego typu pracy należy rozpocząć realizację zadania (w tym wypadku pracy informacyjnej) oraz wskazuje konkretne działanie (dostarczenie wszystkim podstawowej wiedzy o przypadku) i schemat, według którego ma być realizowane (prezentacja uporządkowana).

Wariantywną odmianą rozpoczynania pracy nad zadaniem jest przedstawienie uczestników zaraz po znaczniku rozpoczęcia pracy. Taki scenariusz obejmuje prezentacje lub autoprezentacje poszczególnych uczestników, zanim przystąpią oni do omawiania zadania. Tak zakreślona prezentacja nie jest jedynie zwyczajowym poinformowaniem zespołu o osobach w nim uczestniczących, ale już regularnym strategicznym działaniem, nastawionym na budowanie statusu, które zostanie przedstawione dalej w rozdziale poświęconym budowaniu pozycji w zespole.

4.1.2. Prezentacja zadania (przypadku)

Istotność zrealizowania wszystkich przewidzianych dla danego zadania działań według określonego schematu jest generalnie bardzo wysoka w całej profesjonalnej dyskusji. Nie inaczej wyglądają początkowe etapy organizacji działania zespołowego, którego strukturyzacja tak długo będzie kontynuowana, aż prezentacja przypadku zostanie uporządkowana. Konwersacyjnym narzędziem zewnętrznego wobec referenta porządkowania są pytania pojawiające się, gdy ten nie potrafi sprostać wymaganiom (regułom) instytucjonalnym. Poza aspektem statusowym, który związany jest z pokazywaniem referentowi, że nie potrafi on zrealizować działania poprawnie, trzymanie się schematów znacznie ułatwia i przyspiesza realizację kolejnych etapów zadania. Na przykład, zła prezentacja przypadku może nie zawierać informacji koniecznych do podjęcia pracy dokumentacyjnej. Niedoskonałość takiego referatu może oczywiście polegać na pominięciu ważnych informacji, ale częściej ma znacznie bardziej wyrafinowaną postać. Jednego z przykładów dostarcza poniższy fragment materiału, wyjęty z zapisu dyskusji zespołu interdyscyplinarnego.

K: () zaczynamy (.) no to- no ((imię PS)) (.) powiedz z jakiego powodu w ogóle
zaczniemy od początku o tej rodzinie poopowiadaj troszkę i po prostu dlaczego
w ogóle została zgłoszona (.) i co tam sie: (.) dzieje.

[]

PS: mhm::: (.) tutaj już wszyscy znają rodzinę ()
opiekę nad dziećmi ()
(2.0)

PS: DWOJE MAŁYCH DZIECI (.) nie wiem jak on wiekowo wygląda to może w aktach. (wd) yyy::: pani (na wu) w dalszym ciągu problem alkoholowy czyli::: yyy

(1.0) wychodzenie z domu na kilka dni (.) znikanie (.) pozostawianie małego (dziecka) samego.

(3.0)

K: tak (.) czyli właściwie problem nam się nie zmienia tak? (>właściwie<). (0.8) bezpośrednie zagrożenie utraty władzy rodzicielskiej i konieczność umieszczenia w placówce.

[]

PS: umieszczenie w placówce.

Przedstawiony tu przykład wyraźnie ukazuje reguły organizacji początkowych etapów zespołowej pracy socjalnej nad przypadkiem, ponieważ pracownik socjalny (PS) nie potrafi się w nich zmieścić.

Po pierwsze, jest zaskoczony koniecznością przedstawienia przypadku. Pozostawiając tymczasem na boku kwestię, czy przyczyną tego jest brak doświadczenia instytucjonalnego, czy nietypowe, jak na tego typu sprawę, oczekiwanie kierownika, ewidentnie widać, że pracownik jest nieprzygotowany do wypowiedzi. Prawdopodobnie przewidująca to kierowniczką (K), już w otwierającej wypowiedzi uszczegółowiła oczekiwania, co nie jest działaniem standardowym. Mimo tego „gestu”, wyznaczony referent w pierwszych słowach wskazuje brak potrzeby takiego wprowadzenia, bo „tutaj już wszyscy znają [tę] rodzinę”. Dwusekundowa pauza wskazuje jednak na zbiorowy nacisk, by coś o przypadku powiedzieć, co też dalej ma miejsce. Kolejna pauza wskazuje, że oczekiwania są prawdopodobnie jeszcze dalej idące, ale nie mając nadziei, że referentka im sprosta, głos przejmuję kierowniczką⁶.

Po drugie, pracownik socjalny referujący przypadek, choć po nacisku ze strony grupy działa poprawnie w zakresie przekazywanych treści, to jednak nie konstruuje wypowiedzi poprawnych pragmatycznie, a więc przydatnych na kolejnych etapach pracy. Kierownik (K), zauważając to i wykorzystując trzysekundową pauzę, przeformułowuje wypowiedź, tak by zarazem była dostosowana do kolejnego typu pracy, jaki w tym wypadku należy podjąć (pracy dokumentacyjnej), oraz aby generowała pewien potencjał decyzyjny, tak by zadanie dało się możliwie szybko zakończyć. Zatem strukturyzacja nie tylko wiąże się z organizacją zadania w czasie, ale również formatów wypowiedzi dopasowanych do logiki kolejnych działań.

Wskazany fragment ujawnia jeszcze jedno istotne zjawisko, które znajduje swoje rozwinięcie dalej, a mianowicie instytucjonalną socjalizację, bowiem korygowany pracownik socjalny powtarza ostatnią frazę, jakby chciał utrwalić sobie formalny zasób leksykalny, który powinien formatować tego typu wypowiedzi.

Innym wariantem pokonywania problemu niewłaściwej prezentacji jest zmiana referenta na innego poprzez wskazanie lub autowybór, jak to ma miejsce w poniższym materiale.

⁶ Pomijam w tym miejscu analizę rytualnego aspektu tak rozgrywanej „inicjacji”, bo będzie on przedmiotem pogłębionej analizy dalej.

U1: to co:? mam już mówić? (3,5) mam już mówić?

Kierowniczka: proszę mówić (.) pani marylko.

[]

U1: no do:brze:: (.) no to sytuacja jest dosyć skomplikowana bardzo i to się bardzo skomplikowała w ostatnim ((ze śmiechem)) czasie hyhy pani komorowicz ponieważ ona ma () ye:: nie ma jeszcze przedłużonego: wniosku ((wd)) o: >niepełnosprawność< dziecka: (.) ale już jest złożony wniosek. (.)

K: >nie< ja jeszcze tylko króciutko wgwoli y:: i kto to powie (.) y: krótko sytuacji dla przypomnienia nam (.) struktura rodziny kto-

[]

U2: (ułatwię to)

[]

U3: obecną e:: samot- (1.0) dobrze:e: matka matka samotnie wychowująca szóstkę dzieci=

K: =mhm=

U3: =najstarszą y:: córką jest mhm:: jest >karolina komorowicz< y:: ma- ma dwanaście lat (.) później mamy marlenę ((wd)) jedenaście lat (.) monike:: (1.5) >NIE< później mamy maćka dziesięć lat=

K: =mhm=

U3: =później y: mamy adama osiem lat (.) później mamy:: ((wd)) y: magdalenę sześć lat i krystiana pięć lat y:: (.) tak i:: jest sporo- pani jest po rozwodzie (.) >zmięniła miejsce zamieszkania< (.) >przeniosła się z ulicy zgierskiej na młynarską dwa:< ((wd)) gdzie zajmuje y: dwa pokoje y:: z kuchnią po remono:ncie

W powyższym przykładzie prowadząca spotkanie kierowniczka wstępnie zaakceptowała autow Wybór na referenta U1, ale potem niezadowolona z prezentacji postanawia zmienić mówcę, pozostawiając znowu swobodę wyboru, ale dając jednocześnie wskazówki tematyczne (struktura rodziny). Zgłasza się najpierw uczestnik U2, jednak po zgłoszeniu się uczestniczki U3 wycofuje się, a ta prezentuje przypadek. Warto zauważyć, jak systematycznie tym razem kontroluje sytuację kierowniczka, co pewien czas zaznaczając swoją aprobatę znaczącym „mhm”, które nie tyle podkreśla prawidłowość wypowiedzi, co raczej jej zgodność z oczekiwaniem przywódcy. Trzeba zaznaczyć, że ta rozmowa należała do jednych z najbardziej autorytarnie strukturyzowanych, bowiem w dalszych jej częściach kierowniczka nie tylko zadawała uzupełniające pytania (o sytuację mieszkaniową, wyposażenie w podstawowe sprzęty, rodzaje świadczeń), inicjowała jeszcze fazę definiowania głównego problemu:

K: na czym polega dysfunkcja tej rodziny (.) w czym problem tak °w ogóle° (.)

a potem jeszcze wyznaczania celów i działań, wraz ze wskazaniem, kto ma zacząć, gdy jest zbyt wielu chętnych:

K: KOCHANI y:: jakie cele czy jakie działania (.) jakie mamy na ten czas (.) także perspektywy=

=((wiele osób mówi jednocześnie 3.0 mówią jednocześnie))

K: []
znaczy pani marylko (.) może pani marylka.

wreszcie, na koniec, przerywa przedłużającą się dyskusję:

K: Czyli kochani (.) podsumowując (1.0) praca asystenta intensywna (1.0) tutaj trwa: (1.0)

Tak silne jak w tym przykładzie strukturyzowanie dyskusji w znacznym stopniu osłabia jej zespołowy charakter, bowiem struktura organizacyjna oraz często powiązana z nią tematyzacja są kontrolowane przez jedną osobę, pozostałe mogą się w nią wpisać lub milczeć.

4.1.3. Etap końcowy: wnioski i decyzje

Każda rozmowa musi się kiedyś zakończyć, a ponieważ analizowane tutaj dyskusje mają profesjonalny charakter, podejmowane przez zespół zadania konswersacyjne muszą przełożyć się na jakiś rezultat, zwykle decyzję, co dalej robić w kwestii dyskutowanego przypadku. Zatem przed ostatecznym sformułowaniem takiej decyzji konieczne pojawić się musi znacznik fazy wnioskowania, która *de facto* jest kluczowym elementem pracy nad planem pomocy. Istotne w tym zakresie dla strukturalnego kształtu instytucji są dwie kwestie: kto i w jaki sposób kończy poprzedni etap i inicjuje fazę konkluzji oraz kto formułuje wnioski (rekomendacje).

W kwestii pierwszej zauważyć można pewne skomplikowanie schematów działania. Mimo iż decyzję o rozpoczęciu konkludowania powinien podjąć, i często podejmuje, ktoś o względnie wysokiej pozycji, często zdarza się, że swoisty zwiastun zamknięcia dyskusji i przejścia do wniosków zgłasza osoba o niższej pozycji, jednak jej głos jest nie tyle aktem zamknięcia, co sugestią, by właściwa do tego osoba (w strukturach ops zwykle kierownik) to uczyniła.

(8.0)

U1: °jaki wniosek?° (.)

U2: jaki wniosek?

K: no::: znaczy się ta sprawa jest otwarta o tyle że () (.) jeżeli
będziemy mieć tylko: (.) wyrażenie zgody (podwójną to:)=

U3: =przecież my możemy podjąć decyzję że jemu się należy i tej rodzinie,
[]

U1, U2, EW: ((niemal równo)) ta:k ta:k

W przedstawionym materiale, po dłuższej przerwie (8 sek.), kolejną otwierającą wnioskowanie podejmuje uczestniczka o dosyć niskim statusie (U1), jej głos wzmacnia jednak inna uczestniczka (U2) o wyższym statusie, co mobilizuje kierowniczkę (K) do sformułowania wniosku. Ponieważ wcześniejsza dyskusja miała głównie statusowy, a nie merytoryczny charakter nie daje to podstaw do formułowania wniosków zdecydowanych i kierowniczką proponuje zawieszenie decyzji. Choć taka decyzja jest w zasadzie porażką, nie udało się zrealizować zadania, bo uczestnicy zajęci byli walkami statusowymi, to jednak kierowniczką czyni wysiłki retoryczne, by ten fakt ukryć, zgrabnie definiując porażkę jako stan „otwarcia”. Inną propozycję składa kolejny uczestnik (U3), proponując podjęcie decyzji pozytywnej, co spotyka się z zaskakującą jednomyślną aprobatą pozostałych uczestniczek i samej kierowniczki. Zatem dyskusja, która była właściwie walką statusową nie daje szansy na skonstruowanie wyraźnych wniosków, przez co właściwie każde zakończenie jest dobre, a żaden z uczestników nie jest przywiązany do żadnej argumentacji, bo po prostu w trakcie konwersacji ona się nie wytworzyła⁷.

Etap wnioskowania, często poprzedzony jest przewijającymi się w dyskusji propozycjami zakończenia zadania, które jednak, w odróżnieniu od wnioskowania „właściwego”, nie są poprzedzone wyraźnym znacznikiem. Odnoszą się one zwykle do konkretnego wycinka argumentacji.

U2: szczególnie że ona jest teraz w ciąży i za chwilę tam będzie maleńkie dziecko czyli to naprawdę ten asystent rodziny byłby tam ((wd)) bardzo na miej:scu:?=

K: =zwłaszcza że ona- on się skarżył że ona też nie umie po prostu wykonywać pewnych czynności domowych,

[]

U1: dokładnie i taka była nasza intencja (1.0) więc jeżeli (.) jeżeli sprawa nie jest nadal ostatecznie przesądzona i nikt jeszcze nie podjął tej decyzji ostatecznie to po prostu proponuje: (.) napisać że to były konsultacje i że nadal sprawa jest otwarta bo bo ja ja też myślę że: pomimo ona tam w tej ciąży się trzyma i może opierać się jeszcze jakiś czas to zaraz po rozwiązaniu tej ciąży to=

U4:=((śmiej)) ona może nawet z ulgą przyjąć asystenta.

[]

U3: () możemy wstępnie uznać że jej się należy asystent ale jak odmówi to już jest jego sprawa=

[]

U?: dokładnie

Ponieważ U1 nie czuje się osobą kompetentną, by zakończyć pracę nad tym konkretnym przypadkiem, jedynie proponuje pewne rozwiązanie, ponieważ „sprawa nie jest nadal ostatecznie przesądzona i nikt jeszcze nie podjął tej decy-

⁷ Ciekawy jest dalszy przebieg rozmowy. Uczestnicy jeszcze kilka razy zmieniali zdanie, raz decydując wspólnie, że zawieszają decyzję, za chwilę, że ją podejmują, a wreszcie na koniec, że zaczekają na zgodę klienta (czyli zawieszenie decyzji).

zji ostatecznie”. Propozycja ta jest zresztą dosyć strategiczna, ponieważ podsuwa pod rozagę sposób formalnego (dokumentarnego) usytuowania asystenta rodziny w sytuacji zawieszenia decyzji. Ewidentnie nie jest to propozycja działania tylko „rzeczywistego”, ale również dokumentarnego. Propozycję tę afirmuje U4, ale U3 proponuje bardziej przejrzyste i ekonomiczne rozwiązanie, by po prostu asystenta „przyznać”. Ekonomiczność tego podejścia polega na uniknięciu konieczności ponownego spotkania się w krótkim czasie, co byłoby nieuniknione przy zawieszeniu decyzji. W ten sposób proces podejmowania decyzji pewnie doszedłby do fazy formalnego znacznika, gdyby nie pojawiająca się nowa argumentacja.

U?: czyli do przyszłego tygodnia odkładamy sprawę, (.)

U1: yyy yyy jeszcze chce przy- tam też jest taki problem który wypłynął na indywidualnym spotkaniu yyy z konkubentką pana () yyy stosowania przemocy yyy wobec niej,

U?: mhm. (.)

Dodanie wątku „przemocowego” ujawniło podstawową wadę przedstawionego tutaj wnioskowania, opartego na ostatnio dyskutowanym argumencie, a mianowicie jego dyskursywną sytuacyjność. Mimo bowiem wielu wcześniejszych diagnoz i argumentacji, konkluzja została zbudowana na jednym argumencie, w tym wypadku niezaradności opiekuńczo-wychowawczej. Jest całkiem możliwe, choć trudno to wykazać empirycznie, że istotny sens oddzielania znacznikiem fazy wnioskowania ma właśnie symbolicznie odciąć ją od ostatniego argumentu i dać szansę uwzględnienia również tego, co było wcześniej, a co często dynamiczna dyskursywność konwersacji nieco zatarała.

Zamykanie etapów poprzez wprowadzanie znaczników dotyczy również fazy wnioskowania. Trzeba jednak wyraźnie, choćby w kontekście przytaczanego powyżej przykładu, podkreślić ogromne znaczenie tego, wydawałoby się drobnego, aktu komunikacyjnego. Właściwie jego rangę można strukturalnie porównać do wyroku sądu, bowiem zwykle zamyka on dalszą analizę. Biorąc pod uwagę dyskursywną zmienność wniosków formułowanych na różnych etapach dyskusji, moment zakończenia jej ma kluczowe znaczenie w zakresie dalszego orientowania działania. Prawdopodobnie błędnym byłby jednak wniosek, że skoro dyskusja o kilka minut dłuższa lub krótsza może doprowadzić do zupełnie odmiennych wniosków, czego kierujący nie może przecież przewidzieć, to jej efekty są właściwie przypadkowe. Być może byłoby tak, gdyby praca z przypadkiem ograniczała się do jednego zadania, jednej dyskusji, ale tak nie jest, wpisuje się ona bowiem w dłuższy dyskurs i nawet jeżeli na tym etapie nie rozwinął się on o krok dalej, to będzie kontynuowany już wzbogacony o nowe refleksje podczas kolejnego spotkania⁸.

⁸ Komplikacje wynikające z konieczności zamykania pracy nad przypadkiem są dobrym pretekstem do podkreślenia, że w świetle prezentowanych tu badań praca socjalna ma zdecydowanie procesualny charakter i właściwie nie może być oceniana na podstawie tymczasowych wytworów

W większości przypadków znacznik końca pracy jest wprowadzany przez osobę kierującą dyskusją, w przypadku ośrodków pomocy społecznej zwykle jest to kierownik. Właściwie uwzględniając, że zakończenie pracy nad przypadkiem jest swoistym zwolnieniem członków zespołu z konieczności podejmowania dalszych czynności w tym zakresie, trudno sobie wyobrazić, by kto inny mógł formalnie pracę nad zadaniem zakończyć. Nie jest to przecież jedynie sygnał, że już więcej nie ma w tym zakresie do powiedzenia, ale że praca została dostatecznie dobrze wykonana, to znaczy na zadowalającym poziomie, uwzględniając instytucjonalne oczekiwania. Jeżeli jednak w ocenie osoby kierującej rozmową tak nie jest, będzie on próbował mobilizować zespół do dalszego działania, co też wywoła afirmacyjne lub kontestacyjne działania po stronie innych uczestników.

K: czy jeszcze coś ustalamy (.) czy jeszcze jest coś potrzebne (.)

U2: mm:: (.)

K: określenie czegoś albo zaprotokołowanie (3.0) pani magdo pani jest nadal w rodzinie=

U2: =to znaczy ja mogę powiedzieć jeszcze jakieś szczegółowe działania (.) ale nie wiem czy chcemy o tym rozmawiać

W przedstawionym przykładzie kierowniczka, nie uzyskując oczekiwanych reakcji po dwukrotnej zachęcie do rozbudowania pracy nad przypadkiem, podejmuje próbę bardziej precyzyjnego zorientowania działań zespołu (zogniskowaniu na uszczegółowieniu wniosków lub działaniach dokumentarnych). Porażka zobrazowana trzysekundową pauzą skłania ją do podjęcia działania jeszcze bardziej radykalnego, to znaczy imiennego wskazania mówcy. Wyznaczony do podjęcia działania uczestnik zespołu, choć deklaruje gotowość zrealizowania oczekiwań, to jednak sygnalizuje potrzebę zaangażowania w to zadanie całego zespołu, a dokładniej ujawnia swoje wątpliwości w zakresie gotowości zespołu do takiego zaangażowania⁹.

Z tego ostatniego względu zakończenia można podzielić na ostateczne i tymczasowe. Te pierwsze mają miejsce wtedy, kiedy zadanie zostaje ukończone, to znaczy daje się sformułować konkretne wskazania, orientujące dalsze działanie, np. przyznanie rodzinie asystenta, diagnoza psychologiczna przypadku, zmoty-

(np. propozycji działań), ale w kontekście procesowych oddziaływań na indywidualnego czy zbiorowego klienta. Na takie oddziaływanie składają się raczej sekwencje stale ukierunkowywanych działań, bo one sytuują podmiot pracy w określonej linii zmian. Takie orientowanie jest jednak możliwe jedynie wtedy, kiedy pracy socjalnej z określonym przypadkiem, ale i ogólnie, przyświeca jakaś wyraźna, zwykle ideologiczna idea, która, mimo drobnych sytuacyjnych błędów, generalnie wyznacza kierunek działania.

⁹ Zbyt intensywne próby wymuszania przedłużenia pracy zespołu mogą skutkować „pustą pracą socjalną”, a więc angażowaniem się tylko w działania statusowe i tożsamościowe z pominięciem rzeczywistej pracy nad przypadkiem. Kategoria ta będzie bardziej szczegółowo omówiona w dalszej części pracy.

wowanie klienta do współpracy. Nie oznacza to, że analizowany przypadek więcej nie powróci do dyskusji, ale że zakończono pewien etap pracy nad nim. Taki typ finału pracy zespołu postrzegany jest jako preferowany, czyli pożądany i właściwie niewymagający żadnych szczegółowych uzupełnień¹⁰ z wyjątkiem działań dokumentarnych i logistycznych, które przedstawione są dalej. Zakończenia drugiego typu, tymczasowe, wiążą się ze swoistym niedokończeniem pracy, zawieszeniem jej, dotyczą więc sytuacji postrzeganych w kategoriach porażki czy niesprostania instytucjonalnym oczekiwaniom. Jako że tego typu konkluzje mieszczą się w ramach schematu niepreferowanego, wymagają swoistego rozwinięcia, które zwykle zawiera element diagnostyczny (powody dla których nie udało się zrealizować zadania) oraz projekt działań, które trzeba podjąć, by było możliwe zakończenie rozpoczętego bez sukcesu etapu pracy z przypadkiem. Wspomniane działania nie obejmują samego klienta, bowiem orientowane są właśnie na pokonanie trudności blokujących możliwość zaplanowania działań skierowanych w jego stronę, niemal standardowym przykładem takiego typu projektu działań jest czekanie, na przykład na uprawomocnienie się jakiegoś dokumentu, na podjęcie decyzji przez klienta, na zakończenie procedur medycznych.

Choć, jak wcześniej zostało to wskazane, formalnie kończy pracę osoba kierująca pracą zespołu, to jednak w konkretnych realizacjach tego działania udział mają i inni uczestnicy. W zasadzie można wyodrębnić trzy warianty uczestnictwa zespołu w decyzji o końcu pracy nad zadaniem.

Po pierwsze, pozostali członkowie zespołu mogą, jak to miało też miejsce przy rozpoczynaniu pracy czy formułowaniu wniosków, anonsować potrzebę finalizowania działania. Taki sygnał może być przez kierownika podjęty i skutkować rzeczywistym zakończeniem pracy lub nie. Specyficzną odmianą tego wariantu jest „milczące” sygnalizowanie potrzeby zamykania zadania. Ma ono miejsce wtedy, kiedy słabnie zaangażowanie konwersacyjne uczestników dyskusji: skracają się i powtarzają wypowiedzi, zmniejsza się ilość nałożeń, spada dynamika dyskusji, pojawiają się coraz dłuższe pauzy, właściwie dalsza praca nie przynosi znaczących efektów.

Po drugie, któryś z członków zespołu może zakwestionować wprowadzony przez osobę kierującą znacznik końca pracy poprzez wskazania potrzeby rozwi-

¹⁰ Precyzyjne badania schematów preferencji stanowią istotną część analizy konwersacyjnej. Ich efektem jest solidnie, empirycznie ugruntowane wyodrębnienie konwersacyjnych struktur schematów preferowanych i niepreferowanych, co zostało już opisane wcześniej. Do najbardziej ogólnych wniosków należą dwie konstatacje. Po pierwsze, preferencje nie są związane z potwierdzaniem, a schematy niepreferowane z negacją, bo w przypadku chociażby działań autodegradacyjnych oczekiwane jest zaprzeczenie (A: okropnie dziś wyglądam; B: nie, wcale nie). Po drugie, schemat preferowany nie wymaga rozwinięcia, bo jest „normalnym” wariantem konstruowania relacji społecznych, a schemat niepreferowany tego wymaga, bo trzeba uzasadnić, wytłumaczyć odstępstwo w stosunku do oczekiwanego przebiegu rozmowy. Realizacja schematu niepreferowanego bez stosownego wyjaśnienia jest działaniem wykraczającym poza konwersacyjne konwenanse i w tym sensie aspołecznym lub agresywnym (Heritage, 1984, s. 267–269).

nięcia jeszcze niepozamykanych wątków dyskusji¹¹ lub poprzez wprowadzenie nowego tematu. Zarówno w pierwszej, jak i drugiej formie przypadek ten można nazwać złamaniem sytuacyjnej dyskursywności i jako taki będzie on ważnym wariantem komplikowania procesów decyzyjnych poprzez poszerzanie bazy argumentacyjnej, na której są te procesy konstruowane. Zatem takie działanie, jeżeli zostanie podjęte przez zespół, może osłabić sytuacyjną fluktuację wnioskowania, jako że będzie ono oparte nie tylko na wątkach bieżących, ale i poprzednich oraz przyszłych.

Po trzecie, sam kierujący dyskusją może swoją decyzję o zakończeniu pracy nad zadaniem niejako skonsultować z zespołem poprzez podjęcie kolejki w formie pytania. Uzgadnianie z grupą na różnych etapach charakteru podejmowanych działań w szerszej perspektywie staje się pracą nad bardziej ogólnymi zasadami jej funkcjonowania, zatem styl kierowania zespołem, przekształcając się w rodzaj „działającej reguły”, kształtuje sposób instytucjonalizowania się pracy socjalnej. Ponadto, taki format wydaje się szczególnie ważny w przypadku wyraźnie większego zaangażowania w dyskusję któregoś z członków zespołu. W takim przypadku, działanie to można nawet zidentyfikować jako rodzaj konwersacyjnej pracy nad odczuciami, minimalizuje bowiem ryzyko, że odstający w zakresie zaangażowania uczestnik będzie czuł się ignorowany lub że jego wysiłki idą na marne.

Konieczność stawiania znacznika końca pracy nad zadaniem wynika z potrzeby organizacji pracy socjalnej w czasie, a symbolicznie również w przestrzeni doświadczeń samych pracowników. W pierwszym zakresie motyw konieczności organizowania pracy w czasie podkreślany jest silnymi znacznikami końca

¹¹ Analiza dyskusji profesjonalnej wskazuje, że w wielu przypadkach można zasadnie mówić o „przymusie zamykania formy”, a więc wspólnym poczuciu członków zespołu, że wątki, które zostały podjęte powinny być jakoś pozamykane. Samo ogólne zjawisko „zamykania formy” zostało zaobserwowane w trakcie badań biograficznych i opisuje sposób organizowania wątków w narracjach autobiograficznych (Rokuszewska-Pawełek, 1996, s. 45–46). Ponieważ jednak dyskusja jest nieco odmienną działalnością niż konstruowanie opowieści o swoim życiu, wskazać trzeba przynajmniej trzy zastrzeżenia, co do aplikacji kategorii wyciągniętych z tego obszaru organizacji doświadczeń. Przede wszystkim zasada zamykania formy w dyskusji dotyczy głównie wątków „podjętych” przez zespół, a więc nie tylko wprowadzonych, ale i „dyskusyjnie” zaakceptowanych, tematy marginalizowane i ignorowane niemalże z zasady nie znajdują ani rozwinięcia, ani zakończenia. Po drugie, dyskusja niekiedy toczy się na dwóch „frontach” jednocześnie, co przy próbie jej zintegrowania często kończy się niezamknięciem jednego z jej nurtów. Po trzecie, nie wszyscy uczestnicy muszą podzielać tę samą ocenę w zakresie zamknięcia tematu, zdarza się więc, że jedna część zespołu traktuje jakiś wątek za wyczerpany, a druga (zwykle pojedyncza osoba) wciąż chce go kontynuować, uznając za niedomknięty. To zjawisko wynika ze zróżnicowania w ramach zespołu systemów relewancji, to co bardzo ważne dla jednego jest jedynie ważne dla innych. Z czasem te systemy istotności są w znacznym stopniu uwspólniane, ale i tak, choćby z powodu zróżnicowania w zakresie profesjonalnych specjalizacji, w pewnym zakresie różne. Właściwie podtrzymywanie tych zróżnicowań jest istotnym sensem pracy zespołów interdyscyplinarnych, bowiem ich metodyczną zaletą jest właśnie różnorodność.

pracy, do których należy, na przykład, połączenie zakończenia jednego przypadku z rozpoczęciem nowego. Brak możliwości konwersacyjnie taktownego zakwestionowania działań zamykających zadanie symbolizowanej choćby mikropauzą umożliwiającą przejście kolejki drastycznie ogranicza sprzeczności. Aktywne zakwestionowanie decyzji kierującego rozmową wymagałoby bowiem zaostrożenia rywalizacji, a w niektórych sytuacjach nawet podważenia jego wysokiego statusu.

4.1.4. Organizacja logistyczna

Zaprojektowane działania mogą być podejmowane w zewnętrznej rzeczywistości (poza dyskusją) jedynie wtedy, kiedy zostaną usytuowane w przestrzeni i czasie. W tym zakresie podstawowe znaczenie mają trzy aspekty: kto będzie dalszą część pracy realizował, kiedy i gdzie. Praca poświęcona przez zespoły tym trzem zagadnieniom znacznie przekracza wyobrażenia kogoś, kto z umieszczonym w wielu kontekstach działaniem zespołowym nie miał do czynienia. Gdyby na to zjawisko spojrzeć ilościowo, to działania logistyczne zajmują zespołom zdecydowanie więcej czasu niż konstruowanie planu pomocy i niemal tyle samo, co prezentacja przypadku.

Czasochłonność działań logistycznych wynika, po pierwsze, z zespołowego charakteru podejmowanych tu działań, trzeba przecież uzgodnić „kalendarze” wszystkich członków, po drugie, z ogólnego charakteru pracy socjalnej, która konstruowana jest z działań wielu instytucji, w tym zewnętrznych, których ograniczenia i możliwości też trzeba brać pod uwagę. Wreszcie po trzecie, dyskusje logistyczne, a dokładniej ich długotrwałość wynika z uwikłania samych członków zespołu w różne społeczne przestrzenie (rodzinę, kręgi koleżeńskie, rozrywkę itd.), które wymagają czasoprzestrzennej synchronizacji. Co więcej, głównie na ten ostatni wymiar nakładają się różne systemy istotności, a więc preferowania tego lub innego aspektu własnego życia, oraz walki statusowe, a więc wskazywanie tego, kto w przypadku kolizji terminów będzie musiał ustąpić. Zdarza się jednak, szczególnie w okresie urlopowym, że tym, kto symbolicznie ustępuje jest klient, bowiem kolejne spotkania są odraczane niezgodnie z planem pomocy, a w wypadku niektórych zespołów, i przyjętym regulaminem¹².

¹² Niektóre zespoły interdyscyplinarne wypracowały sformalizowane regulaminy działania, które określają, na przykład, maksymalny odstęp czasowy do kolejnego rozpatrywania danego przypadku (tak zwanego „zespołu kontrolnego”). Terminy te są jednak niekiedy podczas okresów urlopowych niedotrzymywane. Decyzję taką z zasady musi podjąć cały zespół, by wszyscy byli w tym samym stopniu uwikłani w takie „naciąganie” regulaminu.

4.2. Organizacja interakcyjna (przywództwa, statusy, role)

Zwykle instytucja postrzegana jest z perspektywy zadań zewnętrznych, a więc celów, które są jej stawiane i które lepiej lub gorzej realizuje. Perspektywa konwersacyjna ujawnia jednak dodatkowo równie istotne działania ukierunkowane wewnętrznie, to znaczy na organizację samej instytucji. Ten drugi wewnętrzny aspekt instytucjonalizowanej działalności pozostaje w ścisłym związku z pierwszym do tego stopnia, że właściwie trudno wyobrazić sobie sprawnie funkcjonującą instytucję, której wewnętrzna struktura nie podlega przystosowaniu do zmieniających się okoliczności. Z drugiej strony, znajdują się również przykłady instytucji, których wewnętrzna organizacja, np. znaczna przewaga walk statusowych ponad wątkami merytorycznymi, znacząco utrudnia lub wręcz uniemożliwia realizowanie jej celów zewnętrznych.

Organizacja zespołowej pracy socjalnej jest jeszcze dodatkowo komplikowana przez nieredukowalny spór pomiędzy opisanymi w poprzednim podrozdziale tendencjami budowania nawet zrytualizowanej zgodności oraz przedstawianymi teraz dynamizmami różnicującymi wewnętrznie grupę. To stale obecne napięcie jest kolejnym przedmiotem pracy zespołu, który jeżeli chce efektywnie realizować zadanie, musi stale kontrolować, by ani nie ujednolicić nadmiernie uczestników, bo to by podważyło sens tworzenia zespołu, przecież z założenia zróżnicowanego, ani nie dopuścić do nadmiernego zróżnicowania statusów, bo to podważyłoby ogólną zasadę kolegiałności charakteryzującą „grupę równych sobie”.

Do podstawowych procesów wewnętrznie strukturyzujących instytucję należą działania statusowe, bowiem one, przyznając określonym uczestnikom dyskusji wyższe pozycje, warunkują dobór, sposób definiowania oraz realizowania zadań stojących przed zespołem.

4.2.1. Walki statusowe i tożsamościowe

Prawdopodobnie każda konwersacja jako interakcja społeczna stanowi dogodne pole rywalizacji statusowych oraz tożsamościowych¹³. Wnikliwa analiza istotnych, choć niekiedy bardzo drobnych wskaźników strukturalnych wskazuje, że niektóre dyskusje pracowników socjalnych mają charakter bardziej walk statusowych niż rozmów na jakiś temat.

Po pierwsze, są to zabiegi generowania pustych kolejek. Bardzo krótkie, kilkuwyrazowe wypowiedzi, mówione szybko, często niewyraźnie, które generują „puste” w sensie treściowym kolejki, jednak zaznaczają obecność uczestnika

¹³ Przykład walk statusowych w innym kontekście społecznym (w klubie młodzieżowym) został przeanalizowany w artykule *Walka interakcyjna o sytuacyjny status w młodzieżowej grupie rówieśniczej – studium przypadku* (Granosik, 2003c).

w dyskusji jako tego, który ma coś do powiedzenia i dają nieco czasu na przemyślenie dalszej wypowiedzi.

Inną strategią jest utrudnianie dojścia do głosu innym poprzez znaczące skracanie pauz (mikropauz) albo wypełnianie ich przeciąganymi głoskami y::, m::.. Pewnym wariantem takiej strategii jest robienie koniecznych lub niedających się uniknąć pauz (jak oddech, zająknięcie, przełknięcie) w miejscach, które nie nadają się do przejścia głosu, czyli, na przykład, w połowie słowa lub w trakcie przedstawiania jakiegoś istotnego argumentu.

Zdarza się też, że budowanie sytuacyjnego statusu wiąże się z częstym wchodzeniem w słowo i nakładaniem własnej wypowiedzi na inną. Taka strategia umożliwia w miarę szybką ocenę skuteczności podejmowanych działań statusowych, bowiem wycofująca reakcja adwersarza (ustąpienie) jest traktowana jako potwierdzenie wyższego konwersacyjnego statusu tego, kto jednak się ze swoim głosem „przebił”. Jeżeli nikt nie ustępuje, dochodzi do dłuższego nałożenia głosów, które zwykle oznacza zaostrzenie konwersacyjnych środków (wypowiedzi głośniejsze lub coraz szybsze). Na szczególną uwagę zasługuje specyficzny wariant obronny stosowany wobec uczestników często wchodzących w słowo, czyli ustąpienie z pośrednio lub bezpośrednio moralizującym komentarzem. Zaatakowany mówca ustępuje, ale komentuje swoje działanie w kategoriach taktownościowych, na przykład: „przepraszam, chyba ci przerwałem” (moralizatorstwo pośrednie) albo „dobrze, no mów, ja poczekam” (moralizatorstwo bezpośrednie). Zastosowanie tego typu strategii daje mówcy wyższą pozycję w porządku moralnym, mimo że stracił on swoją kolejkę, ale jednocześnie obniża status tego, kto przerywał (pośrednio również argumentacji, którą przedstawiał), ponieważ otwiera inny, mniej korzystny wzór interpretacji jego działań jako zdesperowanych, nachalnych, a nawet agresywnych.

Przewaga walk statusowych przekłada się również na niemal zupełny brak podejmowania kolejek poprzez wskazanie kolejnego mówcy. Dominują autowybory, czyli wskazania na samego siebie, bowiem niemal każdy chce wykazać się aktywnością konwersacyjną, przy jednoczesnym ograniczeniu takich możliwości innym.

Walka statusowa przekłada się również na proces tematyzowania dyskusji. Wymuszona przez rywalizację znaczna prędkość zmian tematycznych w praktyce oznacza dyskusję składającą się z pojedynczych, dopasowanych jedynie do bieżącego wątku, wypowiedzi. Takie dyskusje nie przynoszą żadnego merytorycznego rezultatu, zwykle kończą je „bezpieczne” wnioski (rekomendacje), zaproponowane już na początku (np. odłożenie decyzji), są jednak istotne ze względu na tworzenie instytucji. Przy okazji taka tematyczna płynność może być swoistym dowodem na istotność podejmowanych konwersacji, ponieważ ewidentnie uczestnicy dyskusji nie są wcześniej do niej przygotowani, nie mają pomysłów na to, co przedstawić i w jaki sposób. Wszystko dzieje się po prostu w trakcie rozmowy.

Nietrudno zauważyć, że tak konstruowana instytucja nie ma oparcia w żadnym planie, a wytwarzające się reguły właściwie dotyczą jedynie statusowego

usytuowania rozmówców, o tyle jednak bezowocnego, że wszyscy oni chcą zajmować wysokie pozycje, jednak nie w oparciu o umiejętność konstruowania pracy socjalnej, ale raczej walk konwersacyjnych. Mimo to takie konwersacje umacniają (spajają) merytorycznie słabą instytucję, jako że rywalizacja prowadzona jest przy użyciu środków, które nie wymuszają naruszania zgodności. Jest więc to walka o pozycję przy jednoczesnej rytualizacji tematycznej.

4.2.2. Eksperci i ich miejsce w zespołowej pracy socjalnej

Praca socjalna postrzegana z perspektywy interakcyjno-konwersacyjnej jest złożonym dynamicznym procesem, co w konsekwencji oznacza również, że wszystkie jej składniki czy wszystkie procesy, które się na nią składają też muszą mieć podobny charakter. Nie inaczej będzie ze statusem eksperta. W analizowanym materiale eksperckość to nie statyczny atrybut przypisany określonej jednostce w określonym zakresie tematycznym, ale społecznie konstruowany proces, w obrębie którego zachodzą zarówno przesunięcia osobowe (podważona u jednego uczestnika eksperckość może przejść na następnego), ale również „obszarowe” (w toku pracy ekspert psycholog może zbudować sobie status kompetentnego w innych dziedzinach, np. prawie rodzinnym).

Ranga eksperckości jeszcze bardziej rośnie, jeżeli uświadomić sobie, że analizowany tutaj obszar rzeczywistości społecznej określony został mianem profesjonalnego, a zatem w powszechnej świadomości odnoszącego się do działań zawodowych, opartych na wiedzy i doświadczeniu. Tak zakreślone atrybuty we współczesnych społeczeństwach, które wytworzyły skomplikowaną organizację pracy podlegają procesowi rosnącej specjalizacji. W efekcie „ekspert” to osoba uchodząca za kompetentną (mającą wiedzę i doświadczenie) w zakresie jakiejś wąskiej specjalności i, w związku z tym, predestynowana do diagnozowania czy proponowania rozwiązań w tym właśnie obszarze.

Eksperskość w pracy socjalnej, jak wskazuje analiza materiału, może być realizowana w dwu podstawowych obszarach: teorii i praktyce. Pierwszy z wymiarów, znacznie rzadziej i w mniejszym zakresie obecny w dyskusjach, wiąże się z wnoszeniem do rozmowy, na przykład na etapie opisu przypadku, terminologii czy nawet całych koncepcji teoretycznych, które dostarczałyby atrakcyjnych, w ocenie pozostałych uczestników, sposobów analizowania problemów klienta. Samo posługiwanie się zaawansowaną terminologią, osadzoną w określonej dyscyplinie zwykle jest nobilitujące. Drugi wymiar to eksperckość praktyczna, która w analizowanym materiale wiązała się głównie z prezentacją wiedzy na temat funkcjonowania innych instytucji. Bardzo ciekawą odmianą tego typu eksperckości, często obecną w analizowanych dyskusjach jest swoista potoczna eksperckość praktyczna. Okazuje się, że status sytuacyjny może być i często jest osiąganym

poprzez wykazywanie się wiedzą sytuującą się w zakresie zaradności życiowej, a więc dotyczącą, na przykład, umiejętności załatwienia klucza do skrzynki pocztowej, bezpłatnego bierzmowania czy ślubu. Ekspertem może też okazać się uczestnik, który umie sprawnie poprowadzić dyskusję lub skutecznie przekonać innych (w tym klienta) do podjęcia określonych działań.

Tak szeroko zarysowana eksperckość staje się zatem jedną z podstawowych kategorii analizy wewnętrznych zróżnicowań statusowych, realizujących się w trakcie profesjonalnych dyskusji, bowiem istotnym ich mechanizmem jest przyznawanie społecznego mandatu tym, którzy najlepiej się do tych zadań nadają. Zasadnie można zauważyć, że swoista tożsamość ekspercka jest warunkiem wstępnym uczestnictwa w dyskusji profesjonalnej. Niemniej jednak opisywana tutaj właściwość jest różnicowana, to znaczy są lepsi i gorsi, uznawani za bardziej skutecznych i postrzegani jako ci, którzy jedynie marnują czas zespołu, tacy, których warto (trzeba) słuchać oraz tacy, którym nie warto nawet dać dojść do głosu. Eksperskość wiąże się więc z zdecydowaniem z podwyższoną, w pewnych obszarach działania zespołu, pozycją (statusem).

Ilustruje to poniższy fragment zapisu dyskusji:

003, s2, 6 – 3, 1

Kierowniczka: A co się w ogóle działo=

Pracownik socjalny: =no bo on był skierowany do pogotowia opiekuńczego policji ponieważ on nie realizuje obowiązku szkolnego-

Pedagog: NIE::: (.) tu muszę ci przerwać bo nie do pogotowia opiekuńczego tylko do placówki opiekuńczo wychowawczej ((oddech))=

PS: a no do placówki opiekuńczo wychowawczej

P: =i oczekuje na: umieszczenie w domu (.) tak.

K: NIE REALIZOWANIE obowiązku szkolnego tak (.) oczekuje w domu (.) no i wprowadziliśmy nadzór tak?=-

P: =no znaczy jest cały czas-

PS: nie to był już wcześniej=

P: =no był wcześniej od (.)=-

K: =TO JAKO CELE TO BYŁO CO? (1.0) no to motywowanie samej pani koterskiej do tego żeby umiała wyegzekwować ten obowiązek szkolny (.) sama dopilnowała troszkę i tak dalej i tak dalej (.) chłopiec szkoła podstawowa?

PS: tak teraz trzeci raz będzie powtarzał czwartą klasę (.)

K: czwartą klasę (.)

P: tutaj jeszcze zanim jeszcze został wprowadzony asystent rodziny rozmawiałem z: y z: poprzednim pracownikiem socjalnym czyli z magdą wójcik (.) na temat >znaczy taka moja mała sugestia była na temat< czy chłopiec nie powinien mieć orzeczonej y: placówki opiekuńczo wychowawczej jako środka wychowawczego tylko młodzieżowy ośrodek socjoterapii, (.)

K: aha

M2: który byłby właściwy dla dzieciaka który ma problemy z realizacją obowiązku szkolnego-

K: A NIE dla tych co wchodzi w kolizję z prawem tak? A nie pomoc wychowawcza=

M2: =znaczy nie-

K: NIEKONIECZNIE?

M2: ośrodek szkolno wychowawczy to jest stara nazwa dla młodzieżowego ośrodka socjoterapii,=

K: =aha (.) a on dostał

[]

M2: () to jest młodzieżowy ośrodek wychowawczy a on dostał on ma zasądzony dom dziecka jako środek wychowawczy

Pedagog (P) w przedstawionym przykładzie jest wyraźnie ekspertem w kwestiach instytucjonalnych i jako taki ma wyraźnie wyższy status niż pozostali uczestnicy, nawet kierownicza. Ów status uwidacznia się przynajmniej na pięć sposobów. Po pierwsze, P przypisuje sobie prawo inicjowania i podejmowania działań korekcyjnych w zakresie wypowiedzi innych uczestników dyskusji. Czyli to nawet dosyć radykalnie, przerywając wypowiedź pracownika socjalnego PS i inicjując korektę zdecydowanym sprzeciwem wobec wypowiedzi PS („NIE::::”). Tak silne zakwestionowanie poprawności stwierdzeń osoby referującej przypadek jest w istocie początkiem działania degradacyjnego, opartego na wskazaniu, że błędy są tak duże, że wymagają ingerencji („tu muszę ci przerwać”). Tej ingerencji musi się podjąć ktoś, kto ma na ten temat jakieś pojęcie, a więc ekspert. Po drugie, korekta wprowadzona przez P nie pozostawia wątpliwości, w wypowiedzi nie ma zwrotów osłabiających krytyczność, chociażby strategicznie, takich jak: „moim zdaniem...”, „chyba”, co w efekcie zmniejsza możliwość PS wyjścia z tej sytuacji „z twarzą”, to znaczy bez znacznego uszczerbku dla jego eksperckości. Po trzecie wreszcie, działania P nie są jedynie uzurpacją czy próbą wymuszenia statusu, bo, mimo radykalizmu, znajdują uznanie i akceptację przez resztę zespołu oraz, co najważniejsze, degradowanego PS. Przyjmuje on w tym kontekście rolę „ucznia”, który po korekcie po prostu przyjmuje nową wiedzę i koryguje swoją wypowiedź poprzez powtórzenie prawidłowej nazwy instytucji („a no do placówki opiekuńczo wychowawczej”), co zbliża całą sytuację jeszcze bardziej do kontekstu szkolnego. Po czwarte, ekspert (w tym wypadku pedagog) ma prawo do dłuższych wypowiedzi, których inni nie przerywają, a jeżeli już to robią to poprzez parafrazę, a więc powtórzenie tego, co wcześniej powiedział ekspert. Co więcej, prawo do zajęcia większej części czasu w dyskusji przekształca się często, i tak jest w tym przykładzie, na prawo do wprowadzania własnej tematyzacji, to znaczy ukierunkowywania dalszej rozmowy. W dalszej części dyskusji, czego już nie widać w przedstawionym wyżej fragmencie, zespół podejmuje temat zainicjowany korektami pedagoga, to znaczy charakteru placówki, w której ma być umieszczony syn klientki. Po czwarte, ekspercki status P jest na tyle znaczący, że sytuacyjnie przebija on nawet formalny status kierowniczką, ponieważ podobne strategie stosowane są wobec jej, błędnych zdaniem eksperta, wypowiedzi, to znaczy zakwestionowanie („znaczy nie-”), pouczenie („ośrodek szkolno-wycho-

wawczy to jest stara nazwa dla młodzieżowego ośrodka socjoterapii”) oraz po-tem uznanie korekty przez samą kierowniczkę („aha”). Po piąte wreszcie, ekspert (w tym wypadku pedagog) ma prawo do dłuższych wypowiedzi, których inni nie przerywają, a jeżeli już to robią to poprzez parafrazę, a więc powtórzenie tego, co wcześniej powiedział ekspert. Co więcej, prawo do zajęcia większej części czasu w dyskusji przekształca się często, i tak jest w tym przykładzie, na prawo do wprowadzania własnej tematykacji, to znaczy ukierunkowywania dalszej rozmowy. W dalszej części dyskusji, czego już nie widać w przedstawionym wyżej fragmencie, zespół podejmuje temat zainicjowany korektami pedagoga, to znaczy charakteru placówki, w której ma być umieszczony syn klientki.

Dyskusje profesjonalne ukazują, że przedstawiona wyżej zależność, czyli uwarunkowanie praw konwersacyjnych poziomem eksperckości mówcy zachodzi również w drugą stronę, to znaczy wykazanie się w dyskusji jakimś docenianym przez innych rozwiązaniem, diagnozą lub pomysłem interpretacyjnym przekłada się na swoistą sytuacyjną eksperckość. Ten atrybut, jeżeli został ugruntowany w większej ilości dyskusji, zaczyna stopniowo przekształcać się w rodzaj tożsamości, a więc trwalszej właściwości, która to będzie wyznaczać wyższy „startowy” status takiej jednostki w kolejnych dyskusjach. Jednak eksperckość może być również podważana, to znaczy osłabiać się w toku dyskusji. Jeżeli „ekspert” nie będzie wykazywał się skuteczną i uznawaną przez innych aktywnością, to jego pozycja będzie słabnąć, a wraz z nią konwersacyjna przestrzeń do prezentacji własnych idei.

Zatem siła eksperta zależy przede wszystkim od stopnia uznania jego atrybutów w trakcie dyskusji. Nawet najbardziej doświadczony i najmądrzejszy ekspert nie będzie miał żadnego istotnego wpływu na działania zespołu, jeżeli nie będzie miał uznania, to znaczy inni nie będą traktować go jako eksperta¹⁴. Dopiero bowiem wyższy status w grupie wiąże się z realnym wpływem na konstruowane diagnozy czy rozwiązania.

Ostatni podniesiony tu aspekt eksperckiego statusu w dyskusji profesjonalnej wydaje się szczególnie ważny, jako że uczestnik obdarzony taką pozycją właściwie przejmuje kontrolę nad rozmową (jej tematykacją), a w konsekwencji ma decydujący głos w orientowaniu działań podejmowanych w trakcie dyskusji, ale również poza nią. Zatem typ eksperckości, który zdominuje dyskusję będzie miał zasadniczy wpływ na sposób diagnozowania klienta oraz kierunku podejmowanej wobec niego pracy, co przybiera jeszcze na znaczeniu, jeżeli wziąć pod uwagę małą ilość czasu na podjęcie decyzji (dyskusje realizowane w mopsach trwały od dwunastu do pięćdziesięciu minut). Inaczej wygląda praca z przypadkiem zdomi-

¹⁴ Takie zjawisko, które można nazwać „deekspertyzacją” obserwowałem podczas poprzednich moich badań w ośrodku pomocy społecznej. Pracownicy socjalni dosyć konsekwentnie odmawiali statusu eksperckiego pracownikom naukowym, traktując ich jako oderwanych od „prawdziwej” rzeczywistości teoretyków, co przekładało się również na podobną receptę prac naukowych.

nowana przez eksperckość praktyczną w odmianie profesjonalnej, inaczej, gdy eksperckość jest potoczna, a prawdopodobnie inaczej, gdy eksperckość ma charakter teoretyczny¹⁵.

4.2.3. Sposoby konstruowania eksperckości

Niezwykle dynamiczny charakter dyskusji profesjonalnych skutkuje również dynamicznymi zmianami statusowymi, z których spora część wiąże się z prezentacją oraz uznaniem wiedzy i doświadczenia rozmówców. Analizowany materiał pozwala zrekonstruować kilka sposobów budowania eksperckości.

4.2.3.1. Eksperckość nadana

Każda działalność profesjonalna związana jest z szeregiem formalnych oczekiwań (wymagań) wstępnych, z których podstawowe dotyczą wykształcenia oraz doświadczenia praktycznego. Nie inaczej jest z pracą socjalną, stąd uczestnicy dyskusji profesjonalnych muszą posiadać odpowiednie certyfikaty potwierdzające ich prawo do uczestnictwa w dyskusji profesjonalnej. Te dyplomy pozostają jednak w szafach działów personalnych, a pozycja uczestników dyskusji zależna jest nie tyle od ich treści, co od sposobu wprowadzenia ich do rozmowy, a może się to odbywać na dwa sposoby: (1) wpisanie w formalną pozycję uczestnika, (2) nadanie przez innego uczestnika lub autoprezentację.

(1) Pierwsza strategia dotyczy przypadków, kiedy formalne etykiety, na przykład wynikające z certyfikowanych kompetencji lub formy zatrudnienia, już w sobie zawierają odniesienia do eksperckości. Taka okoliczność zachodzi, kiedy któryś z uczestników zatrudniony jest na stanowisku „specjalisty” i właściwie trudno go, przynajmniej na początku, przedstawiać inaczej. Podobnie, kiedy ma bardzo wąską i rzadką specjalizację, np. psycholog kliniczny, już niejako z założenia funkcjonuje jako ekspert i trudno byłoby w konwersacji takich etykietyzacji uniknąć. Warto w tym miejscu zauważyć, że nieco inny charakter mają etykiety wpisane w stanowiska pracy (np. asystent rodziny, pracownik socjalny), a inny opisujące kompetencje (np. pedagog, psycholog, prawnik). Pierwsza kategoria odnosi się jedynie do obszaru pracy, ewentualnie zakresu działań, jaki jest przez pracownika podejmowany, co nie zawsze daje się łatwo przełożyć na pozycjo-

¹⁵ Piszę o prawdopodobnych różnicach, jako że w analizowanym materiale nie znalazł się ani jeden przypadek silnego sformułowania utrzymującej się przez dłuższy czas takiej właśnie eksperckości. Można podejrzewać, że generalna niechęć praktyków do „teoretyzowania” i przekonanie o małej przystawalności koncepcji naukowych do codziennych problemów skutecznie blokuje możliwość konstruowania swojej eksperckości wyłącznie lub głównie w obszarach teoretycznych.

wanie eksperckie. Taka trudność w znacznie mniejszym stopniu zachodzi w przypadku drugiej kategorii formalnych etykiet, bowiem niejako już w ich nazwach zawarta jest informacja o zakresie kompetencji.

Na to zróżnicowanie „merytoryczne” nakłada się ogólnospołeczna stratyfikacja prestiżu poszczególnych zawodów czy profesji, byłoby jednak błędem proste przenoszenie np. opartych na ogólnopolskich badaniach społecznych rankingów zaufania do wspomnianych zawodów. Pracownicy socjalni bowiem często w dyskusjach wytwarzają odmienne stratyfikacje, kierując się nie tylko szeroko rozumianymi uwarunkowaniami społecznymi, ale również środowiskowymi (profesjonalnymi), w obszarze których czynnik rywalizacji lub inne interesy korporacyjne mogą wpływać na obniżenie statusu „powszechnie poważanych” profesji. Dla przykładu, względnie niskim statusem wśród pracowników socjalnych cieszą się psychiatrzy i kuratorzy sądowi, a więc „słabsze” odgałęzienia „silnych” profesji.

Patrząc z perspektywy konwersacyjnej, dodać trzeba, że wspomniane już wielokrotnie formalne tytuły nie miałyby znaczenia, gdyby nie „przedostawały się” do dyskusji, poprzez którą to dopiero przekładają się na statusy, zatem warto przyrzec się kolejnym sposobom budowania eksperckości.

(2) Budowanie początkowego statusu poprzez prezentację i autoprezentację w praktyce często przeplata się, bo niekiedy prezentacja jest korygowana lub uzupełniana autoprezentacją, i odwrotnie. Stąd te dwa warianty działań konwersacyjnych zostaną zilustrowane wspólnym przykładem empirycznym, a ich prezentacja nie będzie wyraźnie wyodrębniona.

Skuteczność obu wymienionych tu strategii zależna jest od pozycji osoby nadającej status ekspercki, od sposobu, w jaki to robi oraz od przyjęcia takiego wprowadzenia przez innych uczestników dyskusji, dodatkowym czynnikiem może być jednak jeszcze czas, a dokładniej opóźnienie prezentacji lub podjęcie jej w nieodpowiednim momencie. Zaprezentowany niżej fragment materiału ujawnia przykładowe rozegranie (auto)prezentacji zespołu wraz z rozdaniem statusów eksperckich.

(11.0)

Asystentka rodziny: ja się nazywam małgorzata (kaszczyk) jestem asystentem-

[]

Kierowniczka:

O WŁAŚNIE (boże) przepraszam=

AR: =bardzo mi miło=

K: =przecież pierwszy raz jesteś u nas prawda?

AR: no pierwszy raz (.) NIKOGO NIE ZNAM szczerze mówiąc (.) oprócz ciebie-

[]

K:

TO JES'T DWÓCH

naszych asystentów czyli tak tadeusz: y:: suj- (.) tak? (.) ja zawsze się boję ((uśmiech)) sujczak czy suj- o: a ja sujczak sujczak (1,0) mhm i:: mo- monika (kraf- kreft zaczyńska) (.) ((śmiech)) a- a to są nasi: specjaliści (yy) pani psycholog pan pedagog. (.)

Psycholog: to jest małgorzata (.) to jest pani psycholog
(ogólny śmiech)

K: katarzyna sadownik to jest pan grzegorz kaniak

AR: bardzo mi miło, no::-=

Pracownik socjalny: pracownik socjalny (jadwiga) znasz-
[]

K: bożena warska (.)

AR: ((ze śmiechem)) ciebie (.) ciebie to znałam kiedyś (.) nie wiem czy cię jeszcze znam
bo się tak rzadko widzimy teraz.

(2.0)

W zaprezentowanym wyżej początkowym fragmencie dyskusji wszystko zaczyna się od długiej pauzy. Asystentka rodziny, chcąc uniknąć konieczności dokonania autoprezentacji czeka, aż ktoś inny ją w tym zastąpi, bowiem w większości sytuacji autoprezentacja jest gorszym sposobem budowania swojej eksperckości, szczególnie jeżeli jest się osobą nieznaną pozostałym. W efekcie kierowniczką (K) dokonuje, wywołanej przez autoprezentację nowej asystentki rodziny (A), prezentacji zespołu. Owa prezentacja nie jest jednak skonstruowana proporcjonalnie, ale uwydatnia eksperckość dwóch uczestników (pan psycholog, pani pedagog), podkreśla funkcyjne usytuowanie dwóch pozostałych (asystencji) i dyskryminuje ostatnią uczestniczkę (pracownika socjalnego).

Po pierwsze, należy jednak wskazać, że prezentacji dokonuje osoba o wysokim statusie formalnym i nieformalnym w zespole, czyli kierowniczką, sama ów status podkreśla, czując się odpowiedzialną i predestynowaną do zrealizowania takiej prezentacji (autowybór prezentera, nałożenie kolejki na wypowiedź asystenta, głośna wypowiedź). Struktura tego fragmentu dyskusji wskazuje również, że nie jest to tylko jej wyobrażenie roli kierownika. Długa pauza (11 sekund) przed autoprezentacją asystentki rodziny wskazuje, że czekała ona na bardziej formalne rozpoczęcie pracy nad przypadkiem lub przedstawienie jej przez innego członka zespołu, ale nie doczekawszy się tego, podjęła działania samodzielne. Podobnie prawidłową strukturę dyskusji identyfikuje sama kierowniczka, ponieważ już w pierwszej wypowiedzi przeprosza za zaniechanie, którego się dopuściła, a prawdopodobnie i reszta zespołu, ponieważ nikt w trakcie wspomnianej jedenastosekundowej pauzy nie podjął się rozpoczęcia pracy nad zadaniem¹⁶.

Po drugie, sama merytoryczna prezentacja uczestników dyskusji różnicuje ich co najmniej w czterech wymiarach:

– zróżnicowany jest charakter przywoływanej etykiety uczestnika, bowiem „psycholog” i „pedagog” odnoszą się do wyodrębnionych dyscyplinarnie pól

¹⁶ Odnosząc do bardzo ogólnych antropologicznych wniosków obserwowaną w wielu dyskusjach profesjonalnych preferencję prezentacji ponad autoprezentacją, można skonstatować, że jest to raczej grupa (instytucja) zamknięta, oparta na rytualizowanych procedurach zapraszania nowych uczestników. Taką konstatację może nieco wzmocnić zignorowany głos pracownika socjalnego, który symbolicznie nie został włączony do zespołu (nie został przedstawiony), a jego działania autoprezentacyjne zostały zignorowane.

kompetencji, a „asystent rodziny” i „pracownik socjalny” raczej wskazują na rodzaj i umiejscowienie działań niż obszar wiedzy, co więcej, ci pierwsi już na początku anonsowani są jako „specjaliści”;

- kategoryzacja „asystent rodziny” zostaje przez kierowniczkę skrócona do „asystent”, co już w ogóle pozbawia ją waloru budowania statusu eksperckiego, wskazuje za to na jego podrzędną, „asystencką” funkcję;

- w odróżnieniu od pozostałych, „eksperci” przedstawiani są przy użyciu formy grzecznościowej „Pan/Pani”, jednak nieodniesionej do imion i nazwisk, ale specjalności, co w pewnym stopniu przenosi osobowy szacunek należny nieznannej osobie dorosłej na funkcję, a taki zabieg nie tylko utrudnia komunikację, ale również zaburza równościowe relacje wyrażające się zasadą „zespołu równych sobie”;

- asystenci rodziny przedstawieni są kolektywnie, a zindywidualizowani jedynie z nazwiska, podczas gdy specjaliści zindywidualizowani są poprzez specjalności, co w jeszcze inny sposób podkreśla, a nawet zakreśla ich predyspozycje do teoretycznego kontekstualizowania pracy z przypadkiem.

We wskazanych wyżej aspektach budowania eksperckości poprzez prezentację uwidacznia się bardziej ogólna, wstępna stratyfikacja, w której wyraźnie wyższe pozycje mają psycholodzy i pedagodzy. W stosunku do nich też będą formułowane oczekiwania kontekstualizowania dyskusji w obszarach, w których są ekspertami. Podniesienie ich statusu, a obniżanie pozycji asystentów rodziny oraz pracowników socjalnych obrazuje bardziej generalny sposób konstruowania eksperckości, odnoszący się do silnie ugruntowanego podziału na teorię i praktykę. Można bowiem zauważyć, że startowe statusy przyznawane są odwrotnie proporcjonalnie do stopnia znajomości przypadku, a wprost proporcjonalnie do ukierunkowanej wiedzy teoretycznej¹⁷. Eksperci, przynajmniej wstępnie, definiowani są jako ci, którzy wiedzą, którzy dysponują teoretycznymi narzędziami analitycznymi i opisowymi, bowiem zdolni są do merytorycznego kontekstualizowania pracy z przypadkiem.

Biorąc pod uwagę tytuł książki, nie można, choć w kilku zdaniach, nie rozwinąć wątku wstępnej degradacji statusu pracownika socjalnego, a degradacja ta miała przynajmniej dwa wymiary. Po pierwsze, pracownik socjalny w ogóle nie został zaprezentowany, mimo iż kierowniczka po interwencji asystenta rodziny przyjęła na siebie zadanie przedstawienia zespołu. Został on zmuszony do autoprezentacji, która jest zawsze słabszą formą budowania statusu startowego, co

¹⁷ Uogólnienia buduję, odnosząc się do analizy dyskusji profesjonalnej, a więc tego, co uzewnętrzniane przez członków zespołu, tak też należy je traktować, to znaczy nie odnoszę się tutaj do całościowej wiedzy teoretycznej uczestników, ale jedynie do tej jej części, która znajduje swoje miejsce we wstępnej prezentacji członków zespołu. Wiadomo, że zarówno asystent rodziny, jak i pracownik socjalny też mają określone wykształcenie i to często porównywalne do „specjalistów”, jednak pedagog pełniący funkcję asystenta rodziny zostanie przedstawiony jako „asystent”, a zatrudniony jako pracownik socjalny może być w ogóle pominięty.

zostało już wspomniane. Po drugie, kierowniczką, a więc osobą „rozgrywającą” początkowy etap dyskusji, zupełnie ignoruje autoprezentację pracownika socjalnego, a nawet ją utrudnia, nakładając na nią własną autoprezentację. Mając świadomość takiego nałożenia i pominięcia pracownika socjalnego, w żaden sposób tego nie komentuje, a taki przepraszający komentarz wygłosiła, gdy zapomniała przedstawić asystenta rodziny.

Reasumując, początkowe usytuowanie pracownika socjalnego jest jakby poza zespołem, pomijając już nawet małą moc statusotwórczą samej etykiety „pracownik socjalny”, to właściwie został on pominięty również jako osoba po prostu siedząca z innymi przy tym samym stole i nikt tego nie uznał za niestosowne¹⁸, prawdopodobnie nawet on sam¹⁹.

4.2.3.2. Eksperckość zdobyta i utracona

Przedstawiony wcześniej materiał dobrze ilustruje również inną, bardziej wysublimowaną formę budowania eksperckości poprzez podkreślanie zasady teoretycznie jej przeczącej, a mianowicie równości statusowej uczestników. Takie działanie podejmuje psycholog, która ujawnia dyskryminacyjny charakter ingerującej w porządek statusowy prezentacji zespołu dokonanej przez kierowniczkę. Uwaga taka zostaje przyjęta ogólnym aplauzem (śmiechem), co jest znakiem wspólnego podzielania przez grupę, opisanego wspomnianą zasadą, egalitarnego modelu współpracy. Jednak w swojej istocie działanie psychologa nie poprawia pozycji asystentów rodziny, bo kończy się tylko dodatkową prezentacją imienną „specjalistów”, nie pomaga też degradowanemu pracownikowi socjalnemu, bo jego nieudana autoprezentacja następuje później, a kierowniczka działa tak samo, jak wcześniej (nakłada swoją kolejkę na wypowiedź pracownika. Właściwie jedyną korzyść statusową ma tutaj psycholog (i może pedagog), ponieważ udało jej się nieco „ocieplić” eksperckość (mimo wysokiej pozycji, zachowuje się jak

¹⁸ Ta sytuacja przy okazji dobrze obrazuje odmienną reguł towarzyszących profesjonalnym dyskusjom od reguł potocznych. W świecie potocznym, wyjąwszy sytuację otwartego konfliktu, pominięcie w prezentacji kogokolwiek uznane byłoby za nietakt i prawdopodobnie naprawione przez samą osobę przedstawiającą lub innego uczestnika spotkania. Działania profesjonalne, mimo deklarowanego humanizmu, zwykle orientowane są celami strategicznymi, w ramach których perspektywy osobowe (humanistyczne) ujawniane są wtedy, kiedy zwiększają prawdopodobieństwo jego osiągnięcia (np. „zaprzysiężanie się” z kluczowymi klientami w biznesie).

¹⁹ Zespoły interdyscyplinarne w ramach ośrodków pomocy społecznej to, mimo pewnych lokalnych eksperymentów, cały czas nowość. Wielu pracowników socjalnych traktuje je więc jako rodzaj odciążenia, umieszczając w swojej organizacji pracy jako instytucję, która przejmie niektóre jego przypadki. Taka interpretacja sytuuje pracownika socjalnego poza zespołem, jest on jedynie „dawcą” przypadków, ewentualnie sprawozdawcą. Dodać jednak trzeba, że są również pracownicy socjalni, którzy przyjmują inny wzór interpretacji i widzą swoje miejsce w zespole.

człowiek) oraz zdecydowanie podkreśliła swój wysoki status, odważnie demaskując działania kierowniczkę, co symbolicznie doprowadziło do jej degradacji (wywołało śmiech).

Dynamika przypisywania statusów eksperckich nie jest jednokierunkowa, to co zostało przypisane, przyznane lub wywalczone można również utracić, choć nie zawsze musi być to degradacja całkowita. Zresztą generalnie wysoki poziom rytualizowanej zgodności w wielu zespołach interdyscyplinarnych znacznie utrudnia, a wręcz wyklucza spektakularne degradacje statusowe własnych członków. Nie ogranicza jednak takich działań wobec reprezentantów innych instytucji.

Degradacja statusowa ekspertów zewnętrznych zwykle ma miejsce, gdy kwestionowane są ich działania, to znaczy kolidują z działaniami podejmowanymi lub projektowanymi przez zespół. Niemal nigdy nie ma ona charakteru bezpośredniego i jawnego, to znaczy jest wypowiedziana wprost do adresata i ze wskazaniem prawdziwych powodów. Zwykle degradowanie ma charakter zaoczny i opiera się na innych argumentach niż niezgodność orientacji działania. W jednym z przypadków krytyce poddane były działania kuratora społecznego, który zażądał, by podlegająca jego kurateli klientka przepisała swoje dzieci do innej szkoły, bo w tej, do której uczęszczały zachowywały się agresywnie. Niezastosowanie się do wskazań kuratora miało skutkować rozpoczęciem procedury sądowego odebrania dzieci. Ponieważ zespół interdyscyplinarny dyskutujący ten przypadek doszedł do odmiennego zdania, czyli że zmiana szkoły nie rozwiąże problemu agresji, musiał jakoś rozwiązać kwestię konfliktu kompetencji, a najprostszym sposobem wydaje się właśnie degradacja odbierająca oponentowi status ekspercki.

Działania degradacyjne mogą być prowadzone na dwu poziomach: w instytucji, gdzie pracuje potencjalna „ofiara” oraz w ramach dyskusji profesjonalnych. Pierwszy obszar działań zwykle opiera się na poprzedzonej wewnętrzną konsultacją interwencji u przełożonego degradowanego pracownika. Ta interwencja często polega na podważaniu kompetencji merytorycznych lub etycznych, często z odwołaniem się do bardziej obiektywnych źródeł niż własna subiektywna ocena.

U1: () że kurator społeczny czy-=-

U2: =bo: y::=-

U1: =czy zawodowy nie ma prawa żądać od rodzica zmiany szkoły (.) jeżeli rodzic nie jest pozbawiony władzy rodzicielskiej, (.)

[]

U2: no:

U1: natomiast straszenie zabranieniem dziecka to (.) jest brak poszanowania godności klienta i tutaj już znaleźliśmy kodeks etyki kuratora. (.)

U2: ta:k tak tak, (.)

U1: już zostało to zgłoszone kuratorowi zawodowemu (.) jeżeli to nie będzie skuteczne to dalsze- to dalszą drogą będzie kontakt z kura- kierownikiem zespołu kuratorskiego. (.)

W działanie interwencyjne, realizowane już poza ops, przedstawione w powyższym przykładzie zaangażowanych jest dwóch uczestników. Ponieważ tego typu kroki wymagają pewnej determinacji, zwykle nie jest to cały zespół. Jednak ci uczestnicy dyskusji, którzy decydują się działać w bardziej zdecydowany sposób, potrzebują wsparcia, choćby przez potakiwanie, od innych uczestników, bo to legitymizuje ich dalsze kroki, którymi może być, po rozmowie z przełożonym krytykowanego kuratora, kolejna runda degradacyjna w ramach zespołu, co przedstawia przykład:

- U2: z tymże ja mówiłam pani pani wróbel ((przełożona kuratorki)) jaka jest w tej chwili sytuacja (.) i pani wróbel twierdzi że to jest bardzo dobry kompetentny pracownik (.)
- U3: °a co ma powiedzieć°
- U2: z wielo- wieloletnim staże:m (.) i-=-
- U4: =no tak i odwołajmy się do tego (.) że jakoś tak bywa że czasami osoby o których mówimy (.) że posiadają cechy i mówimy że są kompetentne:=
- U2: =ta:k=
- U4: =jednak z jedną osobą nawiązują kontakt (z drugą nie)=
- U2: =no więc właśnie (.) oczywiście=
- U4: =i jest to niezależne od tych kompetencji. (.)
- K: może tak charakterologicznie=
- U2: =tylko ja nie wiem jak sąd=
- U3: =znaczy wiesz co może pani grażyna jest bardzo dobra w sprawach nieletnich różnego rodzaju (.) znaczy w sprawach karnych jeżeli ma jakiegoś czternasto piętnastoletniego chłopaka (.) którego krótko trzeba za twarz złapać i trzeba go poustawiać (.) i może tego typu charakter jest odpowiedni (.) natomiast- (.) ile ta dziewczynka ma lat?=-
- U2: =marzena? marzena to jest 99 rocznik=
- U3: no to zaczekaj ma jedenaście lat (.) nadzór karny nad jedenastolatkiem (.) bomba (.)

Tym razem podważone zostały opinie przełożonego oraz kompetencje w zakresie indywidualizowania działań ze względu na unikalne cechy podopiecznego²⁰, ze strukturalnego punktu widzenia jednak ważniejsze jest to, że w działania degradacyjne włącza się coraz większa część zespołu.

Degradacje statusowe ekspertów zewnętrznych, dokonujące się w ramach zespołów interdyscyplinarnych rzadko mają charakter osobisty, zwykle wynikają z ogólnej profesjonalnej niechęci do całej innej grupy zawodowej lub mają znaczenie strategiczne, czyli są koniecznym elementem szerszych działań. Tak też było w tym przypadku, bo decyzja kuratora utrudniała realizację planu powziętego przez zespół. Jeżeli główną przyczyną utrudnień okaże się być inny czynnik,

²⁰ Określenie „podopieczny” zostało w tym miejscu zastosowane wyjątkowo. Choć w dyskusjach profesjonalnych odbiorcy usług niemal zawsze nazywani są klientami, to jednak w odniesieniu do dzieci dorosłych klientów nigdy takiego określenia nie słyszałem, zwykle adresowani są poprzez określoną pozycję w rodzinie (syn, córka), ewentualnie osoba, którą się trzeba zaopiekować.

nie zewnętrzny ekspert, to działania degradacyjne często są zastępowane innymi, na przykład, poszukiwaniem innych uwarunkowań decyzji klientki, jak to ma miejsce w poniższym przykładzie.

U2: a w ogóle wiesz jak to się stało?=
K: =SŁUCHAJCIE.
(mówią jednocześnie 7.0))

U2: =bo to jej w ogóle pedagog powiedział w szkole (.) podsunął takie rozwiązanie, (.)

U3: komu=

U2: =NO PANI RUDZKA ((klientka)) wystąpiła o nadzór kuratora SAMA (2.0) bo tak jej podpowiedział kurat- przepraszam pedagog w szkole (.) szkolny notabene pani y::: y:: lenart która już tam nie pracuje (.) ()-

U3: w czym miał jej pomóc kurator? (.)

U2: no właśnie kobita nie wiedziała w co się pakuje (.) myślała że kobieta kompetentna (.) to pomyślała że może skorzystać i podpisała sobie cyrograf, (.)

U1: bo ona naprawdę potrzebowała pomocy i jeśli ktoś miał jakiś plan. (.)

U2: no bo to tak było.

Chwilowe przesunięcie tematu dyskusji z krytycznej oceny pracy kuratora na ustalenie chronologii wydarzeń umożliwiło rekonstrukcję procesu, którego efektem było przyznanie kuratora dziecku klientki. Okolicznością, która ten proces zainicjowała okazała się bezradność matki poszukującej jakiejkolwiek usystematyzowanej pomocy oraz niemal doskonale dopasowany do tych potrzeb prosty, oparty na formalnych strukturach plan kuratorski. Przy okazji degradacja dotknęła również pedagog szkolną, ale ponieważ już nie pracuje ona w tej szkole i nie ma strategicznego celu w obniżaniu jego eksperckości, dalsze działania w tym kierunku nie były kontynuowane.

Rozdział 5

Osadzanie pracy socjalnej w kontekstach społecznych

Kwestia kontekstów, w ramach których rozgrywa się interakcja jest przedmiotem zainteresowania analityków działania profesjonalnego co najmniej od kilkudziesięciu lat, czego doskonałym przykładem może być koncepcja *kontekstów świadomościowych* (*awareness contexts*), której autorzy (Barney Glaser i Anselm Strauss¹) wyodrębnili cztery podstawowe konteksty: *otwarty* (*open*), *zamknięty* (*closed*), *podejrzliwy* (*suspicion*), *udawany* (*pretense*). O otwartym kontekście można mówić wtedy, gdy każdy z uczestników jest świadomy prawdziwej tożsamości innego oraz własnej w jego oczach. Jego odmianą jest kontekst udawany, pojawiający się w sytuacji, gdy uczestnicy znają „prawdę” o sobie, ale udają, że nic nie wiedzą. Jeżeli natomiast ta wiedza jest niepełna i uczestnik interakcji nie zna tożsamości innego albo własnej w jego oczach, to kontekst świadomościowy jest zamknięty. Kontekst podejrzliwy, odmiana zamkniętego, ma miejsce wtedy, gdy niewiedza zostaje zastąpiona podejrzeniami. Zatem kontekst świadomościowy to cała kombinacja tego, co każdy z uczestników wie (myśli) o tożsamości innych oraz własnej w ich oczach, nie jest on jednak przypisany interakcji jako całości, ale raczej poszczególnym jej uczestnikom, którzy mogą umieszczać swoje działania w różnych kontekstach. Co więcej, kontekstualizowanie świadomości aktorów ma dynamiczny charakter, bowiem poszczególne typy kontekstów nie są trwałe i w zależności od kierunku rozwijania interakcji zastępowane są innymi (Glaser, Strauss, 1964, s. 669–673). Istotnym walorem tej teorii² jest jej powiąza-

¹ Koncepcja ta znalazła swoje rozwinięcie przede wszystkim w dwóch pracach wspomnianych autorów (Glaser, Strauss, 1964; 1968).

² Wielu badaczy wskazuje właśnie tę koncepcję jako wzorcowy przykład teorii formalnej, która jest efektem stosowania procedur zawartych w metodzie teorii ugruntowanej. Sami jej twórcy uważali, że zjawisko świadomości współpartnera i własnej osoby w jego oczach może być centralnym motywem badania interakcji (Glaser, Strauss, 1964, s. 669–670).

nie z działaniami profesjonalnymi, a dokładniej pewnymi typami pracy z pacjentem, przed którym trzeba ukryć pewne informacje³.

Podobne rezultaty przynosi obserwacja pracy socjalnej w ośrodku pomocy społecznej, jednak z pewnymi różnicami wynikającymi z nieco innego usytuowania w ramach interakcyjnej organizacji pracy. Najważniejsza różnica dotyczy ułokowania podejrzliwości, bo tutaj, przynajmniej z punktu widzenia pracowników socjalnych, głównie klienci zatajają pewne fakty. Ich ujawnienie staje się jednym z celów aktywności profesjonalnej, bowiem może zwiększyć efektywność i trafność udzielanej pomocy. Kontrola kontekstu ma więc bardziej strategiczny charakter i opiera się raczej na ujawnianiu skrywanych przez klienta informacji oraz ukrywaniu własnych diagnoz i projektów działania. Często też wiąże się w większym stopniu z kalkulacją własnego zysku niż minimalizacją strat partnera. Nie jest zatem elementem pracy nad odczuciami, jak to miało miejsce w badanym przez Straussa szpitalu (Granosik, 2006, s. 25–34).

Kontekstualizacja może być postrzegana również bardziej konkretnie, nie jako nastawienie świadomościowe, ale po prostu jako odnoszenie się do konkretnych zasobów językowych (słownikowych i gramatycznych), usytuowanych w różnych warstwach rzeczywistości społecznej. Ujmując rzecz z takiego punktu widzenia, podstawowym powodem konstruowania zespołów interdyscyplinarnych jest potencjalna korzyść ze zróżnicowanej pod względem perspektyw analizy przypadku. Owo zróżnicowanie na poziomie konwersacyjnym przekłada się na specjalistyczną kontekstualizację dyskutowanego problemu, a więc opisywanie go i poszukiwanie powiązań między „symptomami” przy pomocy terminologii i metodyki ugruntowanej w określonej dyscyplinie (specjalności).

Generalna analiza materiału empirycznego pokazuje jednak, że tak rozumiana specjalizacyjna kontekstualizacja jest praktycznie nieobecna, mimo iż większość uczestników analizowanych zespołów posiadała formalne znaczniki eksperckości (dyplomy, tytuły zawodowe), a również na poziomie interakcyjnym taki status osiągała. Co więcej, można nawet wskazać nieliczne sytuacje, w których potrzeba kontekstualizacji, na przykład, psychologicznej była wprost wyrażana, ale nie została przez kompetentnego specjalistę podjęta. Z drugiej strony, pozostali człon-

³ O ile w rzeczywistości potocznej interakcja po prostu jest sytuowana w jakimś kontekście, o tyle w ramach działań profesjonalnych można zasadnie mówić o zarządzaniu nimi. Kierowanie kontekstem świadomościowym jest, według A. Straussa, istotnym elementem pracy medycznej. Jedną z funkcjonujących w środowisku lekarskim ideologii wiąże się z przekonaniem, że personel medyczny lepiej wie, co jest dla pacjenta psychologicznie szkodliwe i co należy przed nim ukryć. Utrzymanie pewnych informacji w tajemnicy nie jest jednak proste i wymaga podjęcia szeregu zorganizowanych, często zespołowych działań, których celem jest nie tylko odizolowanie pacjenta od skrywanej prawdy, ale równocześnie od wszystkich innych informacji, które mogłyby tę prawdę zasugerować (Strauss i in., 1985, s. 139). W ramach działań medycznych *praca nad kontekstem świadomościowym* jest elementem *pracy nad odczuciami* i ma na celu – słusznie lub nie – chronić pacjenta przed negatywnymi skutkami informacji o jego stanie zdrowia lub planowanych w stosunku do niego działaniach.

kowie zespołu też nie oczekują tak opisanego udziału specjalistów. W analizowanym, dosyć obszernym materiale nigdy nie zdarzyła się prośba czy inne wskazanie na potrzebę wytłumaczenia, na przykład jakiegoś działania klienta przy użyciu specjalistycznych zasobów teoretyczno-pojęciowych. W efekcie takie obustronne „milczenie” skutkuje, z wyjątkiem dyskusji składającej się na sesję superwizyjną, brakiem tematyzowania omawianych kwestii w wąsko rozumianych kontekstach specjalistycznych.

Ów brak ujawniał się również w warstwie interpretacyjnej, w większości przypadków uczestnicy zespołów posługiwali się interpretacjami, które, przyjmując koncepcję Ralpha Turnera⁴, można byłoby przypisać poziomowi jawnemu lub niekiedy empatycznemu. Znacznie rzadziej pojawiały się interpretacje diagnostyczne, charakterystyczne dla pracy profesjonalnej.

Wydaje się zasadne wskazanie choćby części przyczyn opisywanego tu zjawiska. Pierwszą z nich jest słabo zakreślone miejsce specjalistów w dyskusjach profesjonalnych. Właściwie nikt nie wie dokładnie, po co oni są i dlaczego akurat w takiej konfiguracji, można dodać właściwie stałej, bez względu na przypadek. W tym uwarunkowaniu mieści się również podejmowanie przez zespoły pracy nad „całymi” przypadkami, a nie tylko wybranymi ich aspektami (np. psychologicznymi czy pedagogicznymi), które wymagają specjalistycznych konsultacji.

Badane zespoły interdyscyplinarne były ulokowane niemal wyłącznie w strukturach ośrodków pomocy społecznej tradycyjnie nastawionych na pracę socjalną w modelu redystrybucyjno-opiekuńczym, czyli opartym głównie na przyznawaniu środków materialnych i kontrolowaniu stopnia przestrzegania podstawowych norm społecznych. Takie umiejscowienie przełożyło się na spo-

⁴ Ralph Turner opracował interakcyjną koncepcję poziomów interpretacji, pierwotnie ograniczoną do gestów uczestników interakcji, ale później wykorzystywaną również w szerszym zakresie jako ogólną koncepcję procesów interpretacyjnych. Według R. Turnera (Turner, 1968) interpretacja Innego jest możliwa wyłącznie wtedy, kiedy dostępna jest jakaś jego koncepcja (Turner, bez daty, s. 8), w zależności od tej właśnie koncepcji wyodrębnić można trzy poziomy interpretacji: *jawny* (*face-value*), *empatyczny* i *diagnostyczny*. Pierwszy z nich jest najmniej złożony, choć społecznie wymagany w wielu interakcjach, interpretacja jawna oznacza bowiem akceptację znaczenia, które Inny otwarcie komunikuje, bez poszukiwania znaczeń ukrywanych. Na poziomie empatycznym, zakłada się, że to, co dociera do odbiorcy nie reprezentuje rzeczywistych odczuć Innego, a nawet może strategicznie je ukrywać. Aby dotrzeć do prawdziwych odczuć trzeba docierające informacje interpretować nie wprost, ale poprzez wczucie się lub wyobrażenie sobie sytuacji Innego. Zatem w interpretacji empatycznej przypisuje się Innemu nastawienia bądź odczucia, które odbiegają od jawnego znaczenia jego komunikatów. Interpretacja empatyczna nie musi być poprawna, a odczucie przypisywane Innemu może być ujmowane przychylnie bądź nieprzychylnie, zawsze jednak jest w pewien sposób ukryte. Ważnym atrybutem wyodrębnienia tego poziomu jest założenie, że Inny jest w pełni świadomy odkrywanych treści. Ostatni, trzeci poziom interpretacji zwany diagnostycznym opisuje sytuację, w której jednostka, odbierając sygnały od Innego, wnioskuje o jego stanie coś, co odbiega od jawnego znaczenia gestu i o czym zakłada się, że Inny jest tego nieświadomy. Typowym przykładem jest tutaj interpretacja psychiatryczna, oparta na przekonaniu, że na przykład gesty pacjenta wyjawiają nastawienia, których pacjent jest całkowicie nieświadomy (Turner, bez daty, s. 28–29).

soby tematyzowania zadań podejmowanych przez zespół, a więc ukierunkowanie dyskusji na problemy materialne, prawne, mieszkaniowe, higieniczne itd., a w tych zakresach koncepcje psychologiczne lub pedagogiczne po prostu się nie odnajdują.

5.1. Kontekstualizacja potoczna (zdroworozsądkowa)

Brak kontekstualizacji specjalistycznych owocuje niemal dominującą w dyskusjach profesjonalnych kontekstualizacją zdroworozsądkową, a więc opisywaniem problemów klienta oraz ich rozwiązań przy pomocy potocznych struktur analitycznych. Dyskusje toczone w ramach zespołów interdyscyplinarnych pod względem strukturalnym przypominają wtedy rodzinne rozmowy „przy stole”, ukierunkowane na poszukiwanie rozwiązania jakiegoś problemu jednego z jej członków⁵.

Kontekstualizacje zdroworozsądkowe pojawiają się na niemal wszystkich etapach dyskusji: opisu przypadku, wnioskowania czy wreszcie podejmowania działania i mają swoje konsekwencje w decyzjach, które zespół podejmuje. Trudno zatem wyłączyć to zagadnienie z bardziej detalicznej analizy.

Procedury wnioskowania są jednymi z podstawowych uwarunkowań wiedzy, która jest wytwarzana w różnych procesach społecznych. W wielu dyscyplinach naukowych duży nacisk kładziony nie tylko na metodyczność konstruowania wniosków empirycznych, ale również odrębność metodologiczną⁶ wyraźnie wskazuje na istotność i specyficzność podejmowanego tu zagadnienia. Ta druga cecha (specyficzność) odnosi się nie tylko do różnicowania metodologii, którymi posługują się różne dyscypliny, ale dodatkowo jeszcze ma wyraźnie wskazywać odrębność wnioskowania naukowego od zdroworozsądkowego.

Zespół interdyscyplinarny można byłoby sobie zatem wyobrazić jako przestrzeń współwystępowania lub nawet konkurowania różnych dyscyplinarnych metod wnioskowania. Analiza zgromadzonego w toku badań materiału ukazuje jednak znaczący udział, jeżeli nawet nie dominację wnioskowania o charakterze zdroworozsądkowym, opierającego się na potocznych interpretacjach obserwowanych zjawisk, a nawet informacji zasłyszanych, w oparciu o życiowe doświadczenie.

⁵ Tę analogię rozwija Gérard Mendel, jeden z twórców francuskiej analizy instytucjonalnej, zestawiając przestrzeń instytucjonalną i rodzinną w pracy *La société n'est pas une famille*. Szersze odniesienia wskazywane przez tego autora prowadzą w stronę psychoanalityczną, ale sama ogólna konkluzja wydaje się warta odnotowania jako odmienna teoretycznie ścieżka dochodzenia do podobnych wniosków (Mendel, 1992).

⁶ Właściwie odrębność metodologiczna poza odrębnością przedmiotową jest tradycyjnie uważana za podstawowy argument wyodrębniania dyscyplin naukowych. Chociaż współczesne procesy wewnętrznego różnicowania się nauki przebiegają nie do końca zgodnie z wytyczonymi na przełomie XIX i XX w. kryteriami, to i tak znaczenie dookreślenia procedur prawomocnego, w ramach danej dyscypliny, wnioskowania nie jest kwestionowane.

Zdroworozsądkową strukturę wnioskowania ukazuje poniższy przykład:

U1: idąc na zespół widziałyśmy że nie wyraził zgody na asystenta bo powiedziałyśmy mu z asią dzień dobry na schodach ((śmiej)) i nam nie odpowiedział. (0.8) °to już wiedziałyśmy°=

Charakterystyczne dla potocznych struktur interpretacyjnych jest tutaj podejście uogólniające. Jedną szczegółową obserwację uogólnia się w takim stopniu, że możliwe staje się wyprowadzenie wielu znacząco wykraczających poza nią wniosków⁷. W opisywanym przez U1 przypadku brak odpowiedzi na powitanie został zinterpretowany jako ogólna niechęć do współpracy z asystentem rodziny w jakiegokolwiek formie. Dodać trzeba, że ani U1, ani przywołana w cytacie koleżanka nie są asystentami rodziny. Powyższy przykład ukazuje jednak jeszcze poczucie dystansu, jakie uczestnicy dyskusji mają do wnioskowania zdroworozsądkowego. Sposób wypowiedziania się „ze śmiechem” wskazuje, że procedura ta, choć podejmowana w dyskusjach profesjonalnych, nie jest wysoko waloryzowana.

Potoczna kontekstualizacja ujawnia się również w konstruowaniu przyczyn poddawanych analizie działań klientów czy wydarzeń z ich życia, co uwiadcza przykład poszukiwania przyczyny braku samokrytycyzmu u jednego z klientów:

U1: hm: rozumiem że on nie widzi u siebie problemu (gdzieś), tak?

U2: []
NIE. (.) ABSOLUTNIE

U1: że (on)=

U2: =(no bo) on jest obrażony. (1,5)

U1: więc właśnie myśmy tutaj w tym jakoś go=

U2: =a to że jest obrażony ((ze śmiechem)) to też jest dobry objaw.
((śmiej))

K: tak (.) dobry? że się obraził.
(2.0)

U2: bo to znaczy że:: że coś zacznie robić=

U1: =może będziemy pracować wspólnie nad tym żeby go w jakiś sposób:b=

⁷ W psychologii społecznej takie zjawisko nazywane jest często efektem „halo” lub efektem pierwszeństwa (por. Zunin, 1972; Trenholm, Jensen, 2002, s. 202–211). Opisywany w ten sposób fenomen to uogólnianie pierwszej dostrzeżonej cechy lub takiej, która „rzuca się w oczy”, czego efektem jest dosyć kompletna wiedza o poznawanej jednostce. Wiedza ta jest niekiedy na tyle obszerna, że bywa przez niektórych psychologów nazywana ukrytą teorią osobowości, jako że potoczna wiedza psychologiczna zorganizowana jest w swoiste „teorie osobowości”, to znaczy przekonania, że indywidualne cechy ludzkie są elementami pewnych zestawów. Obserwując jedną cechę, od razu przypisujemy danej jednostce pozostałe (Rosenberg, Sedlak, 1972). Przedstawione wyżej koncepcje to jedynie przykłady, prawdopodobnie nawet nie reprezentatywne, zaczerpnięte z bardzo obszernej literatury psychologicznej, poświęconej mechanizmom konstruowania potocznych interpretacji.

K: =() no bo on tak obrażony na asystenta jest (.) bardzo bardzo (.) że teraz coś się zmieniło w tej kwestii (.) no wiesz no bo ()

[]

U2: nie on cały czas twierdzi że dzisiaj (nawet) powiedział że on musi sobie SAM pomóc,

Przywołany fragment jest nieco dłuższy, ponieważ uwidacznia jeszcze przejście z kontekstualizacji potocznej na pozornie profesjonalną. Początkowa część zacytowanej rozmowy bez wątpienia jest kontekstualizowana zdroworozsądkowo, to znaczy brak samokrytycyzmu wiązany jest ze stanem obrażenia się klienta na asystenta rodziny. Trudno znaleźć jakieś teoretyczne lub choćby logiczne argumenty uzasadniające takie powiązanie, bo obrażenie się na kogoś raczej nie wpływa na samokrytycyzm, raczej zmniejsza, nawet do zera, gotowość ujawniania autokrytycznego myślenia osobie, na którą jest się obrażonym.

Samo „obrażanie się” jako działanie komunikacyjne jest rodzajem potocznej gry, właściwie nieakceptowanej w innych kontekstach⁸. Gra ta opiera się na oczekiwaniu zainicjowanego zewnętrznie podniesienia statusu osoby obrażającej się przez tego, na kogo jest obrażona. Innymi słowy, schematem preferowanym byłoby przeproszenie, uznanie pozycji obrażającego się, spełnienie jego innych oczekiwań albo (auto)degradacja tego, na kogo się obrażono. W praktyce potocznej jednak często dochodzi do zwarcia, a więc wzajemnego obrażania się na siebie dwu jednostek, wytwarzając w ten sposób dwa układy pozornie sprzecznych preferencji, co w praktyce prowadzi do czasowego ograniczenia komunikacji między stronami.

W przedstawionym przykładzie dochodzi do podobnego rozwoju działań, z tym jednak zastrzeżeniem, że są one pokrywane kontekstualizacją profesjonalną. U2 w swojej trzeciej wypowiedzi reaguje na obrażenie się klienta w sposób, który w języku potocznym mógłby być wyrażony w sformułowaniu „i dobrze mu tak!”. Ponieważ jednak tego typu wypowiedź kontrastowałaby z okolicznościami profesjonalnej pracy, kontekstualizuje ją w strukturach bliższych działaniom profesjonalnym, a więc odnosi do korzyści, jakie może ten stan obrażenia się przynieść klientowi, czyli wzrostu autorefleksyjności.

To działanie realizowane jest w dwóch etapach. Po pierwsze, U2 prezentuje odwrócony w stosunku do potocznych interpretacji system wartościowania, wskazuje, że to dobrze, że się klient obraził. Śmiech jego oraz innych uczestników dyskusji potwierdza nieprzystawalność takiego działania do przyjętej kontekstualizacji. Gdyby to była rozmowa potoczna, można byłoby ten schemat

⁸ Brak akceptacji nie oznacza, że ten typ działania (obrażanie się) nie występuje w pozapotocznych kontekstach. Na przykład, zdarza się słyszeć tego typu interpretacje w stosunku do decyzji określonego polityka lub naukowca, niemal zawsze jednak opatrywane są one komentarzem, że to zachowania śmieszne lub niepoważne, niemal zawsze też są przez samych inicjatorów przykrywane racjonalną argumentacją.

działania właściwie w tym miejscu zakończyć, ale kontekst instytucjonalny jest inny, o czym przypomina kierowniczka, wprost ujawniając zdziwienie takim wnioskiem, co wywołuje konieczność podjęcia dodatkowego (drugiego) etapu działania. Po dwusekundowej pauzie U2 zmienia kontekstualizację wypowiedzi na profesjonalną, to znaczy odnoszącą działania komunikacyjne do racjonalnych argumentów, umieszczonych w akceptowalnym przez pozostałych systemie ideologicznym. W tym konkretnie przypadku odwołanie czynione jest w stronę powszechnie akceptowanej w klasie średniej ideologii, podkreślającej wyższość refleksyjnego i świadomego uczestnictwa w życiu społecznym nad mechaniczną, odtwórczą jego odmianą.

Opisane tutaj przesunięcie w stronę kontekstualizacji profesjonalnej zostało zakwalifikowane jako pozorne, ponieważ nie przekształciło struktury działań. Próby takiego przekształcenia podjęła się U1, która starała się ukierunkować tę profesjonalną kontekstualizację w stronę jakiegoś modelu działania, ale zrobiła to niekonkretnie i szybko straciła głos. Kontekstualizacja powróciła do zdroworozsądkowego czekania, aż coś się zmieni, to znaczy klientowi przejdzie, bo na razie jest obrażony „bardzo, bardzo”, a taka perspektywa nie jest zdolna do wygenerowania żadnego innego działania z wyjątkiem monitorowania poziomu tego niekorzystnego zjawiska.

5.2. Kontekstualizacja dokumentarna⁹

Większość analizowanych w niniejszej pracy dyskusji odbywało się w sformalizowanej przestrzeni określonych placówek (organizacji), wszystkie były strukturyzowane przez instytucjonalne ograniczenia i reguły, zwykle mające charakter administracyjny, zakotwiczony w ważniejszych lub mniej ważnych aktach prawnych. Na uczestników niemal każdej rozmowy był też narzucony obowiązek prowadzenia określonej prawem oraz wypracowanymi zasadami dokumentacji, którą to zwykle sporządzano już w trakcie spotkania.

Takie uwarunkowania przekładają się na zjawisko formalizującej kontekstualizacji, powszechnej w dyskusjach realizowanych w ramach organizacji rządowych, ale i pojawiającej się niekiedy w strukturach organizacji pozarządowych.

⁹ Kontekstualizacja dokumentarna odnosi się do przedstawionych wcześniej, w ramach interakcyjnej koncepcji pracy socjalnej, biurokratycznych schematów działania. W zestawieniu z założeniami konstruktywistycznymi sztywna struktura dokumentarnej rzeczywistości jawiła się jako czynnik utrudniający i standaryzujący rozwój interakcji, podobnie też była postrzegana przez samych pracowników socjalnych. Stąd nieco pejoratywnie brzmiący przymiotnik „biurokratyczny”. Ponieważ jednak teoretyczno-analityczna perspektywa przyjęta w niniejszej pracy nie jest tak bardzo konstruktywistyczna, a interakcja jest tylko jednym z poziomów wielowymiarowej rzeczywistości, formalne uwarunkowania organizacyjne i procesy będące ich skutkiem będą nazywane bardziej neutralnie jako „formalizujące”, „administracyjne” itp.

Pomijając teraz niezwykle doniosłe konsekwencje tak ukierunkowanej kontekstualizacji dla sposobów tematyzowania, np. opisu przypadku, a potem strategii dalszego działania, bo znajdzie to rozwinięcie później, warto nieco bliżej przyrzeć się samemu zjawisku sytuowania dyskusji w kontekście dokumentarnym.

Kontekstualizacja formalizująca przybiera dwie podstawowe formy: formalizację pojęć i kategoryzacji oraz formalizację wniosków końcowych podejmowanych rozwiązań czy decyzji. Oczywiście te dwie formy nie są zupełnie rozłączne, bowiem sformalizowane wnioski podejmuje się w dostosowanym do nich języku, a zatem przy użyciu adekwatnych pojęć i kategoryzacji, wspierają jednak dwa różne typy działań, odpowiednio dokumentowanie i wnioskowanie, dlatego zostaną przedstawione osobno.

5.2.1. Dokumentarne pojęcia i kategoryzacje

Zespołowa praca socjalna, usytuowana w szerszych strukturach organizacyjnych, jak to zostało już podniesione wcześniej, musi obejmować również pracę nad dokumentowaniem własnych działań. Ponieważ w rozmowie, czy to potocznej, czy profesjonalnej, w odróżnieniu od świata dokumentów używa się odmiennych pojęć oraz inaczej się je sekwencjonuje (podlegają innej składni), działania podejmowane przez zespół tworzą jakby dwie równoległe linie. Jedna ma charakter werbalny i podlega regułom interakcyjnym i konwersacyjnym, druga ma charakter dokumentarny i podlega regułom obowiązującym w tej właśnie rzeczywistości.

Błędem byłoby sądzić, że wspomniane dwie linie rozwijane są w trakcie pracy socjalnej niezależnie. Analizowane dyskusje wyraźnie wskazują, że między tymi dwoma wymiarami podejmowana jest istotna praca synchronizacyjna, to znaczy bardziej dynamiczny aspekt interakcyjno-konwersacyjny jest częściej lub rzadziej zatrzymywany i kontekstualizowany w taki sposób, by dało się coś zarejestrować w równoległe prowadzonej dokumentacji.

Już na tym ogólnym etapie prezentacji procesów dokumentarnej kontekstualizacji ujawnia się niezwykle istotna jej cecha, a mianowicie statyczność. Statyczność nie tylko rozumiana jako utrwalenie poprzez zapis jakiegoś działania, ale również jako rodzaj spowalniacza samej dyskusji. W tym pierwszym wymiarze zapis właściwie uśmierca działania konwersacyjne, bo muszą one zostać niejako zamrożone w utrwalconych słowach, które już trudno jest potem zmienić. Mają też one niemal zawsze słownikowe znaczenia, to znaczy niosą w sobie określoną treść. W dyskusji możliwe jest stopniowe, a nawet radykalne dochodzenie do odmiennych wniosków, możliwe jest też używanie słów w różnych celach, nie zawsze odnoszących się do ich znaczeń semantycznych (na przykład zdegradowania innego uczestnika, podkreślenia swoich kompetencji). Właściwie dokumenty,

choćby najlepiej sporządzane, nie mogą stanowić obrazu toczącej się rozmowy, nawet jeżeli ich autorowi by na tym zależało, a zwykle nie zależy. W drugim podniesionym wyżej aspekcie wytwarzanie dokumentów równoległe z rozmową nie pozostaje bez wpływu na samą dyskusję. Konieczność jej okresowego kontekstualizowania dokumentarnego wybijają mówców z rozwijanych przez nich wątków, do których nie daje się już zwykle powrócić, i ogniskuje ich uwagę na formułowaniu myśli w języku łatwo wpisującym się w przestrzeń dokumentarną. Nawet jeżeli tego typu działania są podejmowane przez innego uczestnika rozmowy, to i tak zwykle konsultuje on zapisywane treści z innymi uczestnikami, przerywając rozmowę.

5.2.2. Dokumentarnie kontekstualizowane wnioski

Praca socjalna realizowana w ramach hierarchicznej i sformalizowanej wielkiej organizacji nie może być jedynie konstruowana w świadomości uczestników dyskusji i ewentualnie ich osobistych notatkach. Jakkolwiek ta ogólna konstatacja stosuje się właściwie do wszystkich etapów pracy socjalnej we wszystkich odmianach, to jednak w szczególny sposób dotyczy rezultatów dyskusji. Wnioski końcowe, decyzje muszą znaleźć swoje dokumentarne odzwierciedlenie, bowiem dopiero w tej postaci właściwie nabierają (między)instytucjonalnego znaczenia, zaczynają być ważne również poza zespołem. W tym kontekście właściwie można mówić o swoistej dokumentarnej perlokucji, bowiem samo wypowiedzenie wniosku nie jest jeszcze równoznaczne z działaniem ustanawiającym określony sposób formatowania przyszłości klienta. Dopiero zapisanie wniosków w odpowiedniej rubryce właściwego dokumentu, podpisanego przez odpowiednią osobę ma moc sprawczą.

Nie byłoby prawdopodobnie w tym niczego wartego dłuższego wywodu, gdyby nie fakt, że niemal wszystkie wnioski, które padają w trakcie dyskusji nie nadają się do mechanicznego wpisania w kontekst dokumentarny i muszą być dopiero do tego kontekstu dopasowane. Istotnej części konkluzji w ogóle nie daje się do dokumentów wpisać, jako że nie mieszczą się one w ramach formalnej organizacji pracy socjalnej, nie zawierają w sobie komponentów oczekiwanych przez ustawodawcę, ministerstwo czy nawet kierownictwo. Inne wnioski wymagają przetłumaczenia na język dokumentarny, a często nie jest to proste.

Właściwie w skrajnych przypadkach takiej kontekstualizacji wniosków można odnieść uzasadnione wrażenie, że zespół nie tyle dyskutuje nad jakimś problemem, co pracuje nad dokumentacją przypadku. Ilustruje to poniższy przykład:

U: więc jeżeli (.) jeżeli sprawa nie jest nadal ostatecznie przesądzona i nikt jeszcze nie podjął tej decyzji ostatecznie to po prostu proponuje: (.) napisać że to były konsultacje i że nadal sprawa jest otwarta

Trudności w wypracowaniu konkretnego stanowiska merytorycznego w dyskutowanym przypadku skłoniły U do podjęcia próby dokumentarnej kontekstualizacji dyskusji, żeby chociaż w tym wymiarze pozostał po niej jakiś efekt. Zespół jednak w dalszej części dyskusji nie podjął takiej reorientacji, ponieważ została ona uruchomiona zbyt wcześnie (w trzeciej minucie dyskusji nad przypadkiem).

Powyższy przykład jest dobrą okazją do sformułowania bardziej ogólnej uwagi wskazującej na znaczenie chronologicznego usytuowania takich odniesień. Czas konwersacyjny¹⁰ jest bowiem w ogóle istotnym uwarunkowaniem pojawiania się tego typu kontekstualizacji, ponieważ są one w jakimś sensie niechciana, ale konieczną bazą odniesienia dyskutowanych kwestii. Po pierwsze, żeby cokolwiek wpisać w ramy formalnej dokumentacji trzeba odnieść się do standardowych dla tego typu tekstu kontekstów pojęciowych i składniowych; po drugie, ponieważ sformalizowany cel działania zespołu (a nawet szerzej, całej pracy socjalnej) usytuowany jest w takich kontekstach, nie da się go zrealizować z ich pominięciem. Jest więc to działanie konieczne, ale równocześnie znacznie odbiegające od humanistycznych, a nawet profesjonalnych oczekiwań uczestników dyskusji. Rozmowa jest zatem często w początkowych etapach (z wyłączeniem formalnego rozpoczęcia oraz pracy nad równoległe sporządzaną dokumentacją dyskusji) kontekstualizowana raczej w innych perspektywach. Dopiero później, kiedy już czasu jest mało, stopniowo nasycana kontekstualizacjami formalizującymi, tak by mogła zakończyć się dającymi wpisać się w dokumentację i generalną administracyjną orientację pracy socjalnej wnioskami.

Kontekstualizacja dokumentarna w zakresie formułowania wniosków musi być bardzo precyzyjna, jako że nawet drobne błędy mogą wiązać się z unieważnieniem całego projektowanego działania lub ukierunkowania działań w niewłaściwą stronę.

¹⁰ Pojęcie „czasu konwersacyjnego” konstruuje w analogii do „czasu biograficznego”, „społecznego”, „pedagogicznego” itd. definiowanego, na przykład, przez Piotra Sztompkę w tekście *Czas społeczny, czas biograficzny, czas pedagogiczny* (1986/1987) jako specyficzny rytm zdarzeń właściwy dla danego procesu. Lokalizacja w czasie, według tej koncepcji, to miejsce danego wydarzenia w sekwencji powiązanych ze sobą zdarzeń. W perspektywie konwersacyjnej odnosić ją będę do etapu, na którym dyskusja się znajduje, co nie zawsze proporcjonalnie odzwierciedla usytuowanie w czasie fizycznym. Zdarza się zatem, że dyskusja jest na etapie prezentacji przypadku, czyli w kategoriach czasu konwersacyjnego na początkowym etapie, choć trwa już czterdzieści minut, ale znaleźć można też przypadki gotowości zespołu do formułowania wniosków, mimo że rozmowa trwa dopiero dziesięć minut. We wcześniejszej części pracy przedstawione były niemieckie koncepcje czasu biograficznego, oparte na założeniach badań narracyjnych, rozwijane przez Henriego Hermannsa (Hermanns, 1984) i Hannsa-Georga Brose (1984, s. 192–216; 1990, s. 297–312; 2004, s. 5–26). W kontekście konwersacji bardziej użyteczne wydaje się zastosowanie kategorii bardziej technicznej, np. wprowadzanej przez Sztompkę, choć wyprowadzanej z odmiennych założeń teoretycznych.

5.3. Kontekstualizacje specjalistyczne i półprofesjonalne

Wraz ze wzrostem rangi pracy socjalnej jako przedmiotu zainteresowania różnych nauk, a nawet usamodzielniania się jej jako odrębnego kierunku, choćby w Polsce, czy nawet dyscypliny nauk społecznych, dojrzewa swoisty „punkt widzenia” pracy socjalnej, który zawiera nie tylko określone źródła teoretyczne, ale również zasoby koncepcyjne (w tym ideologiczne) wykorzystywane w codziennej praktyce¹¹. Zatem pracownik socjalny powinien posiadać umiejętność analizowania rzeczywistości społecznej oraz jej przekształcania zgodnie z przynależącym do pracy socjalnej punktem widzenia, gruntowanym na uniwersytetach i orientowanym przez profesjonalne ideologie, która to umiejętność stanowi podstawę jego poczucia bycia specjalistą, ale równolegle jest rozpoznawana przez innych jako swoiście ekspercka.

Analogiczne procesy, nawet niekiedy o dłuższej historii, można zaobserwować i w innych dyscyplinach reprezentowanych w zespołach interdyscyplinarnych, takich jak psychologia, psychiatria, pedagogika specjalna itd. W swojej bazowej istocie głównym powodem konstruowania zespołów interdyscyplinarnych jest właśnie przekonanie, że różne (sub)dyscypliny wytworzyły odmienne typy wiedzy specjalistycznej i że dyskursywna inferencja tych sposobów analizowania i przekształcania rzeczywistości społecznej daje najlepsze (najbardziej skuteczne i jednocześnie obciążone najmniejszym błędem) rezultaty. Specjalność powinna zatem wyznaczać podstawowy kierunek kontekstualizowania dyskusji profesjonalnych, w tym obszarze powinny być też konstruowane tożsamości uczestników interakcji.

Detaliczna analiza dyskusji toczonych w zespołach interdyscyplinarnych wskazuje, że sformułowana powyżej teoretyczna konkluzja nie opisuje rzeczywistości, bowiem specjalistycznych kontekstualizacji w analizowanej działalności jest bardzo mało. Nawet jeżeli dodać ich „słabszy” wariant, czyli kontekstualizacje półprofesjonalne, kotwiczące analizowane zjawiska tylko w profesjonalnych ideologiach i innych czysto praktycznych orientacjach (z pominięciem „teorii”), to i tak rezultat jest znacznie poniżej oczekiwań.

¹¹ Historia pracy socjalnej w niemal każdym kraju przebiegała inaczej, nie zawsze pod takim właśnie szyldem. W Polsce opisywana obecnie tym terminem profesjonalna aktywność początkowo funkcjonowała jako „praca społeczna”, której dyscyplinarnym zakorzeniem była głównie pedagogika społeczna z licznymi odniesieniami do innych nauk społecznych. Później wykształcił się bardzo interesujący model wielodyscyplinarnego (niezależnego w ramach różnych dyscyplin) kształcenia i teoretycznego gruntowania pracy socjalnej, znacząco osłabiony poprzez ustanowienie kierunku „praca socjalna”. Ponieważ niniejsza praca opiera się na szerokim i raczej uwrażliwiającym rozumieniu pracy socjalnej, nie jako określonego stanowiska, ale raczej szeregu różnorodnych działań podejmowanych wobec jednostek „społecznie niesamodzielnych”, zarówno praca społeczna, jak i pedagogika społeczna, socjologia, psychologia, polityka społeczna itd. mogą stanowić jej specjalistyczne zasoby.

5.3.1. Kontekstualizacje specjalistyczne

Zjawisko specjalistycznego kontekstualizowania dyskusji profesjonalnych, jakkolwiek niezbyt częste, nie ogranicza się jedynie do sytuacyjnego wplatania pojęć czy szerszych sposobów konceptualizacyjnych zaczerpniętych z wyspecjalizowanych zasobów (specjalistyczna kontekstualizacja sytuacyjna). W niektórych przypadkach ten typ kontekstualizacji był niejako strukturalnie włączany w działania podejmowane w odniesieniu do określonego klienta lub typu problemu (specjalistyczna kontekstualizacja strukturalna), a takie włączenie zwykle jest realizowane przy okazji wnioskowania, jak w poniższym przykładzie.

K: DOBRZE yy:: pomoc asystenta jest w dalszym ciągu przy wsparciu psychologa (.)
diagnostyka dzieci w dalszym ciągu (.) y: tu widzimy że w dalszym ciągu takim
największym () jest (.) adam.

Kierowniczka, podsumowując dłuższą dyskusję, w której psycholog podjął specjalistyczną kontekstualizację problemów klienta, oceniła ją jako przydatną lub wręcz niezbędną i włączyła jako rodzaj rutynowego zespołu działań. Warto podkreślić, że strukturalne wplecenie w pracę nad przypadkiem konceptualizacji specjalistycznych ma, jak w powyższym przykładzie, podwójne zakotwiczenie. Po pierwsze, jest ugruntowane w pozycji uczestnika, który wcześniej osiągnął status eksperta, a teraz otrzymuje delegację (mandat) do kontynuacji dotychczasowej pracy, również poza spotkaniami zespołu¹². Po drugie, zakres specjalistycznej kontekstualizacji znajduje swoje dookreślenie zadaniowe, a więc ograniczenie do określonych typów pracy, w tym wypadku „pracy nad rozumieniem” w aspekcie diagnostycznym.

Specjalistyczna kontekstualizacja strukturalna inicjowana często w fazie wnioskowania nie jest efektem aktywności pojedynczego podmiotu konwersacji, ale swoistym działaniem zbiorowym, efektem zbiorowej decyzji. Jako taka ma nie tylko większe znaczenie w orientowaniu działań realizowanych w ramach zespołu i, jak widać również poza nim, ale dodatkowo jest znacznie bardziej trwała, a trwałość ta bierze się ze specyficznego sprzężenia zwrotnego pomiędzy działaniami dyskusyjnymi (w ramach zespołu) i konwersacyjnymi (poza zespołem). Wspomniana zależność opiera się na wzajemnym odnoszeniu się do siebie, wzajemnym przepracowywaniu rezultatów pracy. Zatem nadanie określonym kontekstualizacjom mandatu strukturalnego będzie w konieczny sposób wpływać na określone specjalistyczne osadzenie działań poza zespołem. Podejmujący je pra-

¹² Wspomnienie o tym przez kierowniczkę we wnioskach końcowych i projektowaniu działania jest o tyle istotne, że domyślnie, poza dyskusjami zespołowymi, przypadkiem zajmują się jedynie pracownicy terenowi, czyli zwykle pracownik socjalny i/lub asystent rodziny. Poszerzenie lub zmodyfikowanie tego składu wymaga decyzji zespołu, a więc rodzaju jednorazowej delegacji czy mandatu.

cownicy w kontakcie ze specjalistą będą starali się sprostać zadaniu, to znaczy zgodnie z wytycznymi zespołu rozwijać psychologiczne diagnozy przypadku. To z kolei w postaci wniosków zostanie włączone jako specyficzna, już wstępnie skontekstualizowana tematyka kolejnej dyskusji zespołowej, choćby w ramach prezentacji przypadku. Uwzględniając opisany wcześniej proces konstruowania porządku tematycznego dyskusji profesjonalnej, można wskazać, że wątki te będą orientowały „dyskusyjną” pracę nad przypadkiem, co prawdopodobnie przełoży się na kolejne wnioski i projekty kolejnych działań.

Opisany wcześniej mechanizm sprzężenia zwrotnego nie musi wiązać się ze stabilnym podtrzymywaniem określonej kontekstualizacji specjalistycznej, wręcz przeciwnie, procesualność działań realizowanych w ramach zespołu i poza nim może się wiązać z osłabianiem strukturalnej kontekstualizacji albo ze wzmacnianiem jej pozycji. W tym pierwszym przypadku coraz słabsze odniesienia specjalistyczne w pewnym momencie będą niewystarczające, by wygenerować wnioski uzasadniające kontekstualizację strukturalną, i przejdzie ona w bardziej sytuacyjne, słabsze formy albo nawet zostanie zastąpiona kontekstualizacją zdroworozsądkową lub formalizującą.

Nieco ciekawszy z perspektywy dynamiki działania jest drugi przypadek, a więc wzrost znaczenia kontekstualizacji strukturalnych. Jeżeli bowiem ten proces będzie narastał, może doprowadzić do swoistej „specjalizacyjnej fiksacji”, a więc podporządkowania struktur i konceptualizacji konwersacyjnej jednorodnym odniesieniom dyscyplinarnym. Jeden wzór interpretacji, jeden system pojęciowy zdominowałby całą dyskusję, unicestwiając jednocześnie jej interdyscyplinarny charakter. Co więcej, nadmierne dowartościowanie jednego systemu teoretycznych odniesień konieczne będzie się wiązało z wyższą pozycją specjalisty kompetentnego w zakresie preferowanej dyscypliny i degradacją pozostałych uczestników dyskusji, którzy nie będą potrafili formułować swoich uwag w tym wyspecjalizowanym kontekście.

Wspomniana „specjalistyczna fiksacja” tradycyjnie jest postrzegana jako jeden z mankamentów indywidualnej pracy z przypadkiem wyspecjalizowanych fachowców, którzy niemal zawsze mają tendencje do przeceniania uniwersalności preferowanego przez siebie systemu teoretycznych odniesień¹³. Poprzedni akapit mógłby sugerować, że podobna bolączka dotyczy również zespołowe formy pracy, które przecież miały być sposobem ucieczki od tego problemu. Byłby to jednak wniosek nie do końca potwierdzony empirycznie. Po pierwsze, opisana wcześniej fiksacja zdarza się sporadycznie i to w umiarkowanej formie, raczej jako szczególna preferencja dla określonych specjalistycznych kontekstualizacji niż ich he-

¹³ Analizując historię pracy socjalnej na przykład w Stanach Zjednoczonych, można wyodrębnić okres fascynacji psychoanalitycznej. W czasie tym wydawało się, że większość problemów klientów da się wyjaśniać oraz rozwiązywać aparaturą pojęciową oraz metodami postulowanymi przez psychoanalizę i niemal każdy pracownik socjalny powinien być w tym zakresie kompetentny (Szmagański, 1996, s. 148–150).

gemonizacja. Po drugie jednak, w samej dyskusyjnej formie pracy ukryte są już swoiste zabezpieczenia przed nadmierną fiksacją. Jeżeli bowiem dojdzie do zbyt daleko posuniętego sprofilowania kontekstualizacji, a więc sytuacji, w której tylko jeden uczestnik jest kompetentny, to dyskusja po prostu wygaśnie, odradzając się za chwilę, ale już odmiennie stematyzowana lub skontekstualizowana¹⁴.

5.3.2. Kontekstualizacje półprofesjonalne: kategoryzowanie i wartościowanie

Kategoryzowanie jest zjawiskiem nieodłącznie towarzyszącym pracy socjalnej, niemal koniecznym jej elementem, powiązaniem z ogólną refleksyjnością, bowiem kategoryzowanie jest tym bardziej komplikowane, im większą wiedzę i bardziej refleksyjną perspektywę uda się w dyskusji wypracować. Obserwowany we wcześniejszych analizach materiał zanik rozbudowanych struktur argumentacyjnych i odniesień do specjalistycznych zasobów interpretacyjnych musi się również przekładać na sposoby kategoryzowania.

Trzeba jednak podkreślić, że powyższe twierdzenia nie oznaczają ogólnego zaniku refleksyjności w pracy socjalnej, ale jedynie znaczące ograniczenie refleksyjności nad codziennymi powtarzalnymi czynnościami (potwierdza to szczególnie analiza wątków samobieżnych wywiadów grupowych z pracownikami socjalnymi). W tym zakresie pracownicy socjalni często nie są w stanie nawet wskazać specyficznych cech działań podejmowanych w stosunku do konkretnych klientów, bowiem od razu wpisują ich w pewne proceduralne kategorie, wynikające z opisujących je przepisów lub profesjonalnych ideologii. Samo zjawisko kategoryzacji nie jest oczywiście niczym zaskakującym, właściwie jest nieuniknionym procesem społecznym, jednak w porównaniu do badań sprzed dwunastu lat wspomniane kategoryzacje uległy znaczącemu uproszczeniu i zunifikowaniu jednocześnie. W badaniach wcześniejszych kategoryzacja, poza dominującą dzisiaj kategoryzacją formalną (proceduralną), obejmowała również kategorie bardziej profesjonalne, odnoszące się np. do oceny gotowości klienta do współpracy, co wtedy otwierało profesjonalny, bardziej kreatywny i zindywidualizowany schemat działania (Granosik 2000, 2006). Współcześnie te kategorie tracą na znaczeniu i zanikają, bo nie przekładają się na różnicowanie sposobów działania (czy klient jest „współpracujący” czy nie i tak musi otrzymać „to, co mu się należy”) (Granosik, 2011), z tego powodu kontekstualizacje ukierunkowane praktycznie będą określane mianem półprofesjonalnych, bowiem zawierają w sobie zarów-

¹⁴ W analizowanym materiale nie znalazłem aż tak daleko posuniętej fiksacji eksperckiej, bowiem zespoły reagowały na samo zagrożenie tym zjawiskiem dużo wcześniej. Właściwie już po kilku pojęciach zbyt mocno skontekstualizowanych w mało znanych systemach konceptualizacyjnych zespół reaguje chwilowym zawieszeniem dyskusji i ponowną jej reaktywacją już w innym obszarze tematycznym.

no elementy kategorii formalnych, jak i opartych na profesjonalnych ideologiach (zwykle humanistycznych).

Kategoryzacje półprofesjonalne nie przekładają się w prosty sposób na kierunek działania, mimo to w istotny sposób wiążą się z wartościowaniem określonego klienta lub rzadziej – jego czynów. Wzrost znaczenia formalnych procedur w pracy socjalnej realizowanej w oparach znacząco wzmocnił pozycję kategoryzacji formalnych, jednak kategoryzacje półprofesjonalne umożliwiają „moralne” różnicowanie klientów, które przekłada się na stopień „potencjalnego” zaangażowania w pracę. Potencjalność w tym kontekście oznacza gotowość podjęcia dodatkowych działań lub uruchomienia dodatkowych zasobów, jeżeli taka możliwość się pojawi w obszarach jeszcze nieopisanych procedurami lub opisanych niedoskonale, co w dużych organizacjach, dodatkowo przekształcanych zdarza się często. Bardzo dobrym przykładem są tutaj same zespoły interdyscyplinarne, które jako konstrukt nowy początkowo nie były precyzyjnie wpisane w proceduralną przestrzeń opisu. Z tego powodu możliwe były działania lub chociażby korzystne dla klienta preferencje, oparte na kategoryzacjach półprofesjonalnych, jak na przykład przydzielenie asystenta rodziny, „który się będzie starał” i dodatkowe zmotywowanie go przez zespół, albo użycie wiedzy lub osobistych znajomości któregoś z członków zespołu. Klienci kategoryzowani mniej korzystnie (negatywnie), niżej wartościowani mogli liczyć jedynie na to, co wynikało z formalnych obowiązków ciążących na zespole interdyscyplinarnym, ewentualnie na dodatkowe zaangażowanie w działania kontrolne.

Generalnie, kategoryzacje półprofesjonalne spotykane w pracy socjalnej można uporządkować w trzy grupy wyznaczające swoiste orientacje¹⁵:

1. Pozytywna dehumanizacja to postawa manifestująca się atrybucjami¹⁶ wspartymi z jednej strony na uczuciach uznawanych za pozytywne (litość, współ-

¹⁵ Przedstawiona tu typologia w swojej pierwotnej formie była efektem moich badań terenowych realizowanych w domu pomocy społecznej, po kolejnych badaniach i na potrzeby niniejszej analizy została nieco zmodyfikowana.

Nie chciałbym stwarzać mylnego wrażenia, że proponowana typologia jest odzwierciedleniem typów osobowości czy innych relatywnie trwałych konstruktów psychologicznych. Ma ona charakter sytuacyjny i każdy członek zespołu interdyscyplinarnego używał atrybucji z każdego poziomu. Wiele czynników zewnętrznych (np. zmęczenie, obecność osób z zewnątrz, staż pracy, stopień zaangażowania w pracę, stan samego klienta lub jego sprawy) oraz charakter służbowych obowiązków wpływa na podejmowaną postawę, stąd też przeskakiwanie z jednego sposobu interpretowania na inny jest stałą cechą działania. I tak, jeśli pracownik socjalny jest zmęczony, a ma do wykonania jeszcze wiele czynności służbowych, jest wysoce prawdopodobne, że przypisywane przez niego atrybucje będą na poziomie negatywnej humanizacji. Już jednak po chwili, gdy któryś z uczestników dyskusji opowie jakąś zabawną ciekawostkę z życia klienta, atrybucje mogą przeskoczyć na poziom pozytywnej dehumanizacji. Ten sam pracownik następnego dnia może ze współczuciem posługiwać się atrybucjami na poziomie pozytywnej humanizacji.

¹⁶ Używane kilkakrotnie w tekście pojęcie „atrybucji”, najobszerniej opisane w ramach psychologii społecznej jest używane tutaj „słownikowo” jako przypisywanie pewnych atrybutów psychologicznych lub moralnych, bez głębszych odwołań do gruntujących je koncepcji teoretycznych, głównie rozwijanych w ramach psychologii poznawczej.

czucie, chęć opieki, poczucie obowiązku itd.), z drugiej jednak – odbierającymi jedną z podstawowych cech człowieczeństwa dzisiejszych czasów – świadomość i odpowiedzialność działania. Przykładem może być tutaj kategoryzacja manifestująca się atrybucjami pozytywnymi, zewnętrznymi o wydźwięku współczującym, a więc określeniami: „ona jest nieszczęśliwa”, „...robi to nieświadomie”, „biedactwo”. Przekładając te atrybucje na sferę działań, zespół interdyscyplinarny będzie zmierzał do przydzielenia asystenta rodziny, orientując jego aktywność w stronę opiekuńczą. Charakterystyczną cechą takich kategoryzacji jest to, że z reguły gubiona jest w nich indywidualność, bowiem interpretowany podmiot wpisywany jest w świat rządzący się jakimś rodzajem przyczynowości, np. psychologicznej lub ekonomicznej.

2. Pozytywna humanizacja. W tym przypadku, negatywne interpretacje okazjonalne są zwykle podporządkowywane ogólniejszym, bardziej koncepcyjnym czy empatycznym pozytywnym interpretacjom trwałym – odwrotnie niż poprzednio, gdzie właśnie wspomniane negatywne atrybucje decydowały o kierunku utrwalania się interpretacji. Humanizm nabiera pozytywnego wymiaru, bo okoliczności pozwalają na przypisanie klientom światopoglądów, złożonych motywacji itd. To, co było wcześniej postrzegane jako negatywne, przekształca się na pozytywne bądź neutralne, zachowując wewnętrzne umiejscowienie ośrodka przyczynowego (np. „ona kombinuje i załatwi sobie, co będzie chciała”, „M. jest taka sympatyczna, aż miło do niej iść, jakoś sobie poradziła z tą trudną sytuacją”). W przełożeniu na działanie oznacza to szacunek dla podejmowanych przez klienta działań, na ich celowość i intencjonalność. Pracownicy starają się jedynie sugerować, zachęcać do modyfikacji tego, co uznają za nieodosowne, poprzestając w tych działaniach zazwyczaj na tłumaczeniu, dawaniu przykładu czy interakcyjnych nagród¹⁷.

3. Negatywna humanizacja ma miejsce, gdy następuje przesunięcie domniemych źródeł działania klienta z zewnętrznych na wewnętrzne (podmiotowi przypisuje się w ten sposób samoświadomość działań, w konsekwencji staje się on za nie odpowiedzialny, można je od niego egzekwować). Często takie przesunięcie jest efektem konieczności spersonifikowania winy, co w naturalny sposób skłania do wartościowania negatywnego. Tak więc na negatywną humanizację składają się atrybucje wewnętrzne i negatywne (np. „on to robi mi na złość”, „jej się po prostu nie chce dziecka przypilnować”). Zasadniczą bazą, do której wspomniane interpretacje się odnoszą są okazjonalne interpretacje działań nieaprobowanych. Szczególną konsekwencją takiej kategoryzacji jest to, że umożliwia egzekwowanie i uczenie pewnych działań, otwierając drogę szeroko rozumianej edukacji. Tym razem pracownik nie będzie jedynie usuwał konsekwencji działań

¹⁷ Ten typ kategoryzacji umożliwia działanie profesjonalne, które w założeniu ma niwelować (ukrywać) nierówność rozłożenia wiedzy i władzy między pracownikiem a klientem. Pracownik może maskować dominację – realizować ją poprzez środki ukryte, np. „zastępczą interpretację” (Schütze, 1994, s. 16).

klientów, ale aktywnie włączy się w proces egzekwowania pożądaných zachowań, motywując ich – przeważnie poprzez negatywne lub krytyczne komentarze – do wyznaczonego planem pomocy działania i kontrolując na bieżąco postępy. Istnieje jednak pewne niebezpieczeństwo takiej kategoryzacji. Klient, mimo że zostaje obdarzony świadomością, nie uzyskuje pełnej podmiotowości – nie jest partnerem, a jedynie złośliwą, upartą i leniwą istotą, która utrudnia pracę poprzez nieuzasadnione roszczenia. Takie atrybucje mogą wiązać się z działaniami degradującymi lub ograniczającymi wolność czy prawa klienta, a niekiedy nawet degradacją jego statusu w rodzinie (np. autorytetu rodzicielskiego)¹⁸.

Reasumując, wymienionym wyżej orientacjom kategoryzowania klientów można przyporządkować, w dużym uproszczeniu i z licznymi wyjątkami, trzy orientacje działania: pozytywnej dehumanizacji – opiekuńczą, negatywnej humanizacji – kontrolną, a pozytywnej humanizacji – pomocową. Należy przy tym pamiętać, że wszystkie kategoryzacje mają dynamiczny charakter, a zatem ulegają przekształceniom, które mogą wiązać się z różnicami w wartościowaniu (od pozytywnego do negatywnego, i odwrotnie) oraz upodmiotowieniu (od humanizacji do dehumanizacji, i odwrotnie).

¹⁸ Z logicznego punktu widzenia, do orientacji kategoryzacyjnych, które wymieniam można dodać jeszcze jedną – *negatywną dehumanizację*. Taka postawa, jeżeli w pracy socjalnej występuje, jest na tyle rzadka, że nie została zarejestrowana w materiale.

Rozdział 6

Orientowanie (tematyzowanie) pracy socjalnej

Właściwie cała przedstawiona do tej pory organizacja strukturalna służy jednemu celowi: wytwarzaniu uwarunkowań orientujących działania pracowników socjalnych. Tak ogólne stwierdzenie wymaga jednak pewnych uzupełnień.

Po pierwsze, już sama dyskusja profesjonalna zgodnie z założeniami teoretycznymi jest rodzajem działania, które tutaj będę określał jako wewnętrzne i podlega procesualnemu (dyskursywnemu) orientowaniu, to znaczy każdy kolejny jej element jest warunkowany przez poprzednie¹. Co więcej, to działanie znajduje również swoje przedłużenie w profesjonalnych rozmowach realizowanych już poza analizowaną instytucją, a więc w pewnym sensie zewnętrznych². Zatem profesjonalna dyskusja orientuje również działania zewnętrzne, czyli realizowane w innych kontekstach (np. sąsiedzkim, domowym), nierzadko przez inne organizacje (instytucje) czy jednostki (np. rodzinę, krewnych, urząd pracy). W przypadku działań zewnętrznych orientowanie nie ogranicza się jedynie do nadania im „początkowego kształtu”, ale również obejmuje monitorowanie ich przebiegu i korygowanie, jeżeli odbiegają od założonych celów lub jeżeli kierunek działań wewnętrznych zostanie zmieniony. Reasumując, działania wewnętrzne i zewnętrzne przeplatają się wzajemnie lub, inaczej mówiąc, są powiązane systemem wzajemnych odniesień, od razu dodać warto nie przypadkowych czy chaotycznych, ale ciągle strukturyzowanych.

Po drugie, rekonstruowane w dyskusjach profesjonalnych działania nie ograniczają się do wąsko rozumianej pracy socjalnej, a więc czynności, które można byłoby nazwać merytorycznymi, czyli bezpośrednio związanymi z diagnozą,

¹ Celowo pomijam w tym miejscu uwarunkowania zewnętrzne, w tym makrospołeczne, ponieważ będą one przedstawione w kolejnym rozdziale.

² Odnosząc ten podział do przywołanej wcześniej klasycznej już typologii aktów mowy Johna Austina, pierwszy typ można by nazwać perlokucyjnym (performatywnym), a drugi illokucyjnym. Według tego autora akty mowy mogą same w sobie być działaniem, i ma to miejsce, gdy słowa mają „wewnętrzną” moc sprawczą, to pierwszy typ, lub mogą być przyczyną działania, na przykład wywoływać jakąś reakcję „na zewnątrz”, wtedy mają illokucyjny charakter (Austin, 1962, s. 13).

opracowywaniem planu pomocy czy choćby sporządzaniem dokumentacji. Istotna część procesów zachodzących podczas profesjonalnych dyskusji ma charakter pozamerytoryczny i na przykład orientowana jest na zbudowanie i utrzymanie własnej pozycji w zespole, roli czy tożsamości. W tym przypadku można niekiedy nawet zasadnie mówić o walkach statusowych, często kamuflowanych, ale – w skrajnych przypadkach – utrudniających lub wręcz uniemożliwiających realizację wcześniej opisanych działań merytorycznych. Kolejny przykład to działania zorientowane opozycyjnie do statusowych i podejmowane w celu budowania spójności zespołu. Takie działania można by zaliczyć do merytorycznych, jeżeli służą instytucjonalnej stabilności, profesjonalizacji i efektywności, ale często nadmierne dążenie do jednomysłności osłabia lub wręcz eliminuje efekt zespołowego podejmowania decyzji, co więcej, znajdują się przykłady skrajnego przeorientowania działania na rytualne podtrzymywanie wspólnotowości, które kończy się zupełnym zawieszeniem działań określonych tu mianem merytorycznych. Dodać jeszcze można działania wynikające z faktu, że uczestnikami zespołów są żywe jednostki i równocześnie członkowie również innych kontekstów społecznych (rodzinnych, towarzyskich itd.). Z tych względów część działań orientowanych jest na emocje i odczucia (własne i innych) oraz, na przykład, troskę o swoje miejsce pracy czy awans zawodowy³.

Tak szeroko zakreślone działania we wszystkich wymienionych wymiarach są orientowane w mniej lub bardziej profesjonalnych dyskusjach, co uwidacznia się w ich tematyzowaniu, bowiem dyskusja profesjonalna to przede wszystkim dynamiczny proces przekształcania strumienia bieżących działań w większe formy układające się w typy pracy i zadania. Procesualność ta może być opisywana kategoriami formalnych struktur organizacyjnych, jak to zostało pokazane w poprzednim rozdziale, ale również poprzez obrazowanie dynamiki tematycznej. W tym ostatnim zakresie zarówno w jego wymiarze teoretycznym, jak i metodologicznym istotne wsparcie przynosi coraz bardziej rozwijana w naukach społecznych biografistyka, ze szczególnym wskazaniem jej odmian narracyjnych. Po pierwsze, warto zwrócić uwagę na założenie, że naturalne, a więc niewywołane ingerencją badacza struktury językowe, wytwarzane przez uczestników życia społecznego

³ Ten roboczo sformułowany w tym miejscu rejestr może być traktowany jako przesłanka do dyskusji nad sposobem definiowania pracy socjalnej. Uwzględnienie działań wymienionych jako pozamerytoryczne urealniałoby konceptualizację tego pojęcia. Wycinkowe podejście do złożonego obszaru pracy socjalnej, odwzorowywane w definiowaniu jej jedynie z perspektywy działań „merytorycznych” nie daje szansy na konstruowanie teorii sprawdzających się w rzeczywistości. Jeżeli bowiem nie można skutecznie realizować działań merytorycznych bez, na przykład, działań statusowych lub praca socjalna nie miałaby dzisiejszej pozycji społecznej i politycznej bez wysiłków konstruujących nawet niekiedy nadmierną jej spójność, to znaczy, że te elementy są koniecznym składnikiem pracy socjalnej, realną jej częścią. Nie chcę w tym miejscu postulować mechanicznego włączenia wszystkich wymienionych w tekście głównym elementów, bo wiele z nich ma bardzo sytuacyjny i niekonieczny charakter, ale raczej zasygnalizować potrzebę konstruowania konceptualizacji bliższych empirii, pewien początek poszerzania sposobu zakresiania pracy socjalnej w kontekście jej profesjonalności poczyniłem już wcześniej (por. Granosik, 2006).

odwzorowują bardziej ogólne struktury społeczne. Po drugie, zasadne wydaje się wzbogacenie klasycznej metodologii analizy konwersacyjnej o metodę rekonstruowania rzeczywistości społecznej poprzez detaliczną analizę poszczególnych segmentów wypowiedzi lub, w przypadku dyskusji, rozmowy⁴.

Sposób tematyzowania dyskusji nad przypadkiem, czyli wybieranie i sekwencjonowanie podstawowych dla tej dyskusji wątków, ma podstawowe znaczenie dla konkluzji końcowych, a zatem i decyzji. Nie będzie właściwie żadną przesadą uznać, że tematyzowanie dyskusji jest w swojej istocie orientowaniem pracy socjalnej z przypadkiem, i to nie tylko ze względu na jej rezultat (wspomniane wcześniej wnioski i decyzje), ale również sam przebieg. Jeszcze bardziej technicznie przyglądając się temu procesowi organizowania dyskusji, można zauważyć, że jest on przede wszystkim silnie powiązany ze swoistą diagnozą przypadku, po części odzwierciedlaną, po części wytwarzaną w toku rozmowy. W tym zakresie szczególne znaczenie ma tematyzacja tych części dyskusji, w których uczestnicy opisują przypadek, nad którym zespół właśnie pracuje, a więc właściwie większej, w sensie ilości poświęconego czasu, części dyskusji, szczególnie skoncentrowanej w jej początkowej fazie.

Zatem zakres tematów podejmowanych w dyskusji jest jednocześnie rejestrem parametrów diagnostycznych, wyznaczonych dla tego przypadku, przy czym jedna część tych parametrów jest już opomiarowana wcześniej, a w dyskusji jest jedynie prezentowana (prezentacja przypadku); druga część jest w dyskusji bezpośrednio wytwarzana i opomiarowywana. Ponieważ jednak diagnozowanie w pracy socjalnej jest stałym procesem towarzyszącym podejmowanym działaniom od początku do końca, ważne będzie nie tylko ustalenie tematów, co raczej sposób konstruowania z nich sekwencji: dobierania kolejnych w zależności od poprzednich, ogniskowania wobec kluczowego opisu, uszczegóławiania lub uogólniania itd.

Tematyzacja jest również obrazem realnych obszarów, pól działania pracy socjalnej, bowiem zainteresowanie nimi wskazuje, że brane są pod uwagę jako potencjalne zagadnienia, składające się na konstruowany dla danego przypadku plan pomocy. Zakreślając tę konstatację bardziej wyraźnie, można wskazać, że właściwie we wnioskach końcowych, a zatem i decyzjach, mogą być uwzględnione jedynie te obszary, które wcześniej pojawiły się w dyskusji. Jest to zatem nie tylko warunkowanie, ale niemal zależność o charakterze determinacji, przynajmniej w zakre-

⁴ W niniejszej pracy wykorzystuję zarówno konteksty teoretyczne, jak i elementy koncepcji metodologicznej opracowanej przez Fritza Schützego oraz kontynuatorów jego dzieła. W szczególności w tej części pracy analizie poddane będą konwersacyjne struktury procesowe (przez analogię do biograficznych struktur procesowych, rekonstruowanych przez Schützego), na które złożyły się sekwencje tematyczne kształtowane według różnych wzorów. Próby dostosowania metodologicznych postulatów segmentowej analizy autobiograficznych wywiadów narracyjnych do specyfiki dyskusji profesjonalnej dokonali już wcześniej: Gerhard Riemann oraz Sylvia Dittrich. Pierwszy z wymienionych autorów analizy tego typu prowadzi z powodzeniem już od dwudziestu lat (Riemann, 1997; 2000; 2005a).

sie wyznaczania ram działania⁵. Łącząc ten wątek z poprzednim, typy tematyzacji, a więc sposoby dobierania i sekwencjonowania wątków tematycznych, będą dalej postrzegane jako odmiany strategii diagnostycznych, ukierunkowujących działanie. Znaczna dynamika czy raczej różnicowanie struktur konwersacyjnych w trakcie jednej dyskusji, mająca swoje miejsce szczególnie w dyskusjach toczących się w atmosferze napięcia pomiędzy administracyjnymi i profesjonalnymi formułami orientowania działania, wyraźnie ujawnia sytuacyjny charakter tak opisanych strategii diagnostycznych. Oznacza to, że przyjęty na wstępie sposób tematyzowania pracy nad przypadkiem często po pewnym czasie przekształca się w inny.

6.1. Zdroworozsądkowe orientowanie działania

Opisana w poprzednim rozdziale kontekstualizacja potoczna przekłada się na określone ukierunkowywanie działania podejmowanego przez pracownika socjalnego. Zdroworozsądkowa perspektywa, jako pozbawiona bardziej rozbudowanych struktur organizacyjnych czy teoretycznych, zwykle wytwarza krótkookresowe, doraźne działania, skierowane na możliwie szybkie zamknięcie problemu. Zorientowane zdroworozsądkowo działania zwykle wpisują się w dwa kierunki, albo zorientowane są na poszukiwanie winnego, czyli usprawiedliwianie własnej bezradności/bezczynności poprzez strategie sepizacyjne (przerzucenie ciężaru decyzji i działania na inną osobę), albo są orientowane w stronę znalezienia prostego, tymczasowego rozwiązania, które wpisuje się w społeczny model tzw. „zaradności życiowej”.

Pierwszy kierunek orientowania działania nie będzie dalej szczególnie rozwijany, ponieważ poprzez rozwijanie działań argumentacyjnych prowadzi zwykle do zawieszenia działań o charakterze pomocowym (skoro kto inny zawinił, to on się teraz musi martwić, co w tej sytuacji zrobić) i rozwinięcia aktywności dokumentarnej, mającej zabezpieczyć pracownika socjalnego lub cały zespół przed odpowiedzialnością za kolejne wydarzenia.

Przykładem drugiej strategii może być przypadek klientki, która ma problem z odbieraniem korespondencji, bo zgubiła klucz do skrzynki pocztowej i nie może załatwić sobie nowego. W tej sytuacji zespół zaczyna działać jak grupa sąsiadów, którzy w obliczu problemu zastanawiają się, jakie kierunki poszukiwań jeszcze

⁵ Oczywiście ta determinacja ma procesualny charakter jak wszystkie inne opisywane w prezentowanej tu analizie właściwości pracy socjalnej. Bliższa obserwacja tego procesu jeszcze bardziej potwierdza przytoczoną w tekście główną konstatację. Takim dowodem może być na przykład zjawisko wstępnego wnioskowania, nazwijmy je „roboczym”, czyli konkludowania na podstawie kilku podstawowych argumentów. Te pierwsze wnioski ujawniają analityczne i decyzyjne ramy ograniczonej tematyzacji i służą jej poszerzaniu, tak by kolejne konkluzje, już ugruntowane w poszerzonym zakresie tematycznym mogły być zaakceptowane przez uczestników. Nie byłyby zaakceptowane, a nawet sformułowane wcześniej, gdy jeszcze uzasadniające je wątki nie znalazły się w dyskusji, bowiem rezultat nie może wychodzić poza poddaną dyskusji argumentację.

klientce zaproponować, co jej doradzić. Podczas gdy, na przykład, psychologiczna kontekstualizacja wymagałaby wyjaśnienia tego problemu w kategoriach niedostatków samooceny, trudności komunikacyjnych lub zaburzeń emocjonalnych utrudniających skuteczne doprowadzenie zaplanowanego działania do końca.

W innym przypadku przedmiotem zdroworozsądkowych refleksji była możliwość bezpłatnego otrzymania sakramentu bierzmowania przez planującą wyjść za mąż klientkę. Ilustruje to poniższy materiał:

- U2: znaczy no- no tak, (.) jeśli w związku z tym ślubem no to teraz y:: p-prosi mnie tu teraz pani romska żeby się dowiedzieć o bierzmowanie. (.) bo ona potrzebuje zro- yyy (.) nie jest bierzmowana a chciała by bezpłatnie. (.)
- Kierowniczka: nie no (.) ale to jest (już) w zasięgu: no bierze dziecko idzie do pierwszej parafii pierwszej no- =
- U1: =ale to ona ma być bierzmowana. (.)
- U2: ONA: ((uśmiech))
- K: >tak tak ja mówię że dzieci w sensie (nie zostawiała w domu)<
- U2: a::
- K: miałam to na myśli tylko nie rozumiałam dlaczego <pani> ma się dowiedzieć no- =
- U2: =no tak (to bywa),
[]
- K: (wejdzie do) pierwszej parafii to się dowie- =
- U4: =co jest z tym panem (.) czy on jest zarejestrowany gdzieś w (peupe) czy coś?
((rozmowa dotycząca rejestracji i dokumentów partnera klientki 30.0))
- U1: odnośnie tego gdzie nieodpłatnie: e:: może być bierzmowana to ja bym się s:: y:: zainteresował albo (.) y:: w łag- =
- U2: =w łagiewnikach (.) nie?
- U1: >w łagiewnikach ()< albo m: duszpasterstwo studenckie. (.)
[]
- U2: to też mówiłam jej
- U2: mhm=
- U3: albo (u świętej teresy)=
- U2: =(ja mówiłam jej) właśnie o łagiewnikach bo też właśnie tam- =
- U1: =(tam bliżej mają)
- U2: tam chyba nawet (0,6) często się zdarza że jak podopieczni chcą brać ślub to tam jadą. (.)
- K: to już wiadomo (.) tam pojadą (.) czyli kolejny zespół (4.0)

Potoczność konstruowania planu działania ujawnia się w powyższym przykładzie przede wszystkim w poszukiwaniu konkretnych rozwiązań, a nie przyczyn, z powodu których klientka sama nie znalazła rozwiązania. Przyjmując taką perspektywę, praca z przypadkiem przybrała kierunek załatwienia sprawy za klientkę, co znajduje swoje potwierdzenie w stanowczym zakończeniu konstruowanym przez kierowniczkę: „to już wiadomo (.) tam pojadą”. Co ciekawe, w kontekstach potocznych taka dyskusja w odniesieniu do osoby dorosłej mogłaby mieć jedynie doradczy charakter, to znaczy zakończyć się rodzajem reko-

mendacji, podczas gdy w przedstawionym tu przypadku zakończyła się właściwie przesądającą wszystko decyzją. Jest to zatem przykład kontekstualizacji zdroworozsądkowej, ale umieszczonej w kontekście nierównej dystrybucji władzy, inaczej mówiąc, instytucjonalizacja takiej potocznej strategii poszukiwania rozwiązań trudnej sytuacji przełożyła się na nadanie wnioskowi niemal urzędowego rygoru „natychmiastowej wykonalności”.

Co ciekawe, w materiale tym uwidacznia się dodatkowo głos kwestionujący zdroworozsądkową perspektywę działania podjętą przez U2 („tylko nie rozumiałam dlaczego <pani> ma się dowiedzieć”), podjęty przez tę samą uczestniczkę dyskusji (kierowniczkę), która później nadała wnioskowi opisany wyżej rygor. W pierwszej części zacytowanej wypowiedzi, kierowniczka ujawnia nieporozumienie, które miało miejsce wcześniej, a które wynikało z odmiennych kontekstualizacji: podjętej przez resztę zespołu kontekstualizacji zdroworozsądkowej, której rezultatem były tendencje infantylnizujące i opiekuńcze oraz przyjmowanej przez kierowniczkę – usamodzielniającej lub sepiżacyjnej⁶ (zrzucającej problem na kogoś innego, w tym wypadku klientkę)⁷. Ta druga kontekstualizacja została wyraźnie przez zespół zmarginalizowana, a dokładniej zignorowana, na co przystała też sama jej inicjatorka, zdroworozsądkowo kontekstualizując dalszą część swoich wypowiedzi.

Zdroworozsądkowe orientowanie działania wydaje się generalnie dużo bardziej wciągające i ciekawe niż opisane dalej orientacje formalizujące czy nawet specjalistyczne, w ich ramach możliwe jest bowiem używanie zasobów, które mieszczą się w życiowej zaradności, możliwe jest też, używając terminologii Ralphi Turnera (Turner, 1968), jawne lub empatyczne, a nie diagnostyczne odnośnienie się do emocjonalności, czy wreszcie posługiwanie się „ciekawostkami”, plotkami, „sensacyjnymi” nowinami. Jednym słowem tego typu kontekstualizacje mają bardzo żywy charakter i bliskie są codziennym, zwykle podzielanym przez cały zespół, interpretacjom realnych problemów, umożliwiając też wczuwanie się w sytuację klienta, a nie tylko jej analizowanie.

6.2. Tematyzacje sformalizowane

Analiza tematycznego przebiegu dyskusji profesjonalnych pozwala rekonstruować nie tylko procesy składające się na działania realizowane w ramach pracy socjalnej, nie tylko strategie podejmowania decyzji czy budowania statusów, ale również sposób postrzegania przypadku, wokół którego rozwijana jest praca. Bardziej statyczna część tego procesu, a więc kategoryzownie, wraz z różnymi

⁶ Strategie sepiżacyjne (od ang. *somebody else's problem*) będą bardziej precyzyjnie przedstawione dalej.

⁷ Ponieważ kontekstualizacja przyjęta przez kierowniczkę nie została rozwinięta, trudno precyzyjnie ustalić jej charakter. Pewne jest jednak to, że była to kontekstualizacja odmienna, bo do takiego wniosku dochodzi sama zainteresowana.

kontekstualizacjami została opisana już wcześniej, teraz, nieco bardziej detalicznie, zostaną poddane analizie sposoby tematyzowania prezentacji przypadków dokonywanych w ramach dyskusji profesjonalnych.

Narracyjny sposób konstruowania wypowiedzi opiera się na wytwarzaniu bardziej dynamicznych i rozbudowanych struktur poprzez łączenie mniejszych całości, zwanych segmentami. Tak opisany proces podlega różnym przymusom oraz innym zjawiskom narracyjnym, które z kolei są traktowane jako wskaźniki narracyjności. Zatem dyskusja, w której wspomniane zjawiska narracyjne nie występują analitycznie postrzegana będzie jako tematycznie nieskoordynowana lub jako konstruuja statyczny opis podejmowanego przypadku.

Konsekwencją takiego tematyzowania zwykle jest swoiste „odczasowienie” opisu, a więc nieumieszczanie elementów składających się na obraz sytuacji klienta w chronologicznych ciągach, ale niejako obok siebie jako równoważnych sobie składników opisu. Taka systematyzacja uniemożliwia nie tylko analizę zmian czy, szerzej rzecz ujmując, procesów ważnych dla społecznego funkcjonowania klienta, ale również zamyka szansę na budowanie związków przyczynowych, a więc na rozpoznawanie mechanizmów warunkujących społeczną sytuację klienta.

6.2.1. Ramy kontekstualizacji

Wyraźne strukturyzowanie tematów podejmowanych w toku dyskusji, ich formalizujące kontekstualizowanie nie są już tak „naturalne” dla konwersacji, jak opisany wcześniej porządek dyskursywny i w związku z tym muszą być przez kogoś koordynowane lub co najmniej inicjowane. O ile jeszcze strukturyzacja na poziomie ogólnych etapów dyskusji (rozpoczęcia, opisu przypadku, wnioskowania) może być podejmowana zespołowo lub niezależnie przez różnych uczestników, o tyle struktura tematyczna zwykle jest narzucona przez jednego uczestnika o silnej pozycji konwersacyjnej, który równocześnie ma też wysoką pozycję formalną. Co więcej, zwykle jest ona efektem przenoszenia do dyskusji porządków tematycznych zobiektywizowanych w innych kontekstach, na przykład dokumentarnym.

Kontrola nad pracą dokumentacyjną obejmuje nie tylko jej treść, ale również kluczowe z administracyjnej perspektywy znaczniki, takie jak odpowiednia data, miejsce wytworzenia dokumentu czy wreszcie podpis. Te właśnie aspekty, choć merytorycznie z perspektywy pracy socjalnej mało znaczące, w konwersacji urastają do rangi absolutnego priorytetu, bowiem taka jest logika rzeczywistości dokumentarnej, w której brak podpisu może wiązać się z utratą wynagrodzenia, a być może i konsekwencjami karnymi⁸. Stąd niemal każdy temat, nawet dotyczą-

⁸ W składaniu podpisu można doszukiwać się również bardziej deklaratywnego sensu, czyli wzięcia odpowiedzialności za treść. Takie interpretacje wydają się jednak mniej przystające do analizowanej rzeczywistości, w której podpisy niekiedy były składane jeszcze przed sformulowaniem treści, w trakcie rozmowy raczej też się nie zdarza, by ktoś czytał dokładnie, co podpisuje.

cy życiowych kwestii klienta, może być przerwany, jeżeli któregoś z nich zabraknie, np. podpisu (co ilustruje poniższy przykład).

K: dobra także (2.0) „przepraszam ty się podpisałaś?”

U1: tak ja się podpisałam. (.)

K: dobrze (.) dziękuję,

Chociaż w większości przypadków takie formalne przesunięcia tematyczne są wprowadzane i kończone zwrotami grzecznościowymi, co podkreśla ich wtrącony charakter, ani razu w analizowanym materiale takie działanie nie było przez innych uczestników zakwestionowane jako niestosowne, w nieodpowiednim momencie lub mało istotne⁹. Przeciwnie, takie formalne zakłócenie często odkształca (formalizuje) dalszy przebieg rozmowy.

Zatem im bardziej formalnie ustrukturyzowany jest zespół i im więcej ma „obowiązków” dokumentarnych, tym większe prawdopodobieństwo, że tematyzacja będzie wysoko ustrukturyzowana, przynajmniej w części dyskusji. Kierując się zasadą ekonomizacji pracy, zespoły interdyscyplinarne starają się wytwarzać konieczną dokumentację, na ile to możliwe, już w trakcie dyskusji, co po pierwsze spowalnia jej dynamikę, bo jeden z uczestników musi zapisywać to, co ma znaleźć swój ślad w stosownych aktach, po drugie wymusza podejmowanie tematów znajdujących się w dokumentacji, bo często jest to warunek skutecznego jej wytworzenia, po trzecie wreszcie wymusza stosowanie języka czy formatów wypowiedzi łatwo wpisujących się w przestrzeń dokumentarną (na przykład kategorii zaczerpniętych z ustaw). Generalnie, obowiązki dokumentarne fragmentaryzują dyskusję, szczególnie opisy przypadku, bo rzeczywistość dokumentarna¹⁰,

⁹ Nieistotność takiego wtrącenia będzie może bardziej czytelna, jeżeli przywołać przebieg podobnego działania w innym kontekście. Kiedy np. rodzina decyduje się pomóc jednemu ze swoich członków w trudnej sytuacji życiowej, nie wytwarza żadnej dokumentacji, a już zdecydowanie nie oczekuje się podpisów kogokolwiek, bo oznaczałoby to zdecydowany brak zaufania. Mimo pominięcia wymiaru dokumentarnego, takie działania mogą być i pewnie często są skuteczne.

¹⁰ Uogólnione właściwości rzeczywistości dokumentarnej opisali Paul Atkinson i Amanda Coffey w artykule *Analyzing Documentary Realities* (1997). W ich koncepcji każda organizacja społeczna znaczną część swoich wysiłków poświęca działaniom dokumentacyjnym. Zespołowa praca wymaga kolektywnej, zobiektywizowanej i komunikowalnej pamięci, a więc dokumentów. Rzeczywistość dokumentarna to zasób dokumentów umieszczonych w społecznym procesualnym kontekście, na który składa się sposób ich wytwarzania, obrotu, przechowywania, oceny itd. (Atkinson, Coffey, 1997, s. 47). Jednak świat dokumentarny nie jest prostym obrazem rzeczywistości społecznej, bowiem wiele dokumentów nie jest z nią w ogóle związanych i odnosi się jedynie do innych dokumentów. Nawet te dokumenty, które odnoszą się do faktów zewnętrznych nie tyle są obrazem tego, co rzeczywiście jest (było), a jedynie składają się na dokumentarną mutację faktów. „Świat dokumentów” nie jest zatem obrazem świata zewnętrznego, a odrębną całością – *rzeczywistością dokumentarną*, której podstawowymi cechami są spójność i zorganizowanie (Atkinson, Coffey, 1997, s. 61–62). Rzeczywistość dokumentarna, choć nie jest prostym odwzorowaniem rzeczywistości społecznej, to jednak oddziałuje na tę ostatnią. Dokumentarny

w odróżnieniu od realnej, jest statyczna oraz enumeratywna (wypunktowana)¹¹.

Rzeczywiste procesy synchronizowania toku rozmowy z wytwarzanymi dokumentami są niekiedy jeszcze bardziej skomplikowane, bowiem uczestnicy zespołu, poza dokumentacją wspólną, muszą niekiedy przygotowywać dokumenty własne. Powstaje zatem konieczność poszerzonej synchronizacji obejmującej uzgadnianie nie tylko treści rozmowy i oczekiwanego efektu dokumentarnego, ale również zawartości innych dokumentów, na przykład planów pomocy indywidualnie konstruowanych przez pracownika socjalnego. Poniższy przykład ilustruje nadzorowane przez kierowniczkę spowolnienie, jakie wprowadzają obowiązki dokumentacyjne, ale również uproszczony mechaniczny sposób synchronizowania dokumentacji (przepisywanie jej).

U1: ŻE ONA nie dotarła do państwa yy: w ten wtorek który była umówiona ja byłam u niej ymm: wtorek czternastego ja byłam u niej szesnastego w czwartek z zakupami co się stało że jej nie było powiedziała że mały dostał wysypki ((wd)) ymm: nie miała z kim zostawić dzieci bo to jest samotna matka która ma trójkę małych dzieci (6.0) córka jest yy: siedmioletnia idzie do szkoły teraz syn jest czteroletni (idzie do przedszkola teraz), (.)

K: (pomału pomału) (.)

U1: a musicie taki szczegółowy protokół (.) tak? (.)

K: no tak. (.) to znaczy ja sobie tak orientacyjnie,

[]
U1: JA potem mogę to skserować tutaj część karty to sobie pospisujecie sobie dokładne dane tam (3.0) yy i:: najmłodsza jest (z siedmiu zero osiem) czyli niespełna roczek ma. (.)

K: mhm.

Zaproponowana przez U1 metoda pozadyskusyjnego synchronizowania dokumentów (przepisanie z kopii kserograficznej) jest stosowana zwykle wtedy, gdy powielane informacje są jednoznaczne i bezdyskusyjne, jak ma to miejsce w tym przypadku (wiek i ilość dzieci). Często jednak synchronizowanie jest dokonywane poprzez rozmowę, to znaczy jeden z uczestników mówi, co napisał, a inny wypełnia dokumentację. W tej alternatywnej formie możliwa jest zespołowa kontrola powielanych treści, co jest szczególnie ważne, gdy dotyczą one diagnoz, wniosków merytorycznych czy planów działania.

obraz dyskusji profesjonalnej i jej rzeczywisty przebieg to niekiedy różne opisy, ale decyzje, na przykład o przydzieleniu asystenta rodziny, podejmowane są właściwie w oparciu o dokumentację, a nie dyskusję, stąd istotna część pracy zespołu wiąże się z tłumaczeniem przebiegu dyskusji na „język” dokumentarny. Bardziej wnikliwa interakcyjna analiza rzeczywistości dokumentarnej ośrodka pomocy społecznej znajduje się w pracy *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej* (Granosik, 2006, s. 79–98).

¹¹ Specyficzne cechy akt czy innych formalnych rejestrów znalazły już swoją pogłębioną analizę w licznych pracach etnometodologów. Zjawisko selektywnego podejścia do pracy dokumentacyjnej w służbie zdrowia opisał na przykład Harold Garfinkel (Garfinkel, 1984, s. 186–207).

6.2.2. Dokumentarne wzory interpretacyjne

Specyfika przedstawionej tu prestrukturyzacji, zjawiska w konwersacji dosyć podstawowego¹², opiera się również na symbolicznym, często nie do końca świadomym wnoszeniu w struktury konwersacyjne struktur dokumentarnych. Wniosek ten wydaje się tym bardziej uzasadniony, że niemal identyczne zjawisko wskazywał materiał pochodzący z samobieżnych wątków wywiadów grupowych z pracownikami socjalnymi, na podstawie którego możliwe było zrekonstruowanie interpretacyjnych ram codziennego działania pracowników socjalnych, pracujących w ośrodkach pomocy społecznej (Granosik, 2011). Wspomniane ramy interpretacyjne przekładają się na dopasowane do nich sformalizowane tematyzacje¹³, rzucając jednocześnie pewne światło na przyczyny takiej organizacji pracy; warto więc pokrótce je przedstawić.

Przede wszystkim interpretacyjne wzorce wykorzystywane do prezentowania własnej pracy innym (na przykład w trakcie wywiadu grupowego), dominujące w dyskursach zewnętrznych, zwykle odnoszące się do humanizmu, wspierania klienta na drodze do usamodzielnienia, znacząco różnią się od wzorów wykorzystywanych w trakcie konstruowania działania (na przykład w trakcie dyskusji profesjonalnej), a więc w dyskursie wewnętrznym. Ta wzajemna nieprzystawalność idealizowanych ram teoretycznych i formalizowanych sposobów tematyzowania działań praktycznych prowadzi do ograniczania refleksyjności nad praktyką, a w konsekwencji do unifikacji i standaryzacji procedur. Bardziej wysublimowana analiza, oparta na teoretycznych kategoriach umożliwiających jej różnicowanie (na przykład ze względu na różnorodne wymiary dyscyplinarne, etyczne, etosowe itd.) jest wyłączana przez pracowników socjalnych z ich podstawowej, codziennej działalności. W efekcie „niechciana” codzienna działalność podlega właściwie jedynie różnicowaniu proceduralnemu, to znaczy opisywana jest jako realizowana prawidłowo (zgodnie z obowiązującą procedurą) lub nieprawidłowo.

¹² Założenie, że nie wszystko jest wytwarzane w trakcie konwersacji, ale że w części opiera się ona na już wcześniejszych prestrukturyzacjach (np. schematach), jest jedną z podstaw analizy konwersacyjnej różniących ją, na przykład, od podejść osadzonych w bardziej tradycyjnym interakcjonizmie lub konstruktywizmie (Kallmeyer, Schütze, 1976; Kallmeyer, Schütze, 1977; Heritage, 1984, s. 265–269).

¹³ Porównując bardzo ogólnie wyniki obecnie referowanych i przeprowadzonych na przełomie 2010 i 2011 r. badań z tymi sprzed kilkunastu lat, zauważyć można, że praca socjalna zorganizowana kiedyś w dwa rozłączne schematy: profesjonalny i biurokratyczny (Granosik, 2000; 2003), obecnie w znacznym stopniu zunifikowała się wokół jednej biurokratyczno-administracyjnej orientacji działania oraz słabych, okazjonalnie ujawnianych głównie w dyskursie zewnętrznym profesjonalnych wzorów interpretacji. Warto więc przyrzeć się wspomnianemu procesowi nieco bardziej detalicznie również w kontekście historycznym z odniesieniami do kluczowych elementów współczesnych koncepcji działania profesjonalnego. Choć tego typu porównania będą pojawiać się w niniejszej pracy jeszcze we wnioskach końcowych, to jednak systematyczne porównanie zmian, jakie w omawianym tu zakresie pojawiły się w przeciągu ostatnich kilkunastu lat, wykracza poza ramy tematyczne i objętościowe niniejszej pracy.

Co więcej, wspomniane proceduralne kryterium ma charakter zewnętrzny, jest ustanawiane przez różne, zwykle nadzorujące, instytucje i właściwie przyjmowane do realizacji¹⁴. Takie uproszczenie, a właściwie unifikacja procedur w praktyce oznacza stopniowe odchodzenie od koncepcji zindywidualizowanej pracy socjalnej i zbliża ją w stronę pracy biurokratycznej. Z dosyć dużą pewnością można przewidywać, że unifikacja formalizująca tematyzację w warunkach ograniczonej lub nawet zanikającej refleksyjności będzie przekładać się na unifikację udzielanej pomocy, czyli już nie tylko procedury są unifikowane, ale i rezultaty ich stosowania (Granosik, 2011).

Niemal wszystkie generowane przez pracowników socjalnych, w wątkach samobieżnych, interpretacje odnoszące się do struktur działania odzwierciedlają administracyjną potrzebę odpowiedzi na pytanie „jak” realizować formalne procedury. Nie ma w tym zakresie żadnej dyskusji ani żadnych wątpliwości, „co” robić, jakie perspektywy działania podejmować¹⁵.

Struktura dyskusji wskazuje też, że uczestnicy „milcząco” akceptują, że jest tylko jeden prawidłowy sposób realizowania diskutowanych procedur i cały problem tkwi w ustaleniu, jaki on jest¹⁶. Dzięki takim założeniom, możliwy jest spór, jaki sposób realizowania procedur jest prawidłowy oraz odwoływanie się do zewnętrznego autorytetu, rozstrzygającego w tym zakresie, np. do wskazań urzędu wojewódzkiego. W taki wzór interpretacyjny wpisane są również oczekiwania pracowników socjalnych, którzy chcą mieć dokładnie opisane procedury.

Unifikacja proceduralna nie zawsze oznacza proceduralne uproszczenia. Właściwie można stwierdzić, że częste i towarzyszące pracy socjalnej już od wielu lat zmiany organizacyjne powodują, że procedury są permanentnie niepewne i kłopotliwe, rzadko kiedy są też precyzyjnie opisane¹⁷. Znaczna część wysiłków pracowników socjalnych poświęcana jest na poszukiwanie informacji o właściwych, to znaczy pożądanym przez instytucjonalnych zwierzchników, procedurach, dokumentach itd. Temu celowi poświęconych jest też wiele dyskusji między

¹⁴ Taki model pracy socjalnej dałoby się prawdopodobnie wpisać w koncepcję zewnętrznego równości Davida Riesmana (Riesman, 1971) ze wszystkimi jej społecznymi skutkami, bardziej detaliczna analiza materiału badawczego pod tym kontem wykracza jednak poza ramy niniejszej pracy.

¹⁵ Takie dylematy (co i w jakiej perspektywie robić) byłyby wskaźnikiem działania profesjonalnego w przytoczonej na wstępie koncepcji Fritza Schützegego.

¹⁶ Podobnie bezkrytycznie jest przyjmowany w większości dyskusji profesjonalnych w ramach miejskich ośrodków pomocy społecznej formalizujący porządek tematyczny narzucany zwykle przez kierownika.

¹⁷ Potwierdzeń takiego przekonania można szukać nie tylko w licznych wypowiedziach pracowników socjalnych (zarówno w badaniach z końca lat dziewięćdziesiątych, jak i z roku 2010), ale również w częstotliwości i ilości nowelizacji ustaw oraz rozporządzeń regulujących działania pracowników socjalnych, ustawicznym dodawaniu i odejmowaniu dodatkowych zadań ośrodkom pomocy społecznej, przyroście pracy nad dokumentami (sam wywiad środowiskowy powiększył się kilkakrotnie).

pracownikami socjalnymi, które choć przyczyniają się do budowania swoistej wspólnoty, to jednak nie wspólnoty profesjonalnej, bowiem dyskusje takie nie prowadzą do wygenerowania nowych, zindywidualizowanych, skutecznych rozwiązań, nie podnoszą też poziomu autonomii pracy socjalnej. Przeciwnie, rezultatem rozmowy zwykle jest większa świadomość w zakresie oczekiwań zewnętrznych instytucji, kontrolujących i nadzorujących pracę socjalną, a potem realizacja tych procedur, nawet jeżeli oceniane są jako bezsensowne i nieracjonalne. Niemal wszystkie wątki samobieżne, generujące się w wywiadach grupowych przeprowadzanych z pracownikami socjalnymi w 2010 r. dotyczyły właśnie procedur oraz doświadczeń z organami nadzorująco-kontrolnymi (por. Granosik, 2011)¹⁸. Trzeba podkreślić, że w świetle analiz wątków samobieżnych powyższe twierdzenia nie oznaczają ogólnego zaniku refleksyjności w pracy socjalnej, ale jedynie znaczące ograniczenie refleksyjności nad codziennymi powtarzalnymi czynnościami.

Zarysowany powyżej typ refleksyjności ogniskującej się na procedurach, a więc formalizującej, utrwała specyficzny biurokratyczny wzór interpretacji i orientacji własnych działań, który to wzór uniwersalizuje się w niemal całej przestrzeni pracy socjalnej (pewnym wyjątkiem są działania specjalne, okazjonalne, niecodzienne). Nawet względnie nowe formy pracy socjalnej, takie jak analizowane w niniejszej pracy „zespoły interdyscyplinarne”¹⁹, które powinny ułatwiać opracowywanie zindywidualizowanych planów pomocy (na skutek dynamizmów grupowych i zróżnicowanych kompetencji uczestników), wpisane w biurokratyczny wzór interpretacji, stają się alternatywnym sposobem odtwarzania formalnego modelu pracy socjalnej, a w najlepszym przypadku sposobem komunikowania się różnych instytucji w celu uzgodnienia procedur.

Ta na pozór drobna różnica okazuje się być paradygmatyczną, gdy uświadomić sobie konsekwencje działania zespołowej analizy przypadku²⁰, z jednej strony jako platformy wytwarzania profesjonalnego dyskursu, otwierającego różne nowe, zindywidualizowane i zintegrowane formy działania, z drugiej zaś jako zredukowanego do prostego przepływu informacji procesu synchronizowania

¹⁸ Dodać warto, że w badaniach wcześniejszych wiedza w zakresie formalnych instytucjonalnych oczekiwań była dla części pracowników socjalnych bazą do rozwijania kreatywnych i profesjonalnych strategii obchodzenia nieracjonalnych dla określonych przypadków procedur, tak by realizowane działanie było zgodne z ówczesnie kształtującym się na fali ustrojowej transformacji etosem pracy socjalnej i – w ich odczuciu – zdrowym rozsądkiem (Granosik, 2000; 2003b). Na kształtowanie się tego etosu istotny wpływ miało „dowartościowanie” pracy socjalnej w telewizyjnych wystąpieniach Jacka Kuronia. Te „etosowe” dla pracy socjalnej czasy znajdują swoje umiejscowienie nie tylko w materiale z końca lat dziewięćdziesiątych, ale również jako wspomnienie w materiale z roku 2010.

¹⁹ Taka forma pracy pojawiła się w ośrodkach pomocy społecznej niedawno, kilka lat temu, zwykle jako efekt różnych projektów. Inną przyczyną powoływania podobnych zespołów są przypadki klientów doświadczających przemocy.

²⁰ Właściwie taka analiza jest podstawowym zadaniem „zespołu interdyscyplinarnego”.

i odtwarzania procedur²¹. Silna obecność formalizującej tematyzacji w dyskusjach profesjonalnych zdecydowanie taki wniosek wzmacnia.

6.2.3. Diagnostyka normatywna

Zrekonstruowane powyżej wzory interpretacyjne znajdują swoje odzwierciedlenie w tematycznej strukturyzacji dyskusji. Niemal wszystkie opisy przypadków prezentowane w ramach dyskusji mających miejsce w ośrodkach pomocy społecznej były nienarracyjne i opierały się na ustawowych kategoryzacjach problemów klientów lub typowych aspektach wąsko rozumianej praktyki pracy socjalnej. Z jednej strony były to więc kwestie związane ze strukturą rodziny (pełna, niepełna, trzypokoleniowa, nuklearna, poszerzona itd.), uzasadnieniami przyznania pomocy (niepełnosprawność, uzależnienia, dochody, warunki mieszkaniowe, wydolność wychowawcza itd.), z drugiej strony, tematy bliżej związane z praktyką, często konieczne, by zaprojektować skuteczne działanie (chęć współpracy ze strony klienta, zasoby, jakimi on dysponuje oraz jakie znajdują się w jego otoczeniu).

Nie byłoby w tym nic dziwnego, gdyby nie (1) statyczny charakter oraz (2) brak interdyscyplinarnego zróżnicowania takich tematyzacji.

1. Nienarracyjna tematyzacja charakteryzuje się przewagą opisów oraz praktycznym brakiem odniesień czasowych, umożliwiających chronologizację wydarzeń. Pojawiające się rzadko konstrukcje w tle służą nie tyle przywróceniu ciągłości relacjonowanych procesów, co uzupełnieniu niekompletnego opisu. Takie obrazowanie przypadku w fazie jego diagnozy i przedstawienia wytwarza obraz klienta jako jednostki obciążonej odpowiednim zestawem problemów, które w ramach pracy socjalnej należy usuwać. Ponieważ jednak nie mają one charakteru procesualnego, nie daje się ustalić ich przyczyn, uwarunkowań ani też wzajemnych powiązań²².

²¹ Takie wnioski potwierdzają badania wątków samobieżnych, pojawiających się przy okazji grupowych wywiadów z pracownikami socjalnymi. Poszerzona prezentacja oraz analiza takiego właśnie materiału znajduje się w osobnym raporcie badawczym (Dudkiewicz, Granosik, Raław, 2011a; Dudkiewicz, Granosik, Raław, 2011b; Granosik, 2011a).

²² Podejmowanie nienarracyjnej diagnostyki wskazuje też na zakładaną, prawdopodobnie nieświadomie zdehumanizowaną koncepcję rzeczywistości społecznej. Świat sformalizowanych opisów to świat reaktywnych zestandaryzowanych jednostek, które można opisać kilkoma podstawowymi parametrami i które można w ramach tego świata przesuwać zgodnie z wytycznymi, czyli tym, co dla nich dobre, nawet jeżeli sobie tego nie uświadamiają. Przyjmując odmienne perspektywy ontologiczne, na przykład fenomenologiczne, hermeneutyczne, czy precyzyjniej wskazując opierające się na koncepcji narracyjnej tożsamości (por. Stemplewska-Żakowicz, 2002; Trzebiński, 2002; Baszaczak B., 2010; Baszaczak, 2011), przyjąć by należało, że „poczucie narracyjnej tożsamości i jej stabilności nie wynika z niezmienności własnych atrybutów, ale ze zrozumiałego przebiegu ważnej dla jednostki historii, którą on przeżywa i w ramach której dobrze on rozumie

W konsekwencji na bazie takiej diagnozy (tematyzacji) nie daje się wyodrębnić problemu kluczowego, który jest źródłem pozostałych, co jest jednym z warunków efektywnego działania. Zatem konstruując wnioski końcowe, a w szczególności projektując dalsze działania, zespół musi opierać się na innych kryteriach, na przykład wynikających z intuicji, wcześniejszych doświadczeń, rutyny, albo po prostu dostępności rozwiązań. Co więcej, statyczne tematyzowanie problemów klienta uniemożliwia postrzeganie ich w szerszych matrycach uwarunkowań, które dają się rekonstruować jedynie w perspektywie procesualnej. Nawet gdyby przyjąć mniej wymagającą, jeżeli chodzi o procesualność, perspektywę przyczynową, to i tak, nie chronologizując poszczególnych tematów, nie daje się ich szeregować w ciągi przyczynowe, bo nie wiadomo, co było najpierw, a co potem, czyli co może być przyczyną, a co skutkiem.

Taka struktura tematyzacyjna diagnozy (zespołowego opisywania przypadku) mieści się w bardzo uproszczonym wariacie diagnostyki normatywnej opartej na względnie mało pogłębionej analizie przypadku, za to poszerzonym zakresie wykorzystywania wiedzy zewnętrznej²³. W praktyce przypadek jest przedstawiany jedynie poprzez wskazanie kilku jego podstawowych cech, nazwanych problemami, które wyznaczają obszar poszukiwanych rozwiązań, nie wskazując jednocześnie żadnego kierunku, mają więc one bardzo małą siłę orientowania działania. Ponieważ jednak praca zespołowa musi zakończyć się jakimś wnioskiem czy nawet decyzją, bo to wynika z jej formalnych uwarunkowań, podejmowane i/lub projektowane działania są orientowane przy wykorzystaniu zasobów potocznych (zdroworozsądkowych), dotychczasowej praktyki (rutyny) bądź intuicji.

2. Formalne umieszczenie zespołu interdyscyplinarnego w szerszych strukturach organizacyjnych i to jeszcze strukturach w znacznym stopniu zbiurokratyzowanych niewątpliwie warunkuje sposób tematyzowania dyskusji, jak zostało to

swoje cechy” (Trzebiński, 2002, s. 37). W tym świetle przedstawione wyżej działania diagnostyczne można śmiało nazwać dehumanizującymi, bowiem redukcja narracyjnego, a więc współtwórczego, rozumiejącego, procesualnego funkcjonowania jednostki w społeczeństwie pozbawia się ją istoty człowieczeństwa.

²³ Podział na diagnostykę normatywną i interpretatywną jest naturalną konsekwencją wyodrębnienia odpowiednich paradygmatów teoretycznych w naukach społecznych. Choć w tym ostatnim, teoretycznym, ale również metodologicznym zakresie podział ten jest coraz częściej obecny w polskiej literaturze pedagogicznej, to jednak nie przekłada się wyraźnie, przynajmniej do tej pory, na koncepcje diagnostyczne, które przecież niejako z natury są usytuowane bardzo blisko kwestii metodologicznych. Prawdopodobnie jedną z pierwszych prób konstruowania nowego paradygmatu diagnostycznego było zainicjowanie, w ramach kształcenia studentów pedagogiki społecznej w Uniwersytecie Łódzkim, przedmiotu „diagnostyka interpretatywna”. Poza granicami Polski próby przenoszenia teoretyczno-metodologicznych założeń podejścia interpretatywnego mają już miejsce (por. Riemann, 2005a; 2005b; Ader, 2006; Braun, Grasshoff, Schweppe, 2011; *Sozialpädagogische Diagnostik*, 2004; *Fallverstehen und Fallstudien*, 2008), choć nadal jest to tendencja mniejszościowa.

już wcześniej wykazane, głównie poprzez odwzorowywanie w dyskusji struktur dokumentarnych. Jeżeli zatem jakaś dyskusja ma miejsce w administracyjnym kontekście pracy socjalnej czy szerzej pomocy społecznej, to jej tematyzacja będzie ograniczana do tego właśnie kontekstu. Będą więc dominowały kategoryzacje i tematy administracyjnie identyfikowane z obowiązkami pracownika socjalnego, dodatkowo często umieszczone w kontekstach prawnych, bo tak sytuują tematykę dyskusji ustawy i rozporządzenia, a dokładniej dokumenty, które na ich mocy należy sporządzać.

Tematyzacja formalizująca będzie zatem zawsze ograniczać zakres podejmowanych perspektyw, a co za tym idzie i tematów, do wyznaczonych przez dokumenty granic. Można byłoby taką strukturę tematyzacyjną nazwać pozadyscyplinarną, ponieważ, choć odwołuje się do dyskursu jakiejś dyscypliny (np. prawa) z elementami innych (np. ekonomii), nie wprowadza tematów wraz z ich dyscyplinarnym kontekstem, na przykład systemem teoretycznym, ale jedynie same pojęcia, zwykle wąsko i zbyt precyzyjnie zdefiniowane. Taka monoperspektywiczność bardzo utrudnia budowanie dyskusji interdyscyplinarnej, bowiem każda odmienna kontekstualizacja, na przykład pedagogiczna czy psychologiczna, musiałaby być tłumaczona na „język dokumentów”²⁴. Taki przekład jest często niemożliwy nawet na poziomie pojęć, a co dopiero w zakresie szerszych ujęć teoretycznych, w których mogłyby ujawniać się tematyzacje procesualne czy opierające się na wykazanych zależnościach między zjawiskami.

Wywód ten prowadzi nieuchronnie do wniosku, że dyskusja o sformalizowanej tematyzacji raczej nie może mieć interdyscyplinarnego charakteru, nawet jeżeli składa się z głosów uczestników, których eksperckość kształtowała się w obszarach różnych dyscyplin. Chcąc zmieścić się w tej formule tematyzacyjnej będą oni zmuszeni do porzucenia swojej dyscyplinarnej tożsamości i przejścia w obszar logiki zdroworozsądkowej, co zwykle miało miejsce w badanych rozmowach. Innym wariantem, już nieco rzadszym, jest chwilowe²⁵ przekształcanie formuły tematyzacyjnej, odchodzenie od dokumentarnych wzorów i inicjowanie tematów eksperckich kosztem zgodności z rzeczywistością dokumentarną.

²⁴ Ograniczone formalnymi dokumentami diagnozy normatywne, jeżeli przyjrzeć się ich bar- dziej ogólnym konsekwencjom, obniżają unaukowienie pracy socjalnej niemal do zera. Pozostawiając bez komentarza dyskusyjną, a nawet niekiedy drażliwą kwestię, na ile praca socjalna w swojej praktyce w ogóle jest podbudowana koncepcjami naukowymi, warto zauważyć, że niemal wszystkie koncepcje działania profesjonalnego kładą nacisk, poza doświadczeniem praktycznym, na ugruntowanie w wiedzy teoretycznej. W konsekwencji zatem, taki sposób konstruowania diagnozy (tematyzacji) wiąże się również z deprofesjonalizacją. Konsekwencje te będą jeszcze bliżej i bardziej systematycznie rozważane we wnioskach końcowych.

²⁵ W tym miejscu pracy przedstawiam wariant chwilowego przełączenia strategii tematyzacyjnych, choć w materiale znajdują się również przykłady bardziej trwałych zmian. Te ostatnie jednak nie mieszczą się już w ramach tematyzacji formalizujących i zostały przedstawione w innych podrozdziałach, na przykład w części dotyczącej tematyzacji narracyjnej.

6.2.4. Tematyzacja formalizująca a plany działania

Podnoszona w tym rozdziale kwestia tematyzowania pracy socjalnej jest nie do przecenienia, chociażby z tego powodu, że sposób przedstawienia (omówienia) przypadku wprost przekłada się na podejmowane wobec niego decyzje i dalsze działania. Konstruowane zatem w ramach formalnie strukturyzowanych dyskusji rozwiązania nie mogą być ukierunkowane na przyczyny zjawisk (bo problemy w ogóle nie są definiowane jako zjawiska), ale z konieczności będą formą działania „objawowego”. Ilustruje to poniższy przykład, w którym w ramach prezentacji przypadku wskazano problem nieustalenia ojcostwa jednego z dzieci klientki.

(4.0)

PO: ((westchnięcie)) i teraz tak wracając jeszcze do sprawy ojcostwa to mówię tutaj ten jeden pan y: dariusz poraj pojawia się jako ojciec najstarszej dziewczynki tutaj ustalone jest ojcostwo ale nie ma ustalonych alimentów

(4.0)

U1: mhmh

U2: y:: żadnych świadczeń rodzinnych w związku z tym nie dostaje (.)

U1:((znaczące westchnięcie))

U3: na monike ((zacerpnienie oddechu)) dwójka młodszych dzieci nosi jej nazwisko yp: pani irena twierdzi że ojcem marka jest również y: pan poraj ale ojcostwo jest nieustalone ((oddech)) otrzymuje na marka zasiłek z tytułu samotnej opieki no i ta najmłodsza dziewczynka y:: ostatnio wyjawiała pani że tatuś jest inny że to nie jest już pan dariusz tatusiem ale nie jest też ustalone ojcostwo i:

U1: mhm

(3.0)

U3: Ja tutaj ((westchnięcie)) no próbowałam pomóc pani w: uregulowaniu tych wszystkich spraw alimentacyjno y:: ojcowskich że tak powiem ale tak umawiałam ją najpierw no to ona tam rok temu mówiła że złożyła ten pozew i faktycznie złożyła do sądu ten pozew ktoś tam jej pomógł napisać (3.0) ((przełknięcie)) po jakimś czasie sąd jej odesłał (.) bo NO jakieś były tam nieprawidłowości braki i tak dalej których ona nie uzupełniła i sąd po prostu oddalił te sprawę (1.0) później ja ją umówiłam do naszego prawnika (2.0) do tego pana y który przyjmuje tam na Piłsudskiego więc ona raz poszła tam w umówioną w umówionym dniu i godzinie jak twierdziła ((oddech)) ale w ogóle tam nie potrafiła powiedzieć po co przyszła do kogo powiedziała że pani nowak ją tutaj przysłała= ²⁶

²⁶ Wnikliwy Czytelnik z pewnością zauważy, że ta wypowiedź ma ewidentną strukturę narracyjną. Ponieważ jednak jest to, po pierwsze, tylko struktura pomocnicza, ukazująca historię działań związanych z pozwem, jakie przez ostatni rok pracownik podejmował, a po drugie, wyeksponowany jest w niej wątek formalny, a inne (psychologiczne, pedagogiczne) ukryte, uznałem za właściwe zaliczenie całego fragmentu dyskusji jako tematyzacji formalizującej. Prawdopodobną przyczyną chwilowego przesunięcia strategii tematyzacyjnej w stronę narracyjną była obronna autoprezentacja, a bardzo trudno jest o własnych działaniach mówić przy pomocy formatu opisowo-ewidencyjnego. Zatem można przyjąć, że w zakresie prezentacji przypadku referujący pracownik posługiwał się sformalizowaną zewnętrzną perspektywą z małym wyjątkiem na unarracyjną prezentację własnych działań.

Psycholog: ((znaczące westchnięcie))

U3: =i tam w ogóle nie wiedzieli kto to jest pani nowak i trudno im się dziwić, (.)

[]

P.:

O BOŻE

Kierownik: no tak no. (.)

U3: no i wróciła z niczym (1.0) umówiłam ją na drugi termin NO WIĘC poszła i no wtedy doszła już do skutku ta jej y:: porada prawna że tak powiem ((oddech)) niby pan prawnik podyktował jej co ma napisać jak ma napisać i ona to napisała tylko moim zdaniem to znowu było źle nie wiem czy pan prawnik y:: nie zrozumiał czy ona nie zrozumiała czy ona po prostu źle napisała coś tam przeoczyła w tym co on jej mówił BO: chodzi mi cały czas o to żeby ustalić ojcostwo i alimenty na dwójkę tych najmłodszych i alimenty na moniczkę (2.0) no w każdym razie ten pozew który mi pokazała który złożyła w sądzie po wizycie u prawnika no; to rzeczywiście o alimenty wystąpiła tylko niestety poza tym nie ma tam ani jednego słowa najpierw żeby ustalić tam ojcostwo tego mark

U4: może ona wskazuje tam kogoś na ojca tego dziecka, (.)

U3: TAK nie nie nie wskazuje, (.)

U4: (to jak ustalić ojcostwo) jeżeli nie wskazuje nikogo?

Przedstawiony powyżej przypadek ilustruje wiele opisanych wcześniej właściwości tematyzacji formalizującej, warto więc zanalizować go nieco bardziej wnikliwie.

Po pierwsze, ilustruje on efekt sformalizowanego, a przez to uproszczonego, niemal mechanicznego diagnozowania przypadku przy jednoczesnym braku teoretycznych (dyscyplinarnych) koncepcji wyjaśniających. Zidentyfikowanie problemu jako ubóstwa, częściowo wynikającego z braku formalnej identyfikacji ojca dziecka, a więc diagnoza w strukturach tematycznych ustaw i rozporządzeń niemal wprost wynikająca z prawa alimentacyjnego, prowadzi do projektowania działania zorientowanego na ustalenie ojcostwa. Zarówno taka diagnoza, jak i projektowane działanie nie jest kompetencyjnie umieszczone ani w wiedzy i doświadczeniach psychologa, ani pedagoga, ani pedagogicznie przygotowanego asystenta rodziny²⁷, ani pracownika socjalnego. W zasadzie więc, zespół przyjął sposób tematyzowania problemu, w zakresie którego żaden jego członek nie jest ekspertem, musi więc działać w sposób „amatorski”, sięgając do zasobów zdroworozsądkowych oraz własnych prywatnych doświadczeń. To „nieprzygotowanie” ujawnia się chociażby w ostatnim, niemal rozpaczliwym pytaniu: „to jak ustalić ojcostwo, jeżeli [klientka] nie wskazuje nikogo?”, ujawnia się też wielokrotnie w dalszej części dyskusji.

Po drugie, uczestnicy przyjmują sformalizowaną perspektywę zewnętrzną, w ramach której to, co twierdzi klientka jest subiektywizowane do jej opinii, dopóki nie zostanie potwierdzone stosownym dokumentem (wyrokiem), choć są to kwestie dotyczące jej życia: „pani Irena twierdzi że ojcem Marka jest również

²⁷ Asystent rodziny zgodnie z prawem nie musi mieć przygotowania pedagogicznego, ale w analizowanym przypadku akurat miał, tylko z niego nie korzystał.

pan Poraj, ale ojcostwo jest nieustalone” i dalej „no i ta najmłodsza dziewczynka. Ostatnio wyjawiała pani, że tatuś jest inny, że to nie jest już pan Dariusz tatusiem, ale nie jest też ustalone ojcostwo”. W tym ostatnim przypadku pracownik socjalny nawet nie ujawnia, czy zna nazwisko ojca dziewczynki, i dalej, czy mieszka on w pobliżu, czy na przykład można byłoby włączyć go do pracy nad przypadkiem, a byłoby to naturalne diagnozowanie zasobów dla pedagoga, psychologa i pracownika socjalnego osadzonych w swoich dyscyplinach. Pomijanie tematyzowania zasobów (sił) ludzkich pojawia się ponownie w innym miejscu: „złożyła do sądu ten pozew, ktoś tam jej pomógł napisać”. Wątek niezidentyfikowanego „kogoś” nie znajduje rozwinięcia, ponieważ diagnoza nie miała pedagogicznego lub psychologicznego charakteru, tylko „prawny”, a z tej perspektywy ważniejsze jest, że były w pozwie nieprawidłowości i sąd ten dokument odesłał. Podobnie nie jest rozwijany traktowany jako efekt uboczny temat pracy nad samodzielnością klientki, która ewidentnie zakończyła się skutecznym, w sensie pedagogicznym czy psychologicznym²⁸, działaniem, czyli złożeniem wniosku.

Po trzecie, w sytuacji nieadekwatnego do ich kompetencji tematyzowania problemu, uczestnicy przyjmują potoczne strategie uczestniczenia w dyskusji. Takie stanowisko zajmuje na przykład psycholog, która po informacji o nieudanej wizycie klientki u prawnika znacząco wzdycha, a później ten gest jeszcze wzmacnia głośnym „o Boże!”. Podobnie wygląda komentarz samej sprawozdawczynie, która konkluduje, przyjmując perspektywę pracowników poradni prawnej („i trudno im się dziwić”), co, uwzględniając dodatkowo wzmocnienie kierowniczkę („no tak, no”), symbolicznie degraduje klientkę, nie wnosząc niczego w zakresie diagnozowania przypadku. Z perspektywy psychologicznej, pedagogicznej czy pracownika socjalnego istotnym postępem diagnostycznym byłoby ustalenie, co czuła, myślała i planowała klientka w tej sytuacji.

Po czwarte, brak jakiegokolwiek koncepcji przyczyn problemu klientki²⁹ generuje działania nieskuteczne, które to znowu umieszczane w tej samej konstrukcji

²⁸ Samo złożenie wniosku traktuję jako psychologiczny lub pedagogiczny sukces, bowiem tutaj kończą się zadania reprezentantów wymienionych dyscyplin. Na przykład w przypadku przemocy zadaniem psychologa może być nakłonienie ofiary do podjęcia działań prawnych i kiedy się na to zdecyduje można zasadnie mówić o skutecznym działaniu psychologicznym, nawet jeżeli proces sądowy nie zakończy się oczekiwanym rezultatem. Taki finał może jednak być postrzegany jako porażka prokuratury czy oskarżyciela, a więc podmiotów dyscyplinarnie usytuowanych w naukach prawnych.

²⁹ Mimo przyglądania się pracy socjalnej oraz sposobom jej organizowania już od wielu lat, nie przypominam sobie ani jednego formalnego dokumentu albo chociażby oczekiwania, z którego wynikałaby konieczność ustalania przyczyn rejestrowanych problemów. Jest niemal pewne, że umieszczenie takich pozycji w dokumentach wpłynęłoby na tematyzację tego zagadnienia w dyskusjach. Prawdopodobnie jednak, przy zachowaniu sformalizowanej struktury, po pewnym czasie procedura ustalania przyczyn skonwencjonalizowałaby się, ograniczając do kilku podstawowych i akceptowanych przez zwierzchników, bo rzeczywistość dokumentarna sprzyja standaryzacji.

tematycznej nie prowadzą do żadnej krytycznej autorefleksyjności³⁰, co w efekcie kończy się powtórzeniem poprzedniego działania, a w tym wypadku i błędu: „wróciła z niczym, umówiłam ją na drugi termin, no więc poszła i no wtedy doszła już do skutku ta (...) porada prawna (...) pan prawnik podyktował jej, co ma napisać, jak ma napisać i ona to napisała (...) rzeczywiście o alimenty wystąpiła tylko niestety poza tym nie ma tam ani jednego słowa najpierw żeby ustalić tam ojcostwo tego marka”. Choć na tym etapie przyczyną problemu jest sama klientka lub brak zaangażowania ze strony prawnika, w dalszej części dyskusji (już poza przytoczonym wyżej fragmentem) przeważa opcja pierwsza („ona najwyraźniej sobie nie radzi”), ale znowu nikt nie zastanawia się dlaczego, tylko pada propozycja, by kolejny raz ją wysłać do prawnika, tym razem już nie samą, tylko z kimś, kto dopilnuje, żeby pozew był zgodny z oczekiwaniem. Takie działanie zwiększa szansę udanego sfinalizowania zadania w ramach formalizującej konwencji tematyzacyjnej, ponieważ w rubryce „dochody” prawdopodobnie pojawią się środki z alimentów.

6.2.5. Instytucjonalne korzyści oraz profesjonalne straty wynikające z tematyzacji formalizującej

Rezygnacja z tematów mieszczących się w kompetencjach członków zespołów, powierzchowne, uproszczone, zdroworozsądkowe diagnozy, choć na pierwszy rzut oka wydają się absurdalne, znajdują swoje istotne uzasadnienie w pracy zespołów interdyscyplinarnych. Pośród wielu profesjonalnych niedoskonałości tak organizowanego działania, o których będzie dalej, w kontekście analizowanych dyskusji można odnaleźć również racjonalne³¹ uzasadnienia ich podejmowania. Należą do nich przede wszystkim: (1) znaczne przyspieszenie podejmowanych działań, (2) większe poczucie sukcesu w podejmowanej pracy, (3) wzrost spójności wewnątrz- i międzyinstytucjonalnej.

³⁰ Osłabiony krytycyzm jest również efektem rytualizowanej zgodności podtrzymywanej często przez zespoły w kwestiach merytorycznych.

³¹ Termin „racjonalny” w całej niniejszej pracy odnoszony jest do pragmatycznych koncepcji podejść interakcyjnych. Nie oznacza więc on logicznego uporządkowania poszczególnych argumentacji oraz ich uzasadnień, nie oznacza również posługiwania się ogólnospołecznym (kulturowym) wzorcem rozsądnego działania. Racjonalność jest tu definiowana z perspektywy jednostki, która konstruuje określoną logikę swojego działania, tak postrzegana racjonalność nie jest jednak do końca zindywidualizowana, bowiem współdziałające jednostki będą racjonalność swoich decyzji uzgadniać. Różne grupy (zespoły) mogą zatem konstruować odmienne modele racjonalności, kierując się wspólnie przyjętymi kryteriami. Przy tak zdefiniowanej racjonalności niemal każde działanie można postrzegać jako wewnętrznie racjonalne, bowiem jednostka (z natury racjonalna), mając do wyboru różne warianty, wybierze ten, który będzie najlepszy z perspektywy podzielanych przez nią systemów relewancji (por. Szaniawski, 1983; Stróżewski, 1983; May, 2011; Koopman, 2011).

1. Analizując strategie tematyzacyjne podejmowane w profesjonalnych dyskusjach, nie można pomijać czynnika czasu. Pracownicy socjalni, szczególnie w ośrodkach pomocy społecznej, muszą koordynować pracę nad wieloma przypadkami, a pogłębiona analiza wymagałaby istotnej ich selekcji, której z różnych powodów nie chcą się podejmować. Tematyzacja formalizująca jest ekonomiczna przynajmniej z dwóch względów, po pierwsze, zapewnia niemal równoległe wytwarzanie dokumentacji lub co najmniej generowanie wniosków dających się łatwo przełożyć na kategorie dokumentarne, po drugie, umożliwia względnie gładkie i szybkie przejście po niekiedy bardzo trudnych tematach, a ich wplecenie w dyscyplinarny dyskurs mogłoby implikować niekończącą się serię analiz, z których nie byłoby żadnego konkretnego wniosku³². Potwierdzenia takich konkluzji można szukać nawet w wymiarze ilościowym, jako że dyskusje, w których dominowała sformalizowana tematyzacja były zawsze znacznie krótsze (12–24 min) niż te, w których dominowały inne jej typy (40–60 min).

2. Praca socjalna ambitnie zorientowana na usamodzielnienie klienta, na danie mu sił, a w radykalnym wariacie nawet na zmianę systemu społecznego nie dostarcza zbyt wielu okazji do pocucia sukcesu i zadowolenia z jej rezultatów. Szczególnie dotyczy to ośrodków pomocy społecznej, które borykają się z przenoszonym na kolejne pokolenia syndromem uzależnienia od pomocy lub też z przypadkami o bardzo złożonych strukturach problemowych (na przykład połączenie bezrobocia, choroby alkoholowej i niewydolności wychowawczej)³³. Trudno jednak pracować przez wiele lat, nie mając jakiegoś pocucia celowości podejmowanych działań. Jednym z rozwiązań takiego dylematu jest właśnie formalizacja, to znaczy ograniczanie się do zadań podstawowych, wprost wskazywanych przez ustawodawcę i bezpośrednich zwierzchników³⁴. Dużo łatwiej

³² Ta druga korzyść wynika między innymi z podtrzymywanego przez pracowników socjalnych (ale również i w wielu środowiskach naukowych) przekonania o słabej wzajemnej przystawalności teorii i praktyki. Przy takim założeniu korzystanie z naukowego dorobku dyscyplin oznacza przede wszystkim niepotrzebne skomplikowanie procedury pracy nad przypadkiem, konieczność podejmowania wątków nieistotnych z perspektywy praktyka oraz, co najważniejsze, niezdolność do generowania rozwiązań przekładalnych na rzeczywiste działania w konkretnych realiach.

³³ Pogłębione analizy materiałów biograficznych, pamiętników pracowników socjalnych umożliwiły bardziej szczegółową rekonstrukcję tego zjawiska, którego efektem jest etapizacja czasu biograficznego. Przedstawiając konkluzje w dużym uproszczeniu, początkowy etap pełnego zaangażowania (również emocjonalnego) sprawami klienta doprowadza do rozczarowania zarówno światem klientów, którzy niekiedy okazują się podstępni i strategicznie zarządzają emocjami młodego pracownika, jak i samą instytucją, która nie dostarcza wsparcia i właściwie głównie utrudnia podejmowanie zaangażowanych działań. Etap rozczarowania wiąże się z koniecznością dalszego ukierunkowania swojej orientacji zawodowej albo w stronę jej profesjonalizacji, albo zmiany zawodu, albo jej biurokratyzacji (Granosik, 2002). Ta ostatnia tendencja biograficzna na poziomie dyskusji zespołowej koresponduje z formalizującą tematyzacją.

³⁴ Interakcyjne i biograficzne badania, zrealizowane przeze mnie dwanaście lat temu wskazały, że w takich sytuacjach pracownicy socjalni często podejmowali „biurokratyczny schemat działania”, to znaczy ograniczali się do zadań, z których są bezpośrednio rozliczani, nie prowadzili żad-

osiągnąć sukces, mając za zadanie, odnosząc się do wcześniej przedstawionych przykładów, dorobienie klientce klucza do skrzynki pocztowej lub załatwienie jej należnych alimentów niż nauczenie jej i przekonanie do samodzielnego załatwiania swoich spraw w otaczających ją instytucjach.

3. Zgodnie z założeniami paradygmatu interpetatywnego uczestniczące w interakcji jednostki wzajemnie dostosowują do siebie, uzgadniają i synchronizują reguły podejmowanych przez nie działań. Podobnie jest w przypadku grup, zespołów, zbiorowości oraz instytucji. W tym ostatnim przypadku wzajemne synchronizowanie działań może być realizowane poprzez łączność osobową i/lub dokumentarną. W pierwszym przypadku jednostka będąca uczestnikiem dwóch współpracujących instytucji będzie miała naturalną tendencję do upodabniania reguł, bo taka unifikacja nie tylko ułatwi jej działanie, ale również podniesie jego spójność, a zatem i efektywność³⁵. Ponieważ nie zawsze wspólnie realizujące określone zadania instytucje dysponują takimi emisariuszami, konieczna jest synchronizacja działań poprzez wytwarzanie ram dokumentarnych, a dokładnie wspólnych ram interpretacyjnych formalnych regulacji. Wpisywanie się w takie ramy znacznie ułatwia działania, na przykład pracownika socjalnego, który z jednej strony podlega regulacjom wytwarzanym przez bezpośrednio zatrudniający go ośrodek pomocy społecznej oraz kontroli swoich zwierzchników (koordynatora pracy socjalnej, kierownika), z drugiej zaś jest członkiem zespołu interdyscyplinarnego, podlegając znowu regułom tam uzgadnianym. Z jego perspektywy najłatwiejszym sposobem synchronizowania działań realizowanych w tych dwóch przestrzeniach jest podtrzymywanie wysokiej spójności reguł, które je organizują. Trzymając się perspektywy instytucjonalnej, tematyzacje formalizujące ewidentnie służą poszerzaniu granic instytucji, a więc obszaru oddziaływania wypracowywanych w jej ramach reguł oraz są rodzajem działań kontrolnych, zabezpieczając przed wewnętrznym rozczłonkowaniem instytucji, to znaczy nadmiernym oddaleniem się od siebie zbyt niezależnie wypracowywanych reguł działania.

Przedstawione wyżej instytucjonalne korzyści tematyzacji formalizujących przekładają się jednak zdecydowanie negatywnie na charakter instytucjonalizacji, a konkretnie jej profesjonalność. Formułowane od niemal stu lat argumenty, wskazujące na nieprofesjonalny charakter pracy socjalnej³⁶ (por. Flexner, 1912;

nych gier z instytucją, pilnowali poprawności dokumentarnej swoich działań, unikali emocjonalnych związków z problemami klientów (Granosik, 2000, 2003b, 2006c). Tematyzacja formalizująca jest właśnie zespołowym wariantem takiego schematu.

³⁵ Prawdopodobnie trudny do wyjaśnienia w oparciu o kategorie merytoryczne obowiązkowy udział kierownika w trakcie spotkań zespołów interdyscyplinarnych jest jednym z organizacyjnych sposobów synchronizowania działania zespołu z działaniami całego ośrodka, a nawet ze wskazaniami polityki społecznej.

³⁶ Tocząca się w niemieckiej literaturze od wielu lat dyskusja na ten temat doprowadziła do wniosku, niepodzielanego zresztą przez wszystkich dyskutantów, że o ile zarzuty stawiane pracy socjalnej są wciąż aktualne, o tyle nie dotyczą one już w takim zakresie pedagogiki społecznej. Konkluzja ta daje się skonstruować poprzez porównanie dwóch ważnych dzieł dotyczących tej

Riemann, 2000) znajdują swoje odzwierciedlenie, a nawet wzmocnienie w efektach działań wpisywanych w tematyzację formalizujące. Pomijając teraz szczegółową listę zarzutów, warto zwrócić uwagę na dwa z nich, to jest (1) brak własnej perspektywy teoretycznej oraz (2) niesamodzielność, to jest pośredni charakter działań pracowników socjalnych.

1. Jak to już było wskazane wcześniej, formalizujące strategie tematyzacyjne pozbawiają dyskusję jakiegokolwiek dyscyplinarnego usytuowania, albo sytuują ją w bardzo uproszczonych kontekstach dyscyplin słabo związanych z merytorycznym przedmiotem pracy (np. w kontekstach prawnych). Efektem takiej dekontekstualizacji dyscyplinarnej jest podejmowanie tematyzacji wynikających z życiowych doświadczeń uczestników w diskutowanym zakresie oraz często stopniowe przechodzenie do tematyzacji zupełnie potocznej, która jest opisana w dalszej części pracy. Tak ukierunkowany proces niemal idealnie wpisuje się w krytykę profesjonalnego charakteru pracy socjalnej, ponieważ nie tylko nie ma ona ugruntowania teoretycznego, i w związku z tym musi bazować na życiowych doświadczeniach praktyków, ale również nie ma szansy na wypracowanie takiego teoretycznego zaplecza, bo wszystkie wątki teoretyzujące nie mieszczą się w tej organizacji tematycznej.

Paradoksalnie zatem, w interdyscyplinarnym zespole, który miałby możliwość wypracowania ugruntowanych teoretycznie diagnoz i kierunków działania, a biorąc pod uwagę kumulację i wymianę doświadczeń, również przyczynić się do teoretycznego ugruntowania pracy socjalnej w ogóle, nie zachodzi żadna negocjacja tematyzacyjna, bowiem wszyscy uczestnicy „wyrzekają się” swoich perspektyw teoretycznych na rzecz odwzorowywania sformalizowanych struktur, w zakresie których nie są ekspertami. Zatem przedstawiana tu strategia jest podwójną negatywną odpowiedzią na podstawowe, w kontekście profesjonalizmu, pytania stawiane pracy socjalnej, czyli zarówno o jej obecny charakter, jak i tendencje przyszłościowe. Praca socjalna konstruowana poprzez takie strategie tematyczne w zakresie ugruntowania teoretycznego nie jest profesją ani w sensie interakcyjnym, ani normatywnym i nawet się do niej nie zbliża, a raczej oddala.

2. Kolejną konsekwencją poruszania się w obszarach nierozpoznawanych teoretycznie przez żadnego z uczestników jest konieczność wspierania się zewnętrznymi profesjonalistami. Pracownik socjalny, a nawet interdyscyplinarny zespół nie mają bowiem wystarczających kompetencji, by napisać pozew, ustalić ojcostwo, określić rodzaj problemów psychiatrycznych, prawo do renty itd.

problematyki, a więc *Sozialarbeit als Beruf. Auf dem Weg zur Professionalisierung?* (*Sozialarbeit als...*, 1973) oraz *Pädagogische Professionalität: Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns* (*Pädagogische Professionalität*, 1996). Później niemiecka pedagogika społeczna i praca socjalna znacznie się zbliżyły na skutek ujednolicenia systemu edukacji. Pomijam te rozróżnienia w niniejszej pracy, bowiem historia polskiej pracy socjalnej od początku była związana z pedagogiką społeczną, ponadto w Polsce, w odróżnieniu od Niemiec, nie ma stanowiska pracy „pedagog społeczny”, zatem trudno byłoby porównywać profesjonalizm tych zawodów.

Nawet jeżeli w ramach swojego doświadczenia zawodowego taką wiedzę zdobędą, to będzie ona miała charakter powierzchowny, operacyjny i bardzo wąski, zatem będzie nadawała się jedynie do wstępnych diagnoz, których rezultatem będzie i tak wizyta u „prawdziwego” specjalisty. Trzeba wyraźnie podkreślić, że pokazany tu pośredniczący charakter pracy socjalnej nie jest efektem zbyt małych kompetencji lub braku przygotowania teoretycznego, ale jedynie specyficzną tematyzacją, w ramach której wyznaczane są zadania niemieszczące się w kompetencjach ani pracownika socjalnego, ani psychologa, ani pedagoga. Nieprofesjonalny charakter pracy jest więc pochodną sposobu jej organizowania (tematyzowania), w czym uczestnicy dyskusji mają pewien udział, ale który jest też efektem instytucjonalnego umiejscowienia tej formy działania, bowiem niemal wszystkie przypadki tematyzacji sformalizowanej miały miejsce w strukturach ośrodka pomocy społecznej.

Dyskursywną konsekwencją opisywanego tu zjawiska są rozwijane w rozmowach, ale również raportach strategię sepizacyjne, mające zabezpieczać zespół lub konkretnego uczestnika przed różnorodnymi konsekwencjami (np. służbowymi, prawnymi). Przesuwanie konkretnych działań na innych daje możliwość zdjęcia odpowiedzialności z zespołu, co okazuje się szczególnie ważne w sytuacji niepowodzenia, szczególnie niepowodzenia upublicznionego, a więc wymagającego wyjaśnienia.

6.3. Tematyzacje profesjonalne (narracyjne i dyskursywne)

Wskazane wcześniej sposoby tematyzowania dyskusji nie są oczywiście sztywne, to znaczy nie muszą być i nie są przez uczestników konsekwentnie podtrzymywane przez całą dyskusję. Jednak większość zmian w tym zakresie ma mniej lub bardziej strategiczny charakter, to znaczy jest efektem celowego działania kogoś z uczestników. Innym powodem zmian w sposobie organizacji tematycznej mogą być ograniczenia podjętej strategii, która okazuje się być niedostosowana do konwersacyjnych działań, które chcą realizować uczestnicy dyskusji. Oczywiście oba te powody wzajemnie się nie wykluczają, a raczej łączą w konkretnych przykładach przejść.

6.3.1. Formalizowanie struktur narracyjnych

Jak to zostało już wspomniane wcześniej, tematyzacja narracyjna jest znacznie bardziej czasochłonna i niemal w ogóle nie jest zsynchronizowana z dokumentacją, w związku z czym równoległe dyskutowanie i sporządzanie stosownych

dokumentów praktycznie nie jest możliwe. Z tych powodów niekiedy format narracyjny jest formalizowany, zwykle poprzez konkretne pytanie o jakiś formalny, statyczny wskaźnik.

PO: na- ym:: nie nie ALE ON PÓŹNIEJ jej oddał ten dowód bo ona kontaktuje się z matką jego y: ma jakiś tam kontakt telefoniczny i chyba jakoś ta matka wpłynęła że on jej ten dowód przyniósł także ta sprawa na policję nie trafiła ((wd)) ale była sprawa jakiegoś tam ym:: no trudno mi powiedzieć czy to pobicia bo to było jeszcze wcześniej zanim ja tutaj się ta rodziną zajęłam ((wd)) ja od roku ją mam °pod swoją opieką° (3.0) jakieś szarpaniny na podwórko gdzie była ponoć interwencja policji: y:: ja y: pytałam pana dzielnicowego on w ogóle nie zna ani tej sytuacji ani pani (.) anetty kubiak z (.) żadnych przypadków takich czy innych nie zna jej po prostu to środowisko nie jest mu znane (1.0) więc nie wiem jaki tam informacji WIESZ-

[]

U: ile ona ma lat?

PO: co (.) to jest młoda dziewczyna ona w ogóle wygląda jak dziecko osiemdziesiąty drugi rocznik, (.)

U: ojejku. (.)

PO: no to ma 27 lat (1.0) ona w ogóle wygląd takiego dziecka ma naprawdę taka milutka malutka jest i taką tą (z uśmiechem)) ma buzię ma,

(4.0)

W powyższym fragmencie U przerywa narracyjne opowiadanie PO pytaniem o wiek kobiety na tyle skutecznie, że prezentacja tego przypadku już do narracyjnej tematyzacji nie powraca, jednak materiał ten ukazuje jeszcze jedną autopoprawkę, istotną z perspektywy zmiany sposobu tematyzowania dyskusji.

W końcowej części swojej wypowiedzi PO opowiada o rozmowie z dzielnicowym: „pytałam pana dzielnicowego on w ogóle nie zna ani tej sytuacji ani pani (.) anetty kubiak z (.) żadnych przypadków takich czy innych nie zna jej po prostu”, stosując standardowe formaty narracyjne, to jest pierwszą osobę i stronę czynną. W pewnym jednak momencie, reasumując wiedzę dzielnicowego o przypadku, dokonuje autopoprawki „to środowisko nie jest mu znane”, mimo że wcześniej już kilkakrotnie innymi słowami fakt ten był zaznaczony. Autopoprawka dotyczyła więc nie treści, a formatu wypowiedzi. Została ona przetworzona na stronę bierną, dzięki czemu została pozbawiona autorstwa (porzucenie pierwszej osoby liczby pojedynczej). Zmianie uległo również słownictwo oraz zakres generalizacji, wcześniej dominowały potoczne zasoby słownikowe i charakterystyczna dla tego formatu konkretność. Po poprawce klientka oraz jej sytuacja zostały zawarte w terminie „środowisko”, charakterystycznym dla języka pracowników socjalnych. Takie przeformułowanie z jednej strony było już zapowiedzią odchylenia od tematyzacji narracyjnej poprzez użycie strony biernej, z drugiej zaś, dostosowało format wypowiedzi do oczekiwań dokumentarnych, czyli po prostu nadawało się do zapisania. Pytanie U było więc nie tyle gwałtownym zwrotem

w sposobie tematyzowania opowieści o przypadku, ale raczej konkretyzacją sygnałów zawartych już w końcowych fragmentach wypowiedzi PO, poprzedzającej pytanie. Czterosekundowa pauza po zakończeniu wątku wieku klientki wskazuje na bardziej generalne przeformułowywanie sposobu tematyzowania dyskusji (nie tylko na jedno pytanie), czego efektem jest powrót do formalizującej tematyzacji sprzed części narracyjnej³⁷.

Narracyjna forma konstruowania wypowiedzi jest znacznie bardziej „krucha”, trudniejsza do zrealizowania, szczególnie w grupie dyskutantów, bowiem jako wypowiedź nieprzygotowana wymaga skupienia na omawianych właśnie wątkach. Niemal każde zwrócenie uwagi na inny temat wybija narratora z toku wypowiedzi, a samodzielny powrót jest już bardzo trudny. Zdarza się jednak, że współ rozmówcy podpowiadają zgubiony, a uznawany przez nich za istotny, wątek. Tematyzacje sformalizowane, opierające się na zewnętrznym schemacie na przykład dokumentarnym, są niemal niewywrotne, bowiem nawet dłuższe wtrącenie nie utrudnia ponownego powrotu do formalnej tematyzacji, zawsze przecież można zajrzeć do sporządzanego właśnie dokumentu.

6.3.2. Unarracyjnianie dyskusji

Tak jak poprzez odpowiednie pytanie czy wtrącenie możliwa jest zmiana sposobu tematyzowania z narracyjnego na formalizujący, tak też możliwa jest zmiana w drugą stronę. Zaznaczyć jednak trzeba, że taka zmiana jest trudniejsza, wymaga więcej czasu dla uczestnika, na przykład formułującego narracyjny obraz przypadku³⁸, oraz swoistej atmosfery słuchania. Zwykle duże znaczenie ma już pierwsze pytanie otwierające prezentację przypadku, jeżeli będzie sformułowane jako prośba o przedstawienie struktury rodziny, to prawdopodobnie wywoła tematyzację sformalizowaną, jeżeli jednak będzie dotyczyć tego, co się w rodzinie dzieje, to już efekt może być narracyjny.

Oczywiście samo pytanie nie przesądza jeszcze tematyzacyjnych skutków, które wywoła, może się bowiem pojawić wiele czynników zakłócających, z których spora część znana jest badaczom narracji biograficznych³⁹. Właściwie dosyć

³⁷ Przy okazji zaprezentowany tu fragment obrazuje bardzo istotne zjawisko unieważniania tematu agresji, którego finałem jest właśnie zmiana sposobu tematyzowania. Zagadnienie to jest jednak bardziej szczegółowo przedstawione w dalszej części pracy.

³⁸ We wszystkich analizowanych przeze mnie przypadkach wypowiedzi narracyjne były dłuższe i mogły się rozwijać jedynie wtedy, kiedy inni uczestnicy ich nie zakłócali.

³⁹ Do głównych przeszkód w skutecznym generowaniu narracji biograficznej zwykle zalicza się: źle sformułowane pytanie (np. zaczynające się od partykuły „dlaczego” ukierunkowującej narratora na wyjaśnienia), źle dobrany narrator (np. zbyt dobrze znający się z badaczem i z tego powodu skracający partie narracyjne, uzasadniając „co ci tu będę mówić, sam wiesz, jak było”), brak przestrzeni czasowej (badacz przerywający wypowiedzi lub atmosfera pośpiechu), brak poczucia u narratora, że jest autentycznie słuchany (nieumiejętne stosowanie sygnałów aktywnego słucha-

zasadnie można wskazać, że sam skład zespołu już znacznie utrudnia konstruowanie dłuższych narracji, jako że większość jego uczestników dosyć dobrze zna omawiany przypadek, co w naturalny sposób prowadzi do fragmentaryczności w jego opisie, bo reszta jest już uczestnikom znana, szczególnie jeżeli jest to już kolejne spotkanie przy tej okazji.

Kierownicza: () zaczynamy (.) no to- no Małgosiu (.) powiedz z jakiego powodu w ogóle- zaczynamy od początku o tej rodzinie poopowiadaj troszkę i po prostu dlaczego w ogóle została zgłoszona (.) i co tam sie: (.) dzieje.

$$[\quad]$$

U1: mhm:: (.) tutaj już wszyscy
znają rodzinę,

W przedstawionym przykładzie, który, od razu warto dodać, nie zakończył się zainicjowaniem tematykacji narracyjnej, zaszyły co najmniej dwie okoliczności utrudniające budowanie opowiadania narracyjnego.

Po pierwsze, w pytaniu zawarte zostały naprzemiennie dwie intencje, jedna – skłaniająca referenta do enumeratywnego wskazania powodów zgłoszenia, druga – generująca dynamiczne opowiadanie, narrację. Właściwie można odnieść wrażenie, że sama osoba pytająca, jakby wewnętrznie była niezdecydowana, najpierw urwała pytanie skłaniające do formalizującej tematyzacji, po czym zbudowała niemal idealny „bodziec” narracyjny („zaczniemy od początku o tej rodzinie poopowiadaj troszkę”), by następnie znów zapytać o przyczyny (co mogło być zrozumiane jako prośba o prezentację podporządkowaną formalnym dokumentem), osłabiając to pytanie końcową sugestią, by jednak opowiadanie dotyczyło wydarzeń.

Po drugie, nie była to pierwsza prezentacja tej rodziny zespołowi, więc dosyć naturalnie U1 ominęła oczekiwania narracyjne, odnosząc się do powszechnej wiedzy o przypadku („tutaj już wszyscy znają rodzinę”) i przechodząc do prezentacji, dla przypomnienia, formalnej struktury rodziny.

Te dwa uwarunkowania negatywne (nieprzygotowanie inicjatora dyskusji oraz powszechna wiedza o przypadku) spotkały się z jednym uwarunkowaniem pozytywnym, a mianowicie nieprzygotowaniem samej referentki. Paradoksalnie, tak jak narracyjności dyskusji nie sprzyja niezdecydowanie (nieprzygotowanie) uczestnika inicjującego prezentację, tak sprzyja jej nieprzygotowanie mówcy. Ten ostatni bowiem, nie mając wcześniej przygotowanej struktury wypowiedzi, będzie ją konstruował „na gorąco”, a najprostszym sposobem takiego działania jest sku-

nia). Choć sytuacja badawcza w znaczący sposób różni się od dyskusji profesjonalnej, a pozycja i uwarunkowania działań narratora od specjalisty, to jednak na podstawie analizowanego materiału można wykazać, że znaczna część wymienionych wyżej mankamentów ma destrukcyjne działanie również na narrację wytwarzane przez zespoły interdyscyplinarne.

pienie się na konkretnych, znanych referentowi wydarzeniach. W przywołanym tu przypadku referent wybrał jednak inną strategię i wykorzystując znajomość sytuacji klientki przez innych uczestników, uciekł od jej prezentacji w ogóle.

6.3.3. Konstruowanie kluczowego problemu⁴⁰

W dyskusjach profesjonalnych sposób definiowania problemów klienta jest efektem przebiegu samej dyskusji i dynamicznie, niekiedy nawet radykalnie zmienia się zależnie od orientowania rozmowy. Problem zatem to kluczowy element teoretycznej koncepcji (optyki) postrzegania rzeczywistości społecznej i jak wspomniana koncepcja, tak i problem główny podlegają dyskusji, krytyce i zmianie.

Nie jest to więc indywidualny problem klienta, ale wypadkowa wielu uwarunkowań usytuowanych w różnych wymiarach rzeczywistości społecznej: polityki społecznej państwa i wynikających z niej wskazań formalnych, struktur organizacyjnych, wykształcenia i doświadczeń (również osobistych) uczestników zespołu, kategoryzacji, sposobów interpretowania informacji o kliencie i jego społecznym otoczeniu, profesjonalnej mody, pory roku, stopnia zmęczenia uczestników dyskusji i wielu innych mniej lub bardziej istotnych czynników⁴¹. W dalszej części pracy przedstawiony będzie właśnie tak rozumiany kluczowy problem, a dokładniej proces jego wytwarzania.

Już w tym wprowadzającym wywodzie nie można pominąć podstawowego znaczenia sposobu tematyzowania pracy socjalnej dla kształtowania się kluczowego problemu. Nie chodzi tu o szczegółowe analizy wzajemnych zależności między tymi zjawiskami, bo będą one wyprowadzane dalej, ale o ogólną konstatację, że tematyzacje formalizujące są w zasadzie strukturalnie nieprzystosowane do przyczynowej conceptualizacji problemów klienta w dyskusji. Statyczny, enumeratywny sposób opisu trudności uniemożliwia czasowe uszeregowanie wydarzeń, co wyklucza usytuowanie ich w strukturach przyczynowo-skutkowych, a zwykle i w ogóle uniemożliwia wzajemne wiązanie. Zatem zespołowa analiza

⁴⁰ W pierwszej wersji pracy w kontekście kluczowego problemu użyte zostało określenie „poszukiwanie”. Analizując materiał, stawało się jednak coraz bardziej jasne, że problem w dyskusjach profesjonalnych nie jest czymś zewnętrznym, czego się poszukuje, ale jest efektem przebiegu samej dyskusji i zmienia się zależnie od orientowania rozmowy.

⁴¹ Nie chcę w tym miejscu sugerować, że problem, którym zajmują się pracownicy socjalni nie ma rzeczywistego charakteru. Przeciwnie, z założeń teoretycznych jasno wynika, że społeczna rzeczywistość jest wytwarzana w podobnym procesie, zatem dla jej uczestnika znaczna część problematyzacji wytwarzanych przez zespoły profesjonalistów będzie miała rzeczywisty charakter. Ponadto, biorąc pod uwagę opiniotwórczość niektórych działań profesjonalnych stowarzyszeń pracowników socjalnych, szczególnie w Stanach Zjednoczonych, ale również w Niemczech, w zasadzie wytwarzane przez nich problemy stają się problemami społecznymi (por. Rauschenbach, 1996). Mogą jednak nimi nie być dla kogoś spoza kręgu takich kulturowych oddziaływań.

samego przypadku z powodu zastosowania statycznych kategoryzacji nie daje nadziei na znalezienie „przyczyny” (problemu głównego), a jedynie staje się dyskusją mającą na celu wypunktowanie wszystkich skutków. Ponieważ niekiedy⁴² jakieś ukierunkowanie działań trzeba podjąć, uczestnicy dyskusji dokonują selekcji przepracowywanych problemów, kierując się zewnętrznymi kryteriami. Wspomniane kryteria mają jednak zawsze ogólny charakter i nie są bezpośrednio związane z analizowanym przypadkiem.

Reasumując związki tematyzacji formalizującej z konstruowaniem kluczowego problemu klienta, nietrudno zauważyć, że taka logika działania w ogóle w takim schemacie tematyzacyjnym się nie mieści. Systematyczne podejmowanie zagadnień bezpośrednio lub pośrednio ustrukturyzowanych przez formalne dokumenty wymusza niejako kolejne zajmowanie się („odhaczanie”) nimi wszystkimi, a kolejność takich działań nie jest zależna od ich istotności (kluczowości), ale często jest pochodną dostępnych w danym momencie środków, możliwości czasowych i organizacyjnych czy stopnia dokumentarnego przygotowania sprawy, a więc głównie logistyki⁴³.

Istotny wpływ na proces konstruowania systemów istotnościowych, a więc wyodrębniania tych tematów (obszarów), które w perspektywie przepracowywanego przypadku są najistotniejsze, ma koncepcja potrzeb ludzkich czy społecznych podzielana przez członków zespołów. Bazując na takiej conceptualizacji, niemal już od początku pewna grupa problemów wydaje się ważniejsza, a inne mniej ważne.

Materiał empiryczny pokazuje, że niemal wszyscy uczestnicy zespołów, bez względu na specjalizację, w kwestii wyodrębniania podstawowych problemów klienta są wyjątkowo zgodni i za podstawowe kryterium przyjmują „socjalność” trudności, w opozycji do znacznie niżej waloryzowanych trudności „psychicznych” czy generalnie wewnętrznych. Wspomniane problemy „socjalne” to kwestie dosyć wyraźnie związane z podstawowymi, formalnymi i zwyczajowymi orientacjami działalności pracowników socjalnych w Polsce, czyli kwestie dokumentarne, ekonomiczne i estetyczno-higieniczne.

Dla zewnętrznego obserwatora może być wręcz zadziwiające, jak konsekwentnie zespoły interdyscyplinarne, funkcjonujące w ramach ośrodków pomocy

⁴² Poprzez określenie „niekiedy”, chciałem podkreślić fakt, że w wielu analizowanych przypadkach następowało zjawisko samoograniczenia tematycznego referentów podczas prezentowania diskutowanych przypadków. Mam tutaj na myśli wprowadzanie do dyskusji jedynie kilku wątków z życia klienta, co dawało szansę na ominięcie konieczności ich selekcionowania, jeżeli zespół zdołał zająć się wszystkimi podniesionymi w dyskusji zagadnieniami. W takiej sytuacji nie było konieczności ani widocznych działań konwersacyjnych, by któryś z wątków traktować jako główny.

⁴³ Wysoki status działań logistycznych w opisywanych tu strategiach konstruowania pracy socjalnej jest potwierdzany obszernością tego typu działań. W niektórych dyskusjach logistyka pochłaniała 20–30% czasu przeznaczonego na dyskusję, co wydaje się uzasadnione, jeżeli potraktować ją jako nie tylko działanie organizacyjne w technicznym sensie, ale również sposób strukturyzowania istotności poszczególnych zadań.

społecznej tematyzują wokół tych właśnie zagadnień co najmniej początkowe etapy dyskusji. Nie bez znaczenia jest tu jednak nie tylko formalne uregulowanie pracy takich zespołów, a więc ustawy kategoryzujące problemy uprawniające do korzystania z pomocy, ale również korespondująca z nim struktura formalna grupy, a przede wszystkim postać kierownika, który we wszystkich analizowanych przypadkach był jednocześnie kierownikiem całej szerszej jednostki organizacyjnej (np. filii).

Opisany wyżej proces jest istotnym elementem „kontroli” granic pracy socjalnej, bowiem systematyczne „usocjalnianie” diagnoz zabezpiecza przed przeniesieniem się dyskusji na obszary odległe od ustawowych kryteriów oraz materialnych i organizacyjnych możliwości ośrodka pomocy społecznej. Jest to więc rodzaj mechanizmu chroniącego podejmowaną przez zespół pracę przed nieracjonalnymi dewiacjami, a więc odchyleniami w kierunku obszarów, w których na skutek regulacji formalnych instytucja nie ma możliwości działania. Wypracowywane w tych obszarach działania prawdopodobnie nie znajdowałyby konkretnej kontynuacji, po prostu nie byłyby realizowane. Z drugiej strony jednak, przekreśla to sens zespołu interdyscyplinarnego, co więcej, ujawnia się strukturalna nieprzystawalność „socjalności” i „interdyscyplinarności”, co jest przejawem procesowych zmian strukturalnych i czego jedną z konsekwencji jest „rozpychanie się” niektórych tematyzacji, np. psychologicznej (próby naciągania działań instytucji w tę stronę, diagnostyka psychologiczna).

Rozdział 7

Wybrane uwarunkowania procesów instytucjonalnych

Proces instytucjonalizowania pracy socjalnej w ośrodku pomocy społecznej jest bardzo silnie wkomponowany w inne, bliższe i bardziej odległe, procesy społeczne, stąd jest on warunkowany z różnych stron i na różne sposoby. Nie sposób te złożone zależności kompleksowo zbadać czy choćby opisać, ponieważ wykraczają poza ramy nawet bardzo rozbudowanego projektu. W takich okolicznościach konieczne jest podjęcie wyboru określonych czynników warunkujących procesy przedstawiane w niniejszej pracy.

Przyjęta tutaj perspektywa metodologiczna, a w części uzasadnień również teoretyczna uwrażliwia na pewne cechy wzajemnego warunkowania się zjawisk społecznych. Po pierwsze, warunkowanie ma charakter procesualny, to znaczy oddziałuje przez dłuższy czas, choć siła tego oddziaływania może ulegać nawet znaczącym zmianom. Po drugie, warunkowanie jest wzajemne, co oznacza dwukierunkowość tej zależności, ale już nie oznacza symetryczności, czyli równej (porównywalnej) siły oddziaływania. Po trzecie, uwarunkowań nawet mikrozwisk społecznych, do jakich niewątpliwie należy spora część przedstawianych tu interakcji należy poszukiwać w zjawiskach bardziej ogólnych, czyli średniego zasięgu oraz tych, które ułożone są w perspektywie makrospołecznej. Po czwarte, analiza powinna ogniskować się przede wszystkim na tych czynnikach warunkujących, które da się wywieść z materiału badawczego, to znaczy tych, które są obserwowalne lub dają się analitycznie umiejscowić i potwierdzić w badanych kontekstach społecznych¹.

¹ Materiał badawczy, na podstawie którego zostały sformułowane wnioski przedstawione w tym rozdziale, jest dosyć zróżnicowany.

Rekonstrukcja czynników rytualnych, kontekstów ideologicznych i dyskursowych oparta jest na zarejestrowanych w ośrodku pomocy społecznej dyskusjach profesjonalnych, obserwacji uczestniczącej pracy tej placówki oraz samobieżnych wątkach wywiadów grupowych z pracownikami socjalnymi zatrudnionymi w ośrodkach pomocy społecznej.

Przedstawione dalej, wyselekcjonowane uwarunkowania pracy socjalnej zostały wybrane w efekcie zastosowania jeszcze kilku dodatkowych kryteriów, które można określić kryteriami pragmatycznymi. Wzięte zostały zatem pod uwagę przede wszystkim takie czynniki, które wydawały się najsilniej oddziaływać na badaną rzeczywistość, a zatem mające największą moc kształtowania form konwersacyjnych, które to formy stanowiły instytucjonalną ośnowę pracy socjalnej. Trudno było jednak uniknąć inferencji osobistej, a zatem bardziej wnikliwej analizy tych uwarunkowań, które zbieżne są z zainteresowaniami autora, rozwijanymi często przez wiele lat w różnych innych projektach badawczych. Wzięte też zostały pod uwagę pragmatyczne względy ogniskowania analitycznej uwagi na tych czynnikach, które związane są z rozwojem praktyki, jej modernizacją czy nowymi tendencjami. Uwzględnienie tych procesów, nawet jeżeli są one w polskiej przestrzeni wytwarzania pracy socjalnej jeszcze niewidoczne, wydaje się otwierać analizę w stronę wniosków praktycznych, które przecież zawsze odnoszą się do przyszłości. Ostatnie kryterium ma wreszcie charakter techniczny, przedstawione są zatem te czynniki, które dały się opisać w przejrzysty sposób w zwartej formie.

Przedstawione dalej uwarunkowania nie składają się zatem na kompletną listę czynników kształtujących proces instytucjonalizowania pracy socjalnej, bowiem kryterium teoretycznego nasycenia próby w tym przypadku nie zostało osiągnięte, a z uwagi na wielorodność samej pracy socjalnej prawdopodobnie nie jest do osiągnięcia w ogóle. Również obszerność opisu poszczególnych uwarunkowań nie oddaje proporcji ich znaczenia, bowiem niektóre z nich, z uwagi na zainteresowania autora lub ich modernizacyjne znaczenie, zostały bardziej rozwinięte, a inne – mimo znacznej istotności – pozostawione są jedynie w formie załączkowej, czekając dopiero na rozwinięcie w dalszych pracach².

7.1. Profesjonalna kultura konwersacyjna: wspólnota i rytualizacja

Intensywność procesu stałego potwierdzania wspólnotowości, obserwowanego w działaniach zespołów funkcjonujących w obszarze pracy socjalnej jest

W zakresie działań superwizyjnych była to częściowo uczestnicząca obserwacja sesji superwizyjnej w Niemczech i rozmowa z superwizorem prowadzącym tę sesję oraz zarejestrowana sesja superwizyjna, zrealizowana w jednej z polskich organizacji pozarządowych. Istotnym uzupełnieniem były też obserwacje polskiego ośrodka pomocy społecznej, zarejestrowane wywiady grupowe z pracownikami socjalnymi oraz artykuły publikowane w niemieckim czasopiśmie „Supervision” (traktowane jako dokumenty).

Analityczne ujednolicenie tak zróżnicowanego materiału było możliwe dzięki zastosowaniu procedur generowania teorii ugruntowanej (*Grounded Theory Research*).

² Na przykład, związki dyskursów instytucjonalnych i publicznego w obszarze pracy socjalnej są przedmiotem kolejnych, odrębnych badań, których rezultaty z pewnością wzbogacą wnioski przedstawione w niniejszej publikacji.

zaskakująca dla nieznanego kontekstu odbiorcy. Można odnieść wrażenie, że to potwierdzanie towarzyszy dyskusji profesjonalnej od samego początku, aż do końca, co więcej, w pewnych obszarach struktury organizacji dyskusji, sposobów interpretowania czy rozwiązywania problemów utrwalają się, a nawet rytualizują. Chociaż zakres i stopień wspomnianego utrwalenia zależny jest od ilości czasu, jaki grupa razem spędziła, a samo zjawisko ma zwykle postać konstruowania wspólnej perspektywy organizacji pracy socjalnej (np. niedyskutowanego już każdorazowo zakresu informacji prezentowanych na początku pracy, zakresu działań, jakie zespół podejmuje i rekomenduje, sposobu kategoryzowania problemów i klientów)³, to można zasadnie to zjawisko zakwalifikować jako element profesjonalnej kultury konwersacyjnej⁴, warunkującej przebieg konkretnej dyskusji.

Nie znaczy to jednak, że owa kultura konwersacyjna nie ulega różnicowaniu czy może adaptacji ze względu na różnorodne inne uwarunkowania czy cechy charakterystyczne samej pracy. I tak, w niektórych przypadkach działania potwierdzające zgodność grupy będą dominowały nawet w pracy diagnostycznej czy projektowaniu planu pomocy, w innych nasilać się będą jedynie od czasu do czasu, by przywrócić wspólnie podzielane przez grupę przekonanie pracy w „zespole równych sobie”⁵.

Szczególnie częstymi taktownościowymi rytualizacjami w pracach zespołów interdyscyplinarnych są:

- rytualne potwierdzenia (mhm, „tak”),
- brak wprost wygłaszanej krytyki,

³ Podobne zjawisko zaobserwowali też inni badacze. Gerhard Riemann wspomina tu dążenie do wypracowania wspólnionych procedur nazywa wypracowywaniem kolektywnej perspektywy pracy, określanej przez samych uczestników jako „nasze podejście” czy „nasza koncepcja” (Riemann, 2000, s. 122–123). Podobnie, analizujący działania walijskich pracowników socjalnych, zatrudnionych w instytucjach komunalnych, Andrew Pithouse zauważa, że mają oni dużą skłonność do przyjmowania kolektywnego spojrzenia na kwestie związane z ich codzienną działalnością zawodową, co skutkuje dużymi trudnościami w krytycznym spojrzeniu na pracę innych i niemal zupełnie eliminuje „nieproszone” krytyczne komentarze (Pithouse, 1987, s. 7).

⁴ Powtarzalność opisanych wyżej sposobów konstruowania przestrzeni komunikacyjnej zachęca do postawienia tezy, że prezentowane zjawiska mają głębsze uwarunkowanie w specyficznej kulturze konwersacyjnej, wypracowanej w ramach pracy socjalnej. Kompleksowe wykazanie zasadności takiego przekonania wykracza poza możliwości niniejszej pracy, wymagałoby przecież badań porównawczych na szerszą skalę, z uwzględnieniem również komunikacji w obrębie innych profesji. Niemal bezwyjątkowe potwierdzanie się takiej tezy w różnych, moich i nie tylko, badaniach, jak sądzę, uzasadnia robocze stosowanie terminu profesjonalna kultura konwersacyjna w kontekście zespołowego wytwarzania pracy socjalnej.

⁵ Zasadę tę (*company of equals*) spopularyzowali, bazując na swoich doświadczeniach empirycznych, Eliot Freidson i Buford Rhea, jedni z prekursorów analiz pracy w zespołach interdyscyplinarnych (interprofesjonalnych). Wiązała się ona ze zjawiskiem podtrzymywania efektywności pracy zespołowej poprzez wyrównywanie statusów członków takich grup roboczych. Nadmierne naruszenie tej zasady uniemożliwiało skuteczne formułowanie wniosków, ponieważ energia uczestników ogniskowała się na statusowych atakach i działaniach obronnych (Freidson, Rhea, 1963).

i usprawiedliwiając winę, która zawsze pojawia się w przypadku decyzji o wyborze „mniejszego zła”. Taką funkcję pełnią np. konwersacje następujące po decyzji, zwykle mające strukturę wspólnego gromadzenia argumentacji potwierdzającej słuszność postulowanego działania, jego nieuchronność, a nawet korzyści, które z niego mogą wypłynąć w przyszłości.

Zjawisko rytualizowanej zgody wśród pracowników socjalnych jest również widoczne w badaniach opartych na wywiadach grupowych i analizowanych przy pomocy metody dokumentarnej. W ramach tamtych dyskusji, dotyczących ważnych dla profesjonalnej pracy socjalnej zagadnień, czyli np. wyręczania bądź usamodzielniania klientów, podejmowania roli terapeutycznej, nienormowanego czasu pracy zachodziły bardzo podobne zjawiska przyspieszonego, rytualnego dochodzenia do porozumienia. Porozumienie nie było zwykle efektem pogłębionej analizy, ale raczej ustępstwa lub zmarginalizowania jednej ze stron. Same racje brane pod uwagę też zwykle były powierzchowne, odnosiły się przeważnie do uwarunkowań zewnętrznych lub sytuacyjnych, nie biorąc jednocześnie pod uwagę wartości fundamentalnych (kwestii granic pracy socjalnej, misji, mandatu społecznego itd.) Wzór interpretacji w tym ogólnym zakresie (czym jest praca socjalna) właściwie nie istniał, bo pracownicy operacjonalizowali ogólne zagadnienia poprzez odwołania do swoich dosyć jednorodnych doświadczeń praktycznych. Zatem, mimo pozornej zgody, wyobrażenie pracy socjalnej nie było wcale uwspólniane, ponieważ rytualny aspekt dyskusji przeważał nad merytorycznym.

Warto jednak wskazać i na istotną różnicę między referowanymi teraz badaniami a analizą profesjonalnych dyskusji. W przypadku wywiadów grupowych rytualna zgodność pojawiała się w momentach, które uczestnicy identyfikowali jako dyskurs zewnętrzny, a więc z udziałem osób spoza „branży”, np. moderatora. Kiedy taka interpretacja zanikała, to znaczy uczestnicy zapominali, że poza nimi jest jeszcze badacz (wątki samobieżne), pojawiało się zróżnicowanie poglądów (Granosik, 2011). W dyskusjach profesjonalnych rytualizacja obejmowała również dyskurs wewnętrzny. Różnicę tę można wyjaśnić słabą znajomością uczestników wywiadów, braku wspólnego celu oraz ich przekonaniem o jednorazowym charakterze spotkania. W takich okolicznościach trudniej jest skonstruować udany rytuał, który jednak wymaga pewnego stopnia wtajemniczenia.

7.2. Ideologie i dyskurs publiczny

Dyskursywne przesunięcia tematyczne bardzo często wiążą się z ideologiami podzielanymi przez pracowników socjalnych. Właściwie, gdyby nie wspólne „wielkie” odniesienia teoretyczne, szybkie i kompetentne włączanie się w nową tematykę nie byłoby możliwe, bo dzięki takiej uwspólnionej ogólnej strukturze ideologicznej pracownik socjalny ma możliwość konstruowania stanowisk nie

tylko spójnych z innymi wypowiedziami, ale również zgodnych z oczekiwaniami zespołu. Pomijając tymczasem ten bardzo istotny, ale słabo obecny w analizowanym materiale walor ideologii, jakim jest potencjał konstruowania poznawczych i tożsamościowych więzi społecznych, warto przyrzeć się ideologicznemu zróżnicowaniu zarówno w zakresie podzielanych treści, jak i ich wplataniu w działania.

Ideologie w pracy socjalnej mają różne źródła i są też na różne sposoby osadzone w działaniach. W najprostszym wariancie można podzielić je na ideologie profesjonalne oraz szersze ideologie zewnętrzne, funkcjonujące w społeczeństwie, na przykład w związku z religią, przekonaniami politycznymi itp. Te pierwsze mają wyraźny związek z edukacją, profesjonalną kulturą i samym działaniem pracownika socjalnego, drugie są bardziej zindywidualizowaną „wartością dodaną” przenoszoną przez pracowników socjalnych z innych kontekstów ich społecznego funkcjonowania.

Zaprezentowany podział nie ma charakteru rozłącznego, bowiem znakomita część ideologii profesjonalnych zaczerpniętych jest z „zewnątrz”, a zatem ma szerszy rodowód społeczny. Na przykład, ideologie lewicowe związane z zasadą pomocniczości, państwem opiekuńczym, sprawiedliwością społeczną są w pewnych aspektach trwale, często historycznie wplecione w pracę socjalną i już na etapie edukacji wpisywane w profesjonalną tożsamość pracownika. Znaleźć można jednak również odniesienia ideologiczne, które się w obszarze profesjonalnym nie mieszczą, na przykład uprzedzenia rasowe, niechęci do mniejszości czy ortodoksyjne przekonania wolnorynkowe, choć podzielane przez niektórych pracowników socjalnych, są postrzegane jako nieprzystające do fundamentalnych założeń pracy socjalnej, a nawet jako niebezpieczne, w efekcie ich podtrzymywanie ma charakter skryty albo wymaga stosowania specjalnych taktyk retorycznych.

Ani jeden (profesjonalny), ani drugi (zewnętrzny) system odniesień ideologicznych, jak wykazuje materiał, nie jest spójny, to znaczy zawiera zróżnicowane ścieżki wnioskowania, prowadzące na przykład do różnych interpretacji i rozwiązań praktycznych. Co więcej, ponieważ ideologie są konstruktami społecznymi, odzwierciedlają się również w instytucjach i organizacjach społecznych, można więc wyodrębnić struktury nastawione na pomoc i wspieranie, nadzorowanie i kontrolę, resocjalizację i karanie.

Reasumując, każdy pracownik socjalny dysponuje co najmniej kilkoma ideologicznymi konstrukcjami, z których część układa się w opozycyjne pary. W ramach ideologii profesjonalnych dobrym, bo często ujawnianym przykładem jest rozbieżność pomiędzy postrzeganiem jednostki uwikłanej w jakieś problemy jako człowieka, któremu trzeba pomóc, albo przeciwnie, takiego, który jest sam sobie winien, a nawet, w skrajnym wariancie, agresorem, a więc sprawcą nie tylko własnych, ale i cudzych nieszczęść⁷.

⁷ Takie empiryczne rozróżnienie dostrzegł również Barry Goldson, analizując zmiany w polityce społecznej realizowanej przez rząd Wielkiej Brytanii w stosunku do młodocianych przestępców. Według tego autora są dwie podstawowe ideologiczne perspektywy polityki państwa

Ponieważ bardziej wnikliwa analiza ideologii wymaga większej wiedzy o uzasadnieniach podejmowanych działań, w tym aspekcie analiza zostanie poszerzona o dodatkowy materiał, jakim jest zapis samobieżnych wątków, pojawiających się w wywiadach grupowych, realizowanych z terenowymi pracownikami socjalnymi⁸.

7.2.1. Orientacja ideologiczna

Dynamiczne zmiany tematyczne dyskusji profesjonalnej, jak to wcześniej zauważono, odnoszone są do również dynamicznie konstruowanych kontekstów ideologicznych, które często, w krótkim okresie czasu zastępowane są swoimi przeciwieństwami. Jest wysoce prawdopodobne, choć trudno to udowodnić empirycznie, że między wymiarem tematycznym a ideologicznym zachodzi rodzaj sprzężenia zwrotnego wzmacnianego dodatkowo działaniami podtrzymującymi spójność zespołu. Zatem określona, początkowa tematyka (np. związana z opieką zaradczą klienta pozbawionego wsparcia uzależnionej od alkoholu matki dziecka) umieszczana jest w kontekście ideologicznym (perspektywa wspierająco-opiekuńcza), który ukierunkowuje kolejne głosy, stając się swoistym systemem preferencji⁹, tak aby mieszcząc się we wspólnej ideologii, podtrzymywały spójność zespołu, a w sensie symbolicznym całą profesję.

Warto przez chwilę bliżej przyjrzeć się tym preferencjom, jako że jest to jeden z ważniejszych mechanizmów konstruowania teoretycznej struktury działa-

w takich kwestiach powiązane z opozycyjnym postrzeganiem (kategoryzowaniem) podmiotu jako *children in need* lub *young offenders*. Te dwa systemy kategoryzacyjne i interpretacyjne zarazem wyznaczają zupełnie różne cele i priorytety działania publicznych organizacji, które to własności znajdują nawet potwierdzenie w nazwach wyspecjalizowanych agencji odpowiednio: Youth Justice Teams i Youth Offending Teams. Różne nazwy, według autora, są symbolicznym wyrazem zupełnie odmiennego podejścia do problemu, który to wiązać się będzie z naciskiem na karanie, nadzór i korekcję, zamiast wspierania i pomocy, ponieważ Wielka Brytania odchodzi od *justice*, zmierzając do *offending*. Oczywiście autor prezentuje argumenty przeciwne, stając po stronie postrzegania podmiotu jako „dziecka potrzebującego” (Goldson, 2000, s. 255–265). Przedstawiona tu analiza nasuwa bardziej ogólną refleksję, ale potwierdzoną też w analizowanych dyskusjach, że wielkie systemy ideologiczne są rozłączne, trzeba zatem dokonywać „ostrych” wyborów, co potwierdzają przekształcenia polityczne w Wielkiej Brytanii, opozycyjne do tych przekształceń stanowisko Barry’ego Goldsona oraz przebieg dyskusji profesjonalnych.

⁸ Materiał zebrałem w 2010 r. wraz z Magdaleną Dudkiewicz i Mariolą Raclaw, przy okazji realizacji jakościowej części badań, prowadzonych przez Instytut Spraw Publicznych w ramach fazy diagnozy projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” (*Pracownicy socjalni...*, 2011). Fragmenty materiału pochodzącego z tych badań będą każdorazowo oznaczane przypisem źródłowym.

⁹ Określone systemy preferencji są dobrze opisaną w ramach analizy konwersacyjnej konsekwencją przyjętych schematów działania. W tym kontekście właściwość ta byłaby jednak odniesiona do bardziej ogólnych ram teoretycznych (ideologicznych) konwersacji, a w przyjętej tu optyce do ram działania pracowników socjalnych.

diagnozę przypadku oraz orientuje podejmowane wobec niego działania, bowiem uczestnicy zespołu po prostu innych argumentów nie widzą, nie oceniają ich jako istotnych lub oceniają je jako mogące potencjalnie rozbić rytualnie podtrzymwaną spójność grupy. Zależność ta jest jeszcze lepiej widoczna w dalszej części dyskusji.

Dynamiczna dyskursywność konwersacji, a niekiedy i złożoność analizowanego przypadku doprowadzają do wprowadzania nowych wątków, które potencjalnie przy akceptacji zespołu mogą stać się tematami, a nawet zmienić orientację ideologiczną działania. Takim impulsem przekształcającym perspektywę ideologiczną może być również przypomnienie sobie jakiegoś zapomnianego faktu¹⁰ przez któregoś z członków zespołu.

U?: czyli do przyszłego tygodnia odkładamy sprawę. (.)

U1: y:: y:: jeszcze chce przy- tam też jest taki problem który wypłynął na indywidualnym spotkaniu y:: z konkubentką pana () y:: stosowania przemocy yyy wobec niej,

U?: mhm. (.)

Wprowadzenie informacji o przemocy do referowanej już wcześniej pracy nad przypadkiem zdecydowanie reorientuje ideologiczny model oraz powiązaną z nim tematyzację omawianego przypadku. Trzeba jednak zauważyć, że wątek przemocy był już wcześniej obecny w dyskusji, tylko wtedy był osłabiany do tego stopnia, że nie został tematyzowany (złożył się na to również fakt, że podniosła go U1 o niskiej pozycji w zespole). Obecnie zjawisko to zostało zdecydowanie nazwane i przy tak silnej etykietce nie mogło już być zignorowane. Co więcej, innym uczestnikom zaczęły przypominać się informacje potwierdzające taki kierunek diagnozowania przypadku, co zreorientowało tematyczną strukturę dyskusji w stronę założenia „niebieskiej karty”, zagrożenia ciąży, niespójności wypowiedzi klienta itd. Perspektywa ideologiczna z opiekuńczo-wspierającej została przeformułowana na kontrolno-egzekutywną, tak też zaczęto orientować działania wobec tego klienta¹¹. Ponieważ ideologie są konstruktami społecznymi

¹⁰ Dałoby się skonstruować hipotezę, że akty „niepamięci” i „przypominania” nie są efektem przypadku lub jakiegoś biologicznego ograniczenia, ale często naturalną lub strategiczną konsekwencją kierunku rozwoju dyskusji, a dokładniej jej tematyzacji. Prawdopodobnie uczestnikom zespołów nastawionym na budowanie spójności wewnętrznej nawet nie przyjdzie do głowy obserwacja zaprzeczająca podejmowanym wspólnie diagnozom. Przeciwnie będzie w zespole o dużych napięciach wewnętrznych, w takim przypadku opozycyjne strony będą sobie „przypominać” argumenty podważające postulowane przez innych diagnozy, a mgłą niepamięci zasłonięte będą te, które mogłyby takie kierunki interpretacyjne wspierać. Nie mając jednak narzędzi badania pamięci ani psychologicznej wiedzy, nie sposób było taką hipotezę udowodnić.

¹¹ Prezentując ten przypadek, w najmniejszym stopniu nie chciałbym sugerować, że ostatnia perspektywa ideologiczna jest tą właściwą. Żaden z członków zespołu nie dysponował bowiem wiedzą wystarczającą do sformułowania wyraźnego oskarżenia, co więcej, ich wiedza w trakcie

zwykle o wielkim zasięgu, ich zmiana nie tylko oznacza projektowanie innego działania wobec konkretnej jednostki, ale również wpisanie jej w zupełnie inny model funkcjonowania pomocy społecznej (nadzorczo-kontrolny), co w takim przypadku uaktywnia często zupełnie inne organizacje społeczne (np. nie pomocowe a prewencyjne, resocjalizacyjne czy kontrolne).

Zupełnie podobnie wygląda kontekstualizacja ideologiczna ujawniająca się w wątkach samobieżnych wywiadów grupowych z terenowymi pracownikami socjalnymi¹². Należy jednak dodać, że we wspomnianych rozmowach można wyodrębnić dyskurs wewnętrzny, dominujący w wątkach samobieżnych, a więc niewywołanych przez moderatora, oraz zewnętrzny, ujawniający się, gdy adresatem przekazu staje się moderator¹³.

Podobnie jak w materiale pochodzącym z dyskusji profesjonalnych rozmówcy nie dbają tutaj szczególnie o ideologiczną spójność prezentowanych poglądów. Wytwarzają w ten sposób – pewnie nie do końca świadomie – specyficzną ideologiczną mieszaninę (*bricolage*¹⁴):

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 obligatoryjna, jest tylko instytucją, która wspomaga...
Dokładnie nie jesteśmy...

P1M: A jeżeli mówisz o kontroli?

dyskusji w znaczący sposób się nie zmieniła, co najwyżej zmienili oni kategorie opisowe na bardziej zdecydowane. Właściwie najbardziej istotnym czynnikiem warunkującym drastyczną zmianę działania były zmiany kategoryzacyjne, bo ich konsekwencją była aplikacja innych ideologicznych przekonań. Ponieważ ideologie są rodzajem stosowanej wiedzy, a więc łatwo przekładalnej na społeczną aktywność jednostek, przekształcone musiało być i działanie.

¹² Zaprezentowany dalej materiał badawczy oraz jego analiza w pełnej wersji znajduje się w raporcie z badań (Granosik, 2011a). W niniejszej pracy przedstawiam jedynie zmodyfikowaną część tej analizy.

¹³ W dyskusjach profesjonalnych podejmowanych przez zespoły interdyscyplinarne oraz pracowników wspólnie analizujących przypadki lub orientujących inne działania ujawniał się tylko dyskurs wewnętrzny, bo nie było adresata koniecznego, by konstruować dyskursy zewnętrzne.

¹⁴ Koncepcję *bricolage*, w kontekście antropologicznym rozwinął Claude Lévi-Strauss, ukazując proces kulturowego „majsterkowania”, czyli wytwarzania większych strukturalnych całości z różnych elementów i różnymi narzędziami (Lévi-Strauss, 1969, s. 30). Koncepcja ta była później krytykowana przez post-strukturalistów, w szczególności Jacques’a Derridę (Derrida, 1986).

- 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 pójdą i nie rozwalą na przysłowiowe dziwki, wino i śpiew.
- P6K: Ale rozwalą.
- P7K: Ale pójdą 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 pomyślenia, 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...¹⁵

Warto poświęcić nieco miejsca bardziej wnikliwej analizie przytoczonego fragmentu, bowiem ujawnia on nie tylko dynamizm konstruowania ideologicznych odniesień, ale również związek ideologii politycznych i profesjonalnych. I tak, spór ideologiczny P1M z P7K na początku opiera się na różnicy między ide-

¹⁵ Materiał pochodzi z wywiadu grupowego z terenowymi pracownikami socjalnymi pracującymi w miejskim ośrodku pomocy społecznej. Litera na końcu oznaczenia mówcy identyfikuje płeć, na przykład P1M to mężczyzna. Transkrypcję materiału w systemie Gail Jefferson zrobiła Anna Jarkiewicz, tutaj jednak przedstawiony jest zapis w wersji uproszczonej, dla odróżnienia od materiałów konwersacyjnych.

ologią „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 wskazaniem 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, zacytowana dalej, jest w istocie parafrazą P1M, podjętą przez P8K i P4K, 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):

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 staraliśmy się to powiedzieć od początku, że jeżeli jest decentralizacja, to co poniektórzy przychodzą do nas, im więcej pracowników socjalnych, tym mniej środowisk, i możesz bardziej tym dwudziestu, bo nie masz ich już stowy, czy tam ponad, i tylko „dzień dobry, wnioseczek, dzień dobry, wnioseczek”, tylko mówię, masz wejścia i masz, no?

7.2.2. Ideologia a działanie

Właściwie wszystkie przedstawione do tej pory przykłady ujawniają związki ideologii z podejmowaną aktywnością, w tym wypadku organizacją pracy socjalnej. W ostatnio przedstawionym przykładzie jedni uczestnicy ujednolicali procedurę przyznawania pomocy finansowej oraz selekcjonowali przypadki, wobec których podejmowali zogniskowane działania o charakterze niematerialnej pracy socjalnej, inni, z kolei, przeciwnie – wkładali dużo wysiłku w kontrolę sposobu wykorzystania pomocy materialnej przez wszystkich klientów i równo starali się dzielić swój bardzo ograniczony czas.

Jeszcze wyraźniej wpływy ideologii na działanie podejmowane wobec klienta ujawniają się w przypadku dość radykalnie postrzeganej sprawiedliwości spo-

łecznej. Uwidacznia to poruszony w innym wywiadzie przykład osób skazanych za przemoc w rodzinie, które po wyjściu z więzienia powracają do ośrodków pomocy społecznej:

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.

P?K: Wszystko...

P6K: Jest na wszystko, cele nie mogą być przepełnione, ma być trzyosobowa, 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.

Moderator: 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.

Moderator: Czyli motywacja musi być po stronie klienta?

P7K : Oczywiście, że tak.

Moderator: 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

Moderator: 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 odwo-

ławcze 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.

7.2.3. Ideologiczna wspólnotowość

Po zaprezentowanych wcześniej przykładach można powrócić do zawieszonego na wstępie tej części wątku wytwarzania ideologicznej wspólnotowości i tożsamości pracy socjalnej, które to w pewnym sensie są społecznym sensem tych ogólnych perspektyw interpretacyjnych.

Analizowane dyskusje profesjonalne ujawniają właściwie brak ideologicznej spójności dyskursów wytwarzanych przez zespoły pracujące nad przypadkiem. Wspomniane rozbieżności nie dotyczą jedynie zróżnicowania poszczególnych uczestników dyskusji, ale również, a nawet w większym stopniu, zróżnicowania ideologicznych odniesień przywoływanych przez tego samego uczestnika w trakcie tej samej rozmowy. Można właściwie odnieść wrażenie, że aktorzy analizowanych tu społecznych przedstawień w ogóle nie są ideologicznie zorientowani i często po prostu podejmują te perspektywy, które są akurat podnoszone w dyskusji. Zatem opisane już wcześniej zjawisko rytualizowanej zgodności dotyczy również ideologii, przy czym zgodność może być konstruowana raz wokół jednej ideologii, innym razem wokół innej, ponieważ nikt z żadnym systemem ideologicznym nie jest silnie związany. Ideologia zatem w zakresie swojego konwersacyjnego istnienia nie orientuje znacząco działania podstawowego (bezpośrednio usytuowanego w pracy socjalnej), ale raczej działania pomocnicze (integracyjne).

Tak „elastyczni” ideologicznie specjaliści tworzą rodzaj ideologicznego patchworku, którego poszczególne fragmenty konstruowane są z tego, co znajduje się pod ręką, a zatem pojawia się w dyskusji. Jednak brak przywiązania do ideologii nie oznacza braku wiedzy o różnorodnych jej odmianach czy wpływającej z nich logice działania. Zatem, praktycznie nie zdarza się, by z ideologicznie ukierunkowanej diagnozy któryś z uczestników konsekwentnie wyciągał wnioski odmienne od pozostałych uczestników.

7.3. Superwizja

Superwizja rozumiana jako działalność profesjonalnie przygotowanych specjalistów nie jest tradycyjnym czy choćby dobrze zakorzenionym elementem organizacyjnym polskiej pracy socjalnej i właściwie cały czas traktowana jest jako

importowana zagraniczna ciekawostka. Mimo wyraźnej w ostatnich latach zmiany i mimo kilku pozytywnych przykładów¹⁶ nastawienia do superwizji i deklarowanej organizacyjnej przychylności, trudno profesjonalne działania tego typu zmieścić w formalnych ramach funkcjonowania ośrodka pomocy społecznej¹⁷. Superwizja za to znacznie szybciej rozwija się w organizacjach pozarządowych, gdzie często jest standardowym elementem organizacji pracy. Jednak niejako obok wspomnianego procesu przygotowywania ośrodków pomocy społecznej, a pewnie i organizacji pozarządowych do profesjonalnej superwizji pracy socjalnej od jej samych początków obecna jest superwizja nieformalna, czyli wspieranie i kształtowanie młodszych adeptów tej pracy przez bardziej doświadczonych.

Liczne obserwacje pracy socjalnej (Granosik 2002; 2005c) pozwalają twierdzić, że mimo braku formalnej przestrzeni oraz profesjonalnej tradycji w praktycznym polu działania, tworzy się naturalna, spontaniczna superwizja. Lokalni „mistrzowie”¹⁸ w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej podejmują zadania godne najlepszych superwizorów: wspierają młodsze koleżanki i kolegów w codziennych kłopotach, uspokajają, mobilizują, starają się tematyzować posiadaną wiedzę, dodawać odwagi, pokazują, jak budować współpracę, wspólnotę, społeczność, środowisko zawodowe. Wspomniani „mistrzowie” działają intuicyjnie, na ogół bez wsparcia koncepcji teoretycznych, praktycznych doświadczeń, profesjonalnego stowarzyszenia i środowiska, wreszcie – bez pieniędzy, nie realizują też wszystkich zadań profesjonalnej superwizji, jednak działają skutecznie.

¹⁶ Od kilkunastu lat superwizja jest dostępnym i wykorzystywanym narzędziem rozwiązywania zawodowych problemów górnośląskich pracowników socjalnych (por. Trawkowska, 2005; Szmagański, 2005, s. 15–16).

¹⁷ W tym kontekście, dotkliwym mankamentem formalnej organizacji ośrodka pomocy społecznej jest z jednej strony brak środków na superwizję zewnętrzną, z drugiej zaś, brak pionowej struktury profesjonalnej, która dawałaby szansę na superwizję wewnętrzną. Mimo że superwizja ma w całości działań ośrodka pomocy społecznej marginalne znaczenie, warto podkreślenia wydają się choćby spontaniczne jej zaczątki.

¹⁸ Ważnym aktywatorem „niezorganizowanej” superwizji, szczególnie dla młodych pracowników, jest postać „mistrza”. Ów „mistrz” czy spontaniczny lider nie tylko inicjuje narracyjne tematyzacje, ale również przekazuje profesjonalną wiedzę i ideologie, które nie znajdują odzwierciedlenia w strukturach formalnych. „Lokalny autorytet”, choć nie jest formalnie superwizorem, często podejmuje jego rolę, zarówno w zakresie organizacyjnym (por. Granosik, 2006c, s. 206–210), jak i biograficznym (por. Granosik, 2004; 2006c, s. 165–170). Jego efektywność zależy z jednej strony od posiadanego doświadczenia (możliwie różnorodnego), kwalifikacji i umiejętności inicjowania oraz nieinwazyjnego tematyzowania dyskusji, z drugiej jednak – od umiejętności dystansowania się od konkretnych uwarunkowań, postrzegania konkretnych wydarzeń z bardziej odległej perspektywy, dostrzegania szerszego spektrum uwarunkowań. Wcześniej prowadzone przeze mnie badania oparte na obserwacji uczestniczącej, wskazują, że wiele grup pracowniczych ma swoich profesjonalnych liderów, wykazujących się ponadprzeciętnym zaangażowaniem, ale i doświadczeniem, którzy mogliby inicjować instytucję superwizji wewnętrznej. Chociaż „klasyczny” superwizor powinien być kimś z zewnątrz, spoza historycznych i interakcyjnych uwikłań, kto jest w stanie ująć instytucjonalizowaną rzeczywistość niejako od nowa i choć, prawdopodobnie, osadzoną w grupie koleżeńskej pracownikom taki dystans nie przyszedłby łatwo, to jednak nawet wewnętrzne działania mogą skutecznie wywoływać narracyjne tematyzacje, które są przez formalne struktury wygaszane.

Z pewnością zarówno „superwizyjny wolontariat”, jak i bardziej profesjonalne formy superwizji są zjawiskami wciąż marginesowymi. Polska instytucjonalna praca socjalna jest przeważnie „indywidualną walką z przydzielonym rejonem”, także formalna struktura pionowa ma przede wszystkim biurokratyczny, a nie profesjonalny charakter.

Profesjonalna i nieprofesjonalna superwizja są jednak niezwykle istotnymi elementami instytucjonalizującej się przestrzeni pracy socjalnej, ponieważ, najogólniej to ujmując, zapewniają podtrzymywanie normatywnej i metodycznej spójności pracy socjalnej. Superwizja wewnętrzna, w tym również nieformalna, wydaje się być skutecznym mechanizmem reprodukcji reguł pracy wytwarzanych w ramach określonej organizacji oraz usuwania różnorodnych, w tym psychologicznych i biograficznych czynników grożących nadmierną indywidualizacją sposobów działania.

Superwizja zewnętrzna, już wyłącznie w wariancie profesjonalnym, poza realizacją wyżej wspomnianych zadań podtrzymuje międzyorganizacyjną spójność, a więc instytucjonalizację w perspektywie makrospołecznej. Ten poziom synchronizowania systemów normatywnych i metodyk nadaje pracy socjalnej bardziej uniwersalny wymiar oraz, co równie ważne, jest istotnym elementem profesjonalnej, społecznej kontroli w odróżnieniu od administracyjnej kontroli poprzez ustawy i rozporządzenia¹⁹. Biorąc pod uwagę wspomnianą dwuwymiarowość oddziaływań superwizyjnych (wymiar psychologiczny i organizacyjny), nie jest zaskoczeniem, że przyglądając się historycznemu rozwojowi superwizji w pracy socjalnej, łatwo wyodrębnić dwa jej rodzaje: pierwszy – odnoszący się do dorobku psychoterapii, zogniskowany na wewnętrznych psychologicznych barierach i możliwościach pracownika (ujmowanych głównie jako uniwersalne zaburzenia komunikacyjne, problemy w nawiązywaniu kontaktów oraz ukierunkowywaniu relacji zawodowych)²⁰, drugi – pochodzący z samej pracy socjalnej i opierający się na wsparciu merytorycznym (przekazywaniu doświadczeń zawodowych, ukierunkowywaniu konkretnych działań wobec klienta oraz pokonywaniu trudności organizacyjnych)²¹ (por. Granosik, 2005c).

¹⁹ Odnosząc tę obserwację do koncepcji władzy dyscyplinarnej i rządomyślniej Michela Foucaulta, wzrastającą popularność superwizji można byłoby wyjaśniać w kategoriach procesu zmiany sposobu zarządzania pracą socjalną z dyrektywnego (opartego na formalnych prawach, obowiązkach i karach) na bardziej wysublimowany, oparty na uporządkowanym, według społecznego wzoru, zarządzaniu samym sobą (subiektyfikacji). Rozwinięcie i ugruntowanie tej tezy wymagałoby dalszych, pogłębionych studiów.

²⁰ Wypracowane w tym podejściu metody znajdują zastosowanie nie tylko w rozwiązywaniu problemów pracowników socjalnych, ale również finansistów, menadżerów i przedstawicieli handlowych, choć nie jest to uniwersalizm bezdyskusyjny (Kozinowski, 2000, s. 45–47).

²¹ Wariantem tej odmiany jest superwizja oferowana studentom w trakcie staży i praktyk oraz, niekiedy, początkowego okresu pracy. Taka działalność ma na celu z jednej strony dostarczenie indywidualnego wsparcia nowicuszowi, by szybko i efektywnie mógł przyswoić sobie nowe oczekiwania i zadania, z drugiej strony, umożliwia ocenę pracy oraz postępów studenta w trakcie praktykowania.

Ujmując kwestię superwizji systematycznie, należałoby oczekiwać, że superwizja ukierunkowana terapeutycznie będzie bardziej zogniskowana na procesach tożsamościowych i biograficznych, a superwizja merytoryczna na sposobie organizowania działań i procesach instytucjonalnych. Analizowane w dalszej części działania superwizyjne oraz inne badania empiryczne pokazują jednak, że wspomniane zadania są realizowane niezależnie od przygotowania i profesjonalnego osadzenia superwizora.

Stwierdzenie, że superwizja w ujęciu mikrospołecznym w swojej istocie jest pracą nad tożsamością i biografią, prawdopodobnie nie będzie dużym błędem, bo każdy superwizor, poza doraźnymi zadaniami, ma również cele długofalowe, a więc bardziej trwałe zmiany samego podmiotu, które warunkują trwałość wprowadzanych zmian.

Bez względu na metodę, jaką posługuje się superwizor, czy jest to psychoanaliza, socjodrama, psychoterapia „Gestalt” czy analiza SWOT zawsze właściwym przedmiotem jego pracy są historyczne przeżycia klienta, wydarzenia, które z takich lub innych powodów wpłynęły na jego współczesne kompetencje komunikacyjne, emocjonalne czy przywódcze, przemyślenia i doświadczenia, które uformowały jego metody pracy. Nic więc dziwnego, że wybrane fragmenty biografii i doświadczeń są przepracowywane ponownie, odtwarzane w trakcie sesji superwizyjnych.

Zupełnie podobnie z tego punktu widzenia przedstawia się sytuacja superwizji już wyraźnie merytorycznie usytuowanej w pracy socjalnej. Choć w tym przypadku główny nacisk położony jest na analizowanie działań podejmowanych przez pracownika oraz sposobów interpretowania tożsamości i biografii „potrzebującego” w kontekście relacji z pracownikiem socjalnym czy nawet szerzej pomocą społeczną. Wspólne dyskusje stanowią ważny wymiar procesu superwizyjnego, bowiem pozwalają konstruować uwspólniane plany pomocy, oceny znaczenia czynników zewnętrznych czy wreszcie sposoby działania w konkretnych kontekstach społecznych.

Wyodrębnione powyżej orientacje superwizji są konstruktem analitycznym. W rzeczywistości podczas każdej sesji superwizyjnej realizowana jest i praca biograficzna i bardziej merytorycznie zorientowane doradztwo, jednak proporcje tych dwóch składników mogą być bardzo różne. Z perspektywy kluczowego dla niniejszej pracy zagadnienia instytucjonalizacji oba aspekty superwizji są niezwykle istotne, bowiem w wymiarze wewnętrznym (psychologicznym) lub zewnętrznym (organizacyjnym) przyczyniają się do wypracowywania uwspólnianych reguł działania.

7.3.1. Superwizja jako praca nad biografią i tożsamością

Podejście biograficzne, choć zwykle nie jest związane z konkretnymi metodami superwizji, przebiega jakby w poprzek tradycyjnych podziałów, wskazując na główną oś, centralny punkt tej formy wspierania pracy socjalnej. Zognisko-

wanie na historii życia ma bowiem pokazywać procesualny i właściwie zawsze niedokonany, nieskończony charakter pracy superwizora. Z drugiej strony, ujęcie biograficzne pokazuje, że jego działalność opiera się na materiale, można by rzec, historycznym – karierze zawodowej, przeżyciach, podjętych decyzjach i ich uwarunkowaniach, błędach i sukcesach, a niekiedy i dzieciństwie samego pracownika socjalnego, jak i jego klientów, a w pewnym sensie też i superwizora. Przedstawiona powyżej skrótowa prezentacja ukazuje podstawowe wymiary, osie zainteresowania czy cele działania superwizyjnego w perspektywie biograficznej. Po pierwsze, jest to w szerokim sensie biografia klienta pomocy społecznej uzupełniona wiedzą o społecznych, kulturowych, instytucjonalnych uwarunkowaniach historii jego życia, zwykle ukazana na tle biografii innych przedstawicieli środowiska. Po drugie, jest to biografia samego pracownika socjalnego, podobnie, używając terminologii Goffmana, szeroko widziana jako obraz jego kariery moralnej (Goffman 1978, s. 117–156; Goffman 1979, s. 45–55). W obszarze zainteresowania superwizora stoją z jednej strony indywidualne, wręcz prywatne przeżycia, kłopoty i cierpienia pracownika socjalnego, które mogą warunkować pracę, z drugiej – przebieg jego życia i działania zawodowego. Po trzecie, jest to biografia samego superwizora, jego profesjonalny rozwój, swoista długoterminowa refleksyjność. Ten wymiar zainteresowań jest szczególnie istotny w zakresie jego odniesień kolektywnych: konstruowania profesjonalnych ideologii i wartości podzielanych przez całe środowisko, budowania autonomii i samorządności. Ważne są również tożsamościowe konteksty procesów biograficznych, bowiem praca ta opiera się na silnym przekonaniu o celowości i skuteczności własnego działania, bo tylko przekonany do swoich umiejętności superwizor może rozwiązywać problemy innych (Granosik, 2005, s. 94–98).

7.3.1.1. Interpretacja doświadczeń klienta

Życiowe doświadczenia klienta są przedmiotem zainteresowania superwizji właściwie głównie jako źródło tematów do dyskusji, ponieważ w tym wyjątkowym kontekście wiedza superwizora jest mniejsza niż pracownika socjalnego. Nie zdarza się, by superwizor starał się swoją wiedzą o trudnościach życiowych klienta wychodzić poza kompetencje pracownika socjalnego prowadzącego przypadek, bo ryzykowałby utratą interakcyjnej pozycji. Superwizor zwykle ogranicza się do formułowania pytań lub wskazań ukierunkowujących dalsze poszukiwania lub interpretację wiedzy już posiadanej przez pracownika socjalnego. W tym sensie praca superwizora z biografią klienta pracy socjalnej ma bardziej uogólniony, analityczny, a nawet teoretyczny wymiar²².

²² Warto zauważyć, że choć w Polsce superwizja w pracy socjalnej postrzegana jest jako zjawisko nowe, już na początku XX w. w słynnej i do dziś w sporej części aktualnej książce *Social Diagnosis*, Mary Richmond wskazywała na istotne znaczenie superwizji. Autorka ta upatrywała

Superwizor stara się teoretycznie przetwarzać materiał zebrany przez pracownika socjalnego, utematyzować go, a nawet poukładać w ramach przydatnej w praktyce teorii. Tych ramowych (teoretycznych) konceptów można znaleźć wiele, stąd warto zauważyć ważne zadanie superwizora, polegające na ideologicznym, a niekiedy i teoretycznym orientowaniu praktyki. Proces ten jest dwukierunkowy, z jednej strony superwizja zajmuje się adaptacją, praktycznym testowaniem istniejących koncepcji, metod czy teorii naukowych, z drugiej – spełnia niewątpliwą funkcję teoriiotwórczą i opiniotwórczą, opracowując i publikując wiele własnych koncepcji²³.

W istocie, superwizora często interesują nie tyle przeżycia samego klienta pomocy społecznej, co raczej sposób ich postrzegania i kategoryzowania przez pracownika socjalnego. W tym zakresie superwizor, używając mniej lub bardziej wysublimowanych strategii konwersacyjno-interakcyjnych, próbuje modyfikować wzory interpretacyjne wykorzystywane przez pracownika socjalnego, bo ma to bezpośrednie przełożenie na podejmowane przez niego działania. Bardzo wyrazistym przykładem takiej zmiany może być zastąpienie interpretacji „współczującej” na „sprawczą”, czyli redefinicja klienta postrzeganego jako osobę pokrzywdzoną przez los na człowieka, który sam się doprowadził do tragicznej sytuacji życiowej. Zmiana wzoru interpretacyjnego powoduje konieczność zupełnie innego spojrzenia na wszystkie, również wcześniejsze, istotne wydarzenia z życia klienta oraz wiąże się często ze zmianami strategii działania, np. z opiekuńczej na mobilizującą, co pozostaje w wyraźnym związku z ideologiami organizującymi działalność socjalną.

Patrząc z nieco bardziej odległej perspektywy, wskazane tu oddziaływania w istocie są jedną z form profesjonalnego kontrolowania procesu instytucjonalizowania pracy socjalnej, bowiem poprzez odniesienia ideologiczno-teoretyczne uwspólniają (uspoleczniają) wytwarzające się lokalnie uporządkowania (wzory interpretacyjne oraz powiązane z nimi orientacje aksjologiczne i metodyki działania). Te właśnie aspekty, zasygnalizowane jedynie w tym miejscu, ale niezwykle istotne dla procesów instytucjonalizowania pracy socjalnej zostaną rozwinięte w dalszej części pracy.

główną rolę superwizji w sprawdzaniu poprawności prowadzenia działań diagnostycznych, co właściwie oznaczało ustalenie, czy proces zdobywania wiedzy o życiu klienta był prowadzony zgodnie z zasadami sztuki: z należytą starannością, wnikliwością oraz zachowaniem poufności. Superwizor powinien również czuwać, by pracownik socjalny nie interpretował stereotypowo i powierzchownie dostępnych mu informacji, by konfrontował źródła, zastanawiał się nad ich wiarygodnością oraz by odnosił informacje o bieżących wydarzeniach do całej biografii klienta. W całej publikacji Mary Richmond wylicza 38 kwestii do refleksji i rozstrzygnięcia, które to wskazują główne pola zainteresowań superwizora (Richmond, 1917, s. 449–453).

²³ Ukazujący się w Niemczech już ponad 30 lat kwartalnik „Supervision” jest nie tylko platformą wymiany doświadczeń, ale również przestrzenią kształtowania profesjonalnego dyskursu superwizji we wszystkich wymiarach (ideologicznym, metodycznym, teoretycznym, politycznym itd.).

7.3.1.2. Doświadczenia pracownika socjalnego jako pole pracy superwizora

Niezwykle istotnym, a w wielu sesjach kluczowym polem działania superwizora są doświadczenia zawodowe pracowników socjalnych wraz z różnorodnymi biograficzno-interakcyjnymi uwarunkowaniami, dotyczącymi nierzadko ich życia prywatnego. Aktywność ta, szczególnie w przypadku superwizji zorientowanej psychoterapeutycznie, ma na celu przetworzenie tożsamości pracownika socjalnego lub chociażby kluczowych osi interpretacyjnych, również normatywnych, na których ta tożsamość jest konstruowana. Superwizor-terapeuta różnymi sposobami próbuje zmienić sposób postrzegania przeszłych doświadczeń lub przynajmniej zmienić ich istotność.

Niemal domyślną strategią, biorąc pod uwagę grupowy charakter większości sesji superwizyjnych, jest wykorzystanie biografii innych uczestników jako swojego zasobu, na którym buduje się program spotkania. Zależnie od teoretycznych odniesień metody, jaką się posługuje, ważna będzie jawna, uświadamiana przez klienta część biografii lub przeciwnie, przeżycia podświadome lub zapomniane. Jedną z technik konstruowania atmosfery przemiany tożsamościowej jest nasycanie interakcji elementami rytualnymi lub nawet mistycznymi. Gromadzenie elementów symbolicznych potęguje wrażenie wyjątkowości spotkania, co ułatwia porzucanie dawnej tożsamości i przyjmowanie nowej. Tak konstruowana rytualizacja nie ma charakteru pełnego, ponieważ sesja superwizyjna zwykle nie stanowi wiernej lub choćby przybliżonej kopii religijnych czy plemiennych obrzędów. Właściwie wykorzystywane są jedynie ich strukturalne i organizacyjne elementy („ciepłe” oświetlenie, usytuowanie uczestników w kręgu, wykorzystanie przestrzeni i czasu, spokojny głos i ruchy, włączanie całej grupy, rytualne powtarzanie prostych zdań), a nie treści²⁴. Ponadto, te „tradycyjne” elementy często są łączone z nowymi technikami opartymi na socjodramie, jak to ma miejsce w poniższym przykładzie:

Superwizor: *Zawodowe problemy Anny są skutkiem nierozwiązanych, nieprzepracowanych relacji rodzinnych. Musimy je odtworzyć. Proszę podejść. Piotrze ty będziesz wujem Anny. Pamiętaj, jaki on jest? Co często mówił? Katrin, chodź tu bliżej stań naprzeciwko Anny, będziesz jej mamą, pamiętaj, że stoisz w centrum jej świata, tak jak to narysowaliśmy na schemacie, Piotr – ty będziesz jej mężem, stań obok, patrzycie w jedną stronę. (...)*

²⁴ Trudno oprzeć się wrażeniu, że skuteczność tego typu działań opiera się na strukturalnych nawiązaniach do pierwotnej rytualności, w szczególności plemiennych rytuałów przejścia (*rites de passage*), które odnaleźć można i we współczesnych przemianach religijnych. Dalsze rozwinięcie tego wątku wymagającego pogłębionych studiów antropologicznych, wykracza niestety poza ramy niniejszej pracy.

Doszliśmy już do tego, że Anna odtwarza niezakończone relacje z mamą w kontaktach pracowniczych. Z jednej strony, to niedomówienia w kontaktach z kierowniczką, brak odwagi powiedzenia wprost o problemach i trudnościach w pracy. Z drugiej – to problemy w porozumieniu się z klientami, mówiłaś o trudnościach w otwieraniu się na problemy, z którymi ludzie do ciebie przychodzą. Teraz spróbujemy przełamać komunikacyjne trudności w relacjach z mamą.

Anno, nigdy nie mogłaś powiedzieć mamie prawdy o swoich negatywnych uczuciach, niepokojących przeżyciach, zrób to teraz. Powtarzaj za mną: „Ja Anna chcę Ci powiedzieć coś bardzo ważnego, co mnie niepokoi. Boję się, że Cię utracę, że będziesz ze mnie niezadowolona, ale muszę Ci to powiedzieć, chcę z Tobą szczerze rozmawiać”.

A teraz ty, Katrin, powtarzaj: „Aniu zawsze możesz mi powiedzieć o wszystkim, co cię gryzie, nawet jeżeli to będzie coś strasznego, zawsze będziesz dla mnie bardzo ważna”, dziękuję, usiądźcie na swoich miejscach²⁵.

Superwizor podczas przytoczonej wyżej sesji nie tylko stosuje zrytualizowaną socjodramę, by pomóc Annie, ale w pewnym sensie oddziałuje na całą grupę. Sposób prowadzenia rozmowy, a przede wszystkim stosowanie gramatycznych form liczby mnogiej w odniesieniu do różnych etapów sesji („musimy je odtworzyć”, „doszliśmy już do tego”, „spróbujmy przełamać”), skutkuje interioryzacją zewnętrznych wzorów interpretacyjnych oraz wytworzeniem zbiorowej odpowiedzialności za ich podtrzymywanie.

Pomijając w tym miejscu wielość innych technik i sposobów osiągania podobnego celu, podkreślić należy, że superwizja ma niejako z założenia charakter procesu „nieskończonego”, który powinien towarzyszyć pracy socjalnej przez cały czas (Geißler, 2000, s. 36–40). Takie założenie stanowi dodatkowy argument uzasadniający prezentowaną tu tezę, że superwizja jest istotnym czynnikiem zewnętrznej, ustawicznej, społecznej (profesjonalnej) kontroli i moderowania procesu instytucjonalizowania się pracy socjalnej.

Wydaje się, że rola tożsamości, biografii oraz autorefleksji w praktyce pracy socjalnej jest bezdyskusyjna nie tylko z psychoterapeutycznego punktu widzenia. Czynniki pierwsze – zawodowa autoidentyfikacja – odzwierciedla udział pracownika socjalnego w działaniach wspólnych, opartych na profesjonalnych ideologiach, systemach wartości oraz standardach pracy. Poprzez te właśnie aspekty możliwa jest profesjonalna kontrola lub co najmniej synchronizacja w szerszej perspektywie społecznej. Czynniki drugie – modelowanie i interpretowanie doświadczeń biograficznych – może zabezpieczać niezbędną separację doświadczeń pracowniczych i prywatnych, tak by struktury potoczne i zbyt osobiste wzory interpretacyjne nie wpływały znacząco na działania profesjonalne. Wreszcie czynniki trzecie – refleksyjne ujmowanie osobistej praktyki – zapewnia „konceptyjną”

²⁵ Przywoływane fragmenty nie pochodzą z zapisu zarejestrowanych dyskusji zespołowych, ale z obserwowanej przeze mnie wcześniej w Niemczech sesji superwizji grupowej, stąd treść wypowiedzi jest przybliżona (pochodzi z moich notatek obserwacyjnych). Imiona zostały zmienione.

energię, która jest konieczna, by instytucjonalizacja miała charakter dwukierunkowego procesu modernizującego pracę socjalną. Taki obraz pracy socjalnej jako refleksyjnie doskonalonej praktyki jest właściwie niezbędny, by mogła ona funkcjonować we współczesnym dyskursie publicznym, który właściwie ogniskuje się na tym, co nowe.

Wszystkie trzy wymienione wyżej elementy razem dają pracownikowi socjalnemu niezbędną siłę oraz poczucie pewność przy podejmowaniu konkretnych, nierzadko trudnych decyzji przy jednoczesnym przekonaniu właściwego wypełniania społecznej powinności.

Mają wspomniane czynniki i znaczenie szersze. Superwizor jest zainteresowany długookresowymi zjawiskami towarzyszącymi działalności pomocowej, bowiem część aktywności podejmowanej przez pracowników socjalnych ma za cel rozwijanie (instytucjonalizowanie) profesji jako takiej, której bazę stanowią społecznie uzgodnione reguły.

Przykładem takiej aktywności może być poszukiwanie ideologicznych lub naukowych uzasadnień podejmowanych w codziennej praktyce decyzji, takich, które zostaną zaakceptowane przez środowisko pracowników socjalnych, ale również wpiszą się w szersze dyskursy społeczne. Stąd pobudzanie autorefleksji jest przez superwizora tak modelowane, by wypracowywana w trakcie sesji ścieżka nie odbiegała od społecznych ideologii i uzasadnień stojących u podstaw całej pracy socjalnej w danym kontekście społecznym.

Długofalowość opisanych wyżej oddziaływań superwizora na biografię i tożsamość pracownika wymusza uwzględnianie charakterystycznych etapów stawiania się pracownikiem socjalnym (socjalizacji zawodowej). Młody absolwent szkoły kształcącej pracowników socjalnych wyposażony w ideały, obarczony poczuciem misji społecznej zostaje zderzony z rzeczywistością, z jednej strony świata instytucji, który na ogół rozczarowuje młodego pracownika, z drugiej – świata klientów, którzy często prowadzą z nim strategiczne gry. W takich przypadkach, superwizor może stać się „mistrzem”, opiekunem biografii²⁶ pracownika socjalnego²⁷, który stara się tak ukierunkowywać działania „ucznia”, by ten ominął lub pomyślnie przeszedł wszystkie niebezpieczne etapy. W praktyce oznacza to m.in. uprzedzanie o potencjalnych zagrożeniach, proponowanie działań zabezpieczających, kontrolowanie stanu emocjonalnego zaangażowania, rozładowywanie na-

²⁶ Użyte tu pojęcie *opiekuna biograficznego* używane przez Fritza Schützego (Riemann, Schütze, 1992, s. 100 i in.) jest jednym z elementów procesu *kierowania trajektorią* (*trajectory management*) (Strauss i in., 1985, s. 24–30). W procesie tym, przynajmniej w wariacie obserwowanym przez Anselma Straussa i jego współpracowników w szpitalu, pojawia się wielu zarządców znanych bądź nieznanym pacjentowi/klientowi (np. lekarze, położne, prawnicy, terapeuci). Biograficzny opiekun jest jednak postacią dodatkowo ważną w narracji biograficznej, rodzajem autorytetu, a nawet znaczącego innego.

²⁷ Ponieważ profesjonalna superwizja w polskiej pracy socjalnej nie ma jeszcze zbyt długiej historii, empirycznym gruntem przedstawianych tu konkluzji są obserwacje „naturalnych”, nieformalnych superwizorów, czyli bardziej doświadczonych pracowników.

rastających napięć, pośredniczenie w kontaktach z instytucją macierzystą oraz instytucjami zewnętrznymi.

Szczególnie wyczerpująca w początkowym okresie pracy jest konieczność mierzenia się z ludzką tragedią, która wyczerpuje psychicznie, ale jednocześnie wywołuje współczucie oraz biograficzne zbliżenie. Bardzo często krytycznym doświadczeniem biograficznym, przepracowywanym podczas superwizji jest śmierć, która wyznacza granicę, koniec wszystkiego. Człowiek-klient, który doświadcza śmierci pociąga za nią poczucie odpowiedzialności człowieka-pracownika. Urwane życie klienta załamuje biografię pracownika i to załamanie, często bardzo silne, musi zostać biograficznie przepracowane, bo dominacja jednej, bardzo „toksycznej” perspektywy biograficznej (pracy socjalnej) ponad innymi (rodziną, zainteresowaniami) niemal zawsze prowadzi do destabilizacji (Brose, 1984, s. 192–216; Brose, 1990, s. 303–309; Prawda, 1987, s. 222–227).

Takie biograficzne przesilenie może zostać rozładowane w trakcie sesji superwizyjnej terapeutycznym ujawnieniem przeżyć. Silnie angażujące sprawy, trudne do rozwiązania problemy, tragiczne wydarzenia często okazują się na tyle ciężkie, że sam pracownik odczuwa potrzebę ich uzewnętrznienia, podzielenia się nimi ze współpracownikami, ale jedynie superwizor lub „mistrz” może dostarczyć kwalifikowanego wsparcia. W nieco dłuższej perspektywie stara się on towarzyszyć przemianie stosunku pracownika socjalnego do własnej pracy, zabiega, by towarzysząca pierwszemu okresowi kariery zawodowej pasja po okresie rozczarowań przekształciła się w perspektywę profesjonalną, opartą na innych wzorach interpretacyjnych, ideologiach, metodach działania. Zdystansowane spojrzenie na problem nie tylko zabezpiecza, chroni biografię pracownika socjalnego przed fiksacją na jednej perspektywie (bezkrytycznie współczującego lub zbyt chłodnego, selektywnego traktowania), ale również, a może przede wszystkim umożliwia bardziej obiektywną, czyli społecznie podzielaną ocenę wagi przypadku. Proces wyrabiania w pracowniku socjalnym profesjonalnego dystansu przebiega często etapami. Po pierwsze, superwizor (wraz z pracownikiem) poszukuje punktu odniesienia, umożliwiającego spojrzenie na sytuację z zewnątrz, np. poprzez porównanie z innym, ale podobnym przypadkiem. Po drugie, superwizor nakłania pracownika socjalnego, by ten, wykorzystując wypracowany wcześniej zewnętrzny punkt widzenia, zmienił perspektywę interpretowania interakcji, z potocznego współczucia na profesjonalne kierowanie. Po trzecie, superwizor poprzez odpowiednie zaplanowanie spotkania, którego istotnym etapem jest opowiadanie o swoich doświadczeniach umożliwia, a nawet wywołuje odreagowanie, kontrolując przy tym jego intensywność. Takie oczyszczenie pozwala uwolnić się od napięcia spowodowanego powstrzymywaniem emocji na rzecz myślenia bardziej wpisującego się w instytucjonalne ramy.

Warto podkreślić, że kontrola dystansu do problemu klienta to nie tylko osłabianie tendencji do zbyt obciążającego biografię wnikania się w jego sprawy. Równie ważna jest umiejętność osobistego angażowania się w sprawy niewzbudzające

współczucia, a niekiedy odrazę, ale uznane za ważne w kontekście podzielanej wspólnie koncepcji profesjonalnego działania.

Zatem, istotnym zadaniem superwizora staje się kontrolowanie procesu nabywania przez pracownika socjalnego profesjonalnej tożsamości, a więc przekonania, że jest on pełnowartościowym pracownikiem socjalnym, respektującym i współtworzącym normy profesji, świadomie uczestniczącym w instytucjonalizowaniu pracy socjalnej. Paradoksalnie, takie przekształcanie interpretacji własnej roli zawodowej nie zawsze jest powolnym procesem, bowiem silne biograficzne doświadczenia odpowiednio przepracowane w procesie superwizyjnym mogą wyzwolić impuls przemiany, zaznaczyć *punkt zwrotny*²⁸.

Przede wszystkim jednak superwizor nakłania do metarefleksji – ujęcia w szerszej perspektywie instytucjonalnej codziennej aktywności pomocowej, co umożliwia refleksyjne wykroczenia poza doraźne czynności zawodowe. Taka metarefleksja może dotyczyć własnej osoby oraz własnej lokacji w wyznaczonej wyższymi wartościami przestrzeni instytucjonalnej, a nawet umiejscowienia całego systemu pomocy społecznej oraz organizacji pracy socjalnej w obszarze wielkich społecznych dyskursów i organizujących je ideologii, np. powinności państwa lub humanitarnego obowiązku ludzkości.

7.3.1.3. Biografia superwizora

Doświadczenia życiowe i tożsamości pracowników socjalnych oraz ich klientów choć są kluczowymi obszarami superwizji, nie wyczerpują jej do końca. Licencjonowana superwizja, np. przez DGSv (*Deutsche Gesellschaft für Supervision*), jest niekwestionowaną profesją, stąd ważnym jej elementem jest praca nad biografią i tożsamością samego superwizora. Ujmując kwestię w perspektywie mikrospołecznej, superwizor, który nie zbuduje silnej i zintegrowanej profesjonalnej tożsamości, nie przekona do skuteczności wykorzystywanych metod, a nawet ogólnej celowości podejmowanych działań, w efekcie nie będzie w stanie efektywnie realizować swojej pracy. Patrząc z makroperspektywy, społecznie koordynowany proces nabywania profesjonalnej tożsamości zapewnia kontrolę tych, którzy „nadzorują” innych.

²⁸ Koncepcję „punktu zwrotnego” (*turning point*) w ramach socjologii rozwinął Everett Hughes i Anselm Strauss. W ich ujęciu istotne wydarzenia zmieniają widzenie świata, stosunek do otoczenia, stają się inspiracją do przetwarzania własnej tożsamości, uświadamiają, że doświadczający podmiot stał się kimś innym. Takim wydarzeniom towarzyszy zdziwienie, rozczarowanie, niepokój oraz wątpliwości, refleksja, potrzeba nowej autodefinicji (Hughes, 1958, s. 11–22; Strauss, 1977, s. 93–100). Podobnie problematykę przemiany, ale już biograficznej (*Wandlung*) podejmuje Fritz Schütze, dla którego jest to jedna ze struktur procesowych przebiegu życia (obok normatywnego wzorca instytucjonalnego, trajektorii, planu działania). Przemiana to specyficzny projekt biograficzny jednostki, zogniskowany wokół zmiany tożsamości, który może być specjalnym rodzajem biograficznego planu działania (np. pracy nad sobą w trakcie terapii) (Schütze, 1981; Prawda, 1989; Rokuszewska-Pawelek, 1996).

Kluczowym elementem takiej profesjonalnej biografii jest formalne potwierdzenie nowego statusu, np. dyplomu „superwizora w pracy socjalnej i nauczaniu”²⁹ (Jansen 2002, s. 40–41), kolejne wydarzenia niejako szlifują profesjonalny profil superwizora³⁰. Byłoby jednak błędem przypisywać samemu superwizorowi takie rezultaty pracy nad własną biografią, bowiem nigdy nie staje się on profesjonalistą sam, jest raczej do profesji wprowadzany. Od samego początku pieczę nad jego zawodową socjalizacją mają inni przedstawiciele tej profesji. Oni pokazują, na czym polega superwizja, stawiają przed nim pierwsze zadania, wpajają kluczowe dla profesji wartości.

Zatem, zanim zarysowana wyżej kariera zacznie się rozwijać, środowisko superwizorów musi upewnić się, czy kandydat zna i podziela podstawowe wartości profesji – zarówno te zapisane w kodeksie etyki, jak i ujawniające się w codziennej praktyce. Chodzi tu z jednej strony o podstawowy aspekt procesu instytucjonalizowania pracy socjalnej lub superwizji, czyli wartości w ich etycznym lub symbolicznym znaczeniu, jak na przykład: zachowanie zasady poufności czy bezwzględnej niezależności wobec kierownictwa superwizowanych pracowników socjalnych, z drugiej jednak – o wartości w ich ściśle materialnym sensie, bowiem nieformalny „cennik” jest również elementem zawodowej solidarności, a stawki zwykle w większym stopniu są efektem dyskusji środowiskowej, niekiedy debaty społecznej niż negocjacji z klientem (Wirbals, 2002; Hoch, 2002, s. 27–29).

Ponieważ proces ten jest dwukierunkowy, środowisko superwizorów oczekuje lub co najmniej stwarza możliwości, aktywnego angażowania się w tworzenie wspólnej przestrzeni pracy, uczestniczenia w bieżących dyskusjach, polemikach i wymianach poglądów. W toku stałej debaty kształtują się poglądy, rozwija się profesjonalna metarefleksja, ale również – co z perspektywy doświadczeń samego superwizora ważniejsze – budowany i podtrzymywany jest indywidualny status. Coraz to nowe nazwiska pojawiają się na łamach czasopism fachowych, ich nowe, autorskie koncepcje są oceniane i zyskują uznanie środowiska lub nie. Ci, którzy to uznanie zyskali awansują w hierarchii statusowej, stają się „mistrzami” dla kolejnego pokolenia, ale również wzmocnieni, dowartościowani wsparciem środowiska otwierają praktyki prywatne, a nawet inspirować nowe podejścia, zakładają nowe „szkoły” superwizji. Inni, którym nie udało się zaistnieć w dyskursie profesjonalnym podejmują kolejne próby lub rezygnują z ambicji, zadowalając się podtrzymywaniem osiągniętego już poziomu.

²⁹ *Supervisor in der Sozialarbeit und Bildungsarbeit.*

³⁰ Proces uzyskiwania uprawnień superwizora ma w krajach o ukształtowanej kulturze działalności supewizyjnej ściśle określony przebieg. Na przykład, w Niemczech trzeba posiadać wykształcenie na poziomie magisterskim w określonych dyscyplinach, mieć udokumentowaną co najmniej pięcioletnią praktykę w precyzyjnie opisanych zawodach oraz ukończyć dosyć kosztowne dwuletnie studium superwizji. Dopiero wtedy uzyskuje się dyplom superwizora i prawo rozpoczęcia samodzielnej pracy, zwykle jeszcze przez pewien czas „po koleżeńsku” hospitowanej (Hege, 1994). Kolejnym krokiem, po paru latach pracy usługowej na rzecz różnych instytucji, może być otwarcie własnej prywatnej praktyki.

7.3.2. Strategie moderowania instytucjonalizowania pracy socjalnej

Opisane wcześniej, raczej długofalowe zadania superwizji mogą być realnie osiągnięte poprzez nasycanie interakcji strategiami znacznie mniejszego zasięgu. Te właśnie działania konwersacyjne przygotowują grunt dla skutecznych procedur orientowania procesu instytucjonalizowania pracy socjalnej, stając się w istocie ich częścią. Do najważniejszych spośród owych strategii należy: kontrolowanie organizacji sekwencyjnej/tematycznej sesji, zarządzanie statusami uczestników i walidacją sposobów konstruowania podejmowanych zagadnień oraz ewaluacja ciągłości/trwałości uzyskanych rezultatów.

7.3.2.1. Kontrolowanie organizacji sekwencyjnej

Udana sesja superwizyjna wymaga stałej kontroli i kierowania jej przebiegu przez superwizora, którego status nie może być w żadnym momencie poważnie zakwestionowany. Jest wiele strategii zdobywania i utrzymywania władzy nad grupą, poczynając od niemal jawnego „nadzorowania”, aż do bardzo dyskretnych, profesjonalnych sztuczek, maskujących władzę lub pozornie ją demokratyzujących. Każdy superwizor podczas niemal każdej sesji wykorzystuje wiele z nich, dopasowując sposoby kontrolowania przebiegu dyskusji np. do jej etapu czy ról i tożsamości podejmowanych przez uczestników. Aby jednak jakakolwiek strategia przyniosła pożądany skutek, superwizor musi wywalczyć i utrzymać wysoki status w grupie.

Budowanie statusu w przypadku superwizji jest o tyle prostsze, że pewne społeczne i organizacyjne uwarunkowania niemal automatycznie zapewniają wysoką pozycję w grupowej hierarchii. Jednym z czynników tego typu jest ogólny wysoki status superwizji, a w konsekwencji i superwizorów w społeczeństwie, w szczególności zaś w środowisku pracowników socjalnych, który przekłada się na wysoką pozycję startową. Kolejne uwarunkowanie ma raczej organizacyjny charakter i wynika z zewnętrznego na ogół charakteru superwizji. Nawet gdyby superwizor nie podjął żadnych działań statusotwórczych, sam fakt, że przyjeżdża on np. z Warszawy lub innego dużego miasta automatycznie przekłada się na rodzaj autorytetu, który uzasadnia roszczenia do moderowania sekwencyjnej organizacji dyskusji (np. prawo wyznaczania mówców, limitowania głosów, wchodzenia w słowo innym uczestnikom).

Korzystne uwarunkowania społeczno-organizacyjne stwarzają lepszą startową pozycję w dyskusji, na bazie której superwizor poprzez różne, niekiedy zdawałoby się bardzo proste zabiegi konwersacyjne buduje i podtrzymuje swój status.

Dobrym przykładem takiego konwersacyjnego „narzędzia” jest obniżanie tonu głosu, co podnosi powagę wypowiedzi, ale również umożliwia zwolnienie tempa i to nie tylko zdań wypowiedzianych przez samego superwizora, ale również innych uczestników, którzy, nie do końca świadomie, wpisują się w narzucone reguły. Kontrola tempa konwersacji (obniżanie go) wytwarza wrażenie refleksyjności oraz terapeutyzuje format sesji. Superwizor nie tylko wolniej mówi, ale dodatkowo pozostawia różne, niekiedy całkiem długie (kilkusekundowe) pauzy w różnych miejscach, np. w środku zdania, jakby rozważał każdą myśl.

Szczególnie ten ostatni zabieg ma jednak i inne konwersacyjne funkcje, które umożliwiają jeszcze większą kontrolę nad sesją. Pozostawianie pauz niezajdujących uzasadnienia w logice wypowiedzi jest szczególnym sygnałem, że ta konwersacja nie podlega powszechnie stosowanym regułom. W rozmowach potocznych pauza (mikropauza) jest rodzajem znaku interpunkcyjnego, a jeżeli dodatkowo jest poprzedzona zmianą intonacji, np. na opadającą, staje się informacją o możliwości taktownego przejścia kolejki. Pozostawianie dłuższych pauz w miejscach, w których przejście kolejki jest niemożliwe lub nie ma sensu (np. podczas „teoretycznego” wprowadzenia) sygnalizuje odmiennosć reguł, a co pewnie ważniejsze, trenuje uczestników w niewchodzeniu w słowo, bowiem pauzy mają w tej konwersacji inne znaczenie.

Superwizor nie poprzestaje na kontroli mikroelementów konwersacji, takich jak pauzy czy tempo wypowiedzi, ale moderuje również organizację przebiegu całej sesji, czyli w istocie orientuje komunikacyjne działania uczestników. W pewnych odmianach, o dużym nasyceniu formatów psychoterapeutycznych sesja superwizyjna jest rytualizowana, czyli przebiega według precyzyjnego scenariusza, zwykle znanego uczestnikom. Nawet jednak w przypadku superwizji bardziej zorientowanej na wsparcie merytoryczne, superwizor podejmuje działania strukturyzujące tematykę rozmowy oraz wskazujące określone sposoby uczestnictwa poszczególnym mówcom.

Bardzo ogólnie opisując tę strukturę, sesja składa się z dwóch zasadniczych części, w których reguły konwersacyjne, a w szczególności aktywnosć superwizora znacząco się różnią.

Pierwsza część, mająca charakter wprowadzenia i nawiązania jednocześnie do poprzedniego spotkania, to opowiadanie o doświadczeniach od czasu ostatniej sesji. W tej fazie uczestnicy mają największą swobodę wypowiedziania się, a rola superwizora ogranicza się niemal zupełnie do podtrzymywania ich zaangażowania poprzez tzw. aktywne słuchanie, co uwidacznia następujący fragment³¹:

³¹ Materiał pochodzi z zarejestrowanej sesji superwizyjnej prowadzonej przez zewnętrznego superwizora w organizacji pozarządowej, realizującej pracę socjalną. Superwizja miała zasadniczo charakter grupowy (uczestniczyli w niej pracownicy realizujący podobne zadania), ale z powodu małych rozmiarów organizacji pewne jej elementy przypominały superwizję zespołową, tzn. niektórzy uczestnicy współpracowali w ramach minizespołów. Z tego samego źródła pochodzą transkrypcje wszystkich kolejnych fragmentów sesji, cytowanych w tym podrozdziale. Przyjęto ujednolicony sposób oznaczania mówców: S – superwizor, U, U1, U2, U3... – osoby uczestniczące w sesji.

U3: już nawet o tym nie myślałam (1.0) teraz i tak była wywiadowka i wyniknęła taka sytuacja że tam może nie zdać może być nieklasyfikowany,

[]

S: mhm

U3: nie chodzi na polski=

S: =mhm=

U3: bo nie ma ćwiczeń nie odrabia pracy domowej to ja mówię (.)

$$[\quad]$$

S: mbm

U3: że jeżeli to jest problem to niech pożyczycy te ćwiczenia i je skseruje (.)

$$\left[\begin{array}{c} \vdots \\ \vdots \\ \vdots \end{array} \right]$$

S: mbm

Jak widać, reakcje superwizora są niemal automatyczne i pojawiają się często w trakcie mikropauzy, niekiedy jednak potakiwania stają się bardzo regularne, wypowiedane w stałych odstępach czasowych.

Drugi etap to już sesja właściwa, faza pytań do referenta oraz wynikające z nich dyskusje. Co ciekawe, chociaż zwykle nie są to pytania superwizora, ale innych uczestników, jego rola jest już jednak bardziej widoczna, bowiem ustanawia on reguły pytania poprzez określenie ich typu, zakresu, niekiedy ilości lub czasu, często też superwizor uzasadnia celowość tej fazy, na przykład odwołując się do chęci pomocy.

Większość opisanych tu cech fazy pytań oraz przedstawianych wcześniej strategii „terapeutyzowania” dyskusji ilustruje poniższy fragment sesji:

S: hmm, mam taką propozycję żeby trochę ustrukturyzować tą: chęć pomagania wam.
((przełknięcie)) znaczy tak mhm ty monika powiedziałaś o pewnej sytuacji, która
jest dla ciebie jakimś problemem (2.5) możecie sobie przez minutę (.) pomyśleć co
wam się przychodzi: na myśl (.) teraz bo chciałbym °poszukać wsparcia° (4.3) no
to za chwile ewentualnie. mhm >ja mam< taką propozycję hm (2.3) żeby (.6) móc
pomóc monice lub każdemu z was, (.8) spróbujemy monice stawiać pytania. żeby
lepiej tę sytuację zrozumieć (2.5) hm (1.5) prośba i sugestia (2.0) >nie próbujemy
pytać dlaczego,< (3.1) bo pytanie dlaczego jest pytaniem bardzo trudnym (.) >°bo
ono dotyczy sensu rozumienia czy jakiejś już gotowej odpowiedzi°

[

U1: czy to mają być pytania rozstrzygnięcia? takie-

[]

S: nie: to

mają być pytania do których monika może nam opisać jakby więcej żebyśmy my jakby więcej wiedzieli. (.)

U2: ale na temat tego programu? =

S: tak ależ oczywiście

((kilka głosów równocześnie))

S: inaczej mówiąc my próbujemy teraz lepiej cie zrozumieć (.) na czym polega ta trudność kłopot (.) jak to przeżywasz jak mhm nie wiem, (.) postrzegasz dzieci >w tej sytuacji< (.) >wszystko [wdech] co ci przychodzi do głowy< (.) też żeby to były

pytania w których nie ma oceny (.) tak (.) dlaczego sądzisz że marta jest głupia bo to też są takie pytania. (.) w końcu takie pytania z których my się czegoś od ciebie dowiemy, a ty spróbujesz nam powiedzieć i tych pytań może być kilka- kilkanaście °kilkadziesiąt° hm (.) hm (.) no a ty odpowiadasz tak jak (.) wiesz () no to nie ma tutaj żadnej kolejności (.) jeżeli są jakieś pytania do marty JA BĘDĘ NAJWYŻEJ KORYGOWAŁ te pytania=

U1: =dobrze no właśnie

Superwizor w przedstawionym powyżej fragmencie nie tylko „terapeutyzuje” komunikację poprzez umieszczanie pauz w środku wypowiedzi, wydłużania ich i spowalnianie tempa, ale również narzuca precyzyjnie określony format aktywności komunikacyjnej, wynikający z fazy sesji (faza pytań). Plan ten jest bardzo precyzyjny w tym sensie, że określona jest nawet ilość pytań z zastrzeżeniem, że będą one też kontrolowane przez superwizora. Sama kontrola pytań pozwala wytwarzać poczucie bezpieczeństwa u osoby, która właśnie jest poddawana analizie, bowiem prowadzący sesję czuwa, by nie były one zbyt kłopotliwe.

7.3.2.2. Zarządzanie relewancją i uspołecznianie podejmowanych zagadnień

Nie tylko pytania są obszarem orientujących działań superwizora, ale przede wszystkim odpowiedzi i wynikające z nich tematyzacje, które są dalej rozwijane. Właściwie wytworzenie odpowiedniej dyscypliny rozmowy służy bardziej skutecznemu ukierunkowywaniu procesów instytucjonalnych (np. wewnętrznego ujednolicania systemów wartości, metod działania, synchronizowania działań lokalnych w ramach szerszych profesjonalnych ideologii).

Przedstawione wcześniej działania w zakresie organizacji sekwencyjnej, której efektem zwykle jest swoista konwersacyjna dyscyplina stanowią bazę, na której konstruowana jest organizacja tematyczna. Mniej lub bardziej aktywnie superwizor próbuje, zwykle z sukcesem, rozpoznać systemy normatywne podtrzymywane przez uczestników, by następnie je przekształcać.

7.3.2.3. Diagnozowanie systemów normatywnych i metod działania

Praca superwizora nad tematyzacją dyskusji to przede wszystkim umiejętne kontrolowanie wątków, które się pojawiają i dalsze ich ukierunkowywanie w pożądaną stronę. Chociaż samo wytworzenie atmosfery ułatwiającej zwierzenia czy, bardziej generalnie rzecz ujmując, poruszanie trudnych tematów wyzwala aktyw-

ność uczestników sesji, to jednak owa aktywność może zmierzać w bardzo różnych kierunkach. Superwizor wykorzystuje zatem różnorodne strategie konwersacyjne, by dyskusja ogniskowała się na zagadnieniach, które uznaje za kluczowe.

Na początkowym etapie zwykle głównym celem superwizora jest rozpoznanie systemów normatywnych, relewancji, którymi posługują się pracownicy socjalni. Trzeba dodać, że w obszarze zainteresowania superwizora znajdują się przede wszystkim wartości oraz wartościowanie świadomie lub nawet nie do końca świadomie realizowane w praktyce, a jedynie w małym stopniu deklarowane. Takie rozpoznanie zwykle przybiera formę opowiadania o konkretnych trudnych doświadczeniach, dodatkowo ukierunkowywanego niby-parafrazami superwizora próbującego pogłębić te aspekty relacjonowanych wydarzeń, które najprecyzyjniej odzwierciedlają systemy wartości oraz inne uwarunkowania działań, jak np. obawy. Ilustruje to poniższy przykład:

S: czyli problemem o którym mówisz jest (.9) sytuacja że nie wiesz jak się zachować (.1) kiedy kasia się do ciebie przytula (2.0) bardziej boisz się tego co powiedzą (.7) czy jak się zachowają inni uczestnicy grupy wtedy kiedy kasia? (1.0) będzie miała problemy=-

U1: =to jest konsekwencja tego no bo mhm bo może jak bym mhm NO no wiem o czym mówisz że mówię o dwóch różnych rzeczach (.1) tylko że one tak trochę się łączą,

Często też superwizor niemal domaga się konkretnego wartościowania problemów, poszukiwania tego najważniejszego, co jest na tyle ważne, że gotów jest taką odpowiedź niemal wymusić bardzo długą, kilkunastosekundową, znaczącą pauzą, jak w poniższym przykładzie:

S: który wydaje ci się najważniejszy? (.1) >z tych trzech< (1.5) >na ten moment< (16.0)

U1: no nie wiem. czy można tak powiedzieć że najważniejszy. NA PEWNO JEST WAŻNE ten ZEBYM JA nie miała tego dyskomfortu ((dalsza wypowiedź)) to ten o grupie chyba, (2.0)

S: a czy to nie znaczy że ustawiamy teraz jakąś hierarchię ważności (.1) teraz jakby chcesz (.1) skupić uwagę (.1) na (.1) jednym (.1) z nich co jest najważniejsze (.1) dla ciebie

U1: to ten chyba o grupie. (2.0)

S: =czyli jak stawiać problem granic (.1) pewnych norm >w grupie< (1.3) jak zareaguje grupa w ogóle. (.1)

U1: no tak, no=-

S: =okej mhm (.1) >czy rozumiecie teraz jakby problem trochę? (.1) z tą grupą? (.1)

U2: no tak. (2.0)

Rozmowa o trudnych przypadkach, nieraz wręcz traumatycznych doświadczeniach niekiedy jest ukierunkowywana w stronę diagnozy dystansu do roli, umiejętności kontrolowania emocjonalnego zaangażowania, czyli właściwie stopnia profesjonalizacji. Superwizorzy niemal zawsze pytają o uczucia, jakie towa-

rzyszą pracy z konkretnym przypadkiem i z terapeutyczną cierpliwością (pauzy sięgają nawet 10 sekund), w atmosferze mobilizującej do zabrania głosu – ciszy – czekają na odpowiedź.

Ważnym elementem działania superwizora, który jednocześnie ma istotne znaczenie dla procesu instytucjonalizowania pracy socjalnej jest nazywanie różnych problemów, lęków, obaw, a niekiedy jest to również kwalifikowanie do określonych kategorii (typologizowanie) działań podejmowanych przez uczestników. Wspomniane „nazywani” nie opiera się jedynie na proponowaniu, zwykle w formie parafrazy, nazw opisywanych zjawisk, ale również na różnorodnych działaniach naprawczych (w sensie konwersacyjnym), czyli poprawiania wypowiedzi innych oraz własnych. Szczególnie ta ostatnia, autonaprawcza, aktywność wydaje się być środkiem skutecznym, bowiem niweluje pojawiający się u niektórych, szczególnie bardziej doświadczonych pracowników socjalnych odruch obronny unikania narzucanej terminologii czy sposobów postrzegania problemów. Jeżeli superwizor sam poprawia swoje wypowiedzi, to znaczy, że sam się czegoś uczy, a używane przez niego struktury są wytworem tej konkretnej dyskusji, nie mogą być zatem narzucone z zewnątrz. Podobnie, kiedy superwizor sam koryguje swój format uczestnictwa w spotkaniu z komentującego na pytający, wzmacnia skłonność grupy do trzymania się zaproponowanych reguł.

S: ja mam myśle że: (.5) OKEJ (.8) mhm (1.0) czy wydaje ci się że: >jeżeli cie dziewczynka< bierze za rękę, jest to do zaakceptowania. (.) społecznie (1.0) dla ciebie

Wszystkie te zabiegi w perspektywie mikro ujednolicają sposoby mówienia, ale i postrzegania własnej aktywności zawodowej. Możliwe staje się bardziej efektywne komunikowanie problemów i adekwatnych rozwiązań, umieszczanie ich w powiązanych kontekstach sytuacyjnych, społecznych, a niekiedy i teoretycznych. W perspektywie szerszej, makrospołecznej, stopniowo wypracowywany i upowszechniany jest wspólny język profesji, który otwiera nie tylko możliwość ponadinstytucjonalnej komunikacji, ale również, a może przede wszystkim unifikację standardów, norm i sposobów działania.

Byłoby z pewnością błędem ograniczanie oddziaływania superwizora jedynie do nazywania problemów czy ich strukturyzowania. Z pewnością istotnym zadaniem superwizji jest wprowadzanie konkretnych zmian w praktyce, czyli orientowanie działania. Wspomniane nazywanie tylko pozornie jest niewartościujące, niemal w każdym zdaniu zawarta jest ocena, która w bardzo dyskretnej, bo niewypowiedzianej formie trafia do uczestników. Sama dociekliwość superwizora w określonym obszarze lub kierunku wyraźnie wskazuje, że ten obszar jest problematyczny, a inne są albo mniej istotne, albo nie wymagają interwencji.

Podobną funkcję ma bardzo aktywne tematyzowanie dyskusji w trakcie fazy pytań i odpowiedzi. Niemal standardem jest taktowne zamykanie wątków

poprzez odsuwanie ich w czasie („to ciekawa sprawa, ale teraz pytania do mar-ty”) oraz wybieranie jednego z nich do dalszej analizy. Niekiedy można nawet odnieść wrażenie, że superwizor tak długo zachęca grupę do wymiany myśli (problemów), aż pojawi się temat, który odpowiada superwizorowi. Przykładem może być podjęcie tematu kłopotliwego dotyku w analizowanej sesji. Mimo wielu innych wątków, superwizor skupił się właśnie na tym, czyniąc go kluczowym tematem całej sesji.

7.3.2.4. Uwspólnianie definicji sytuacji, systemów normatywnych i metod działania

Rozpoznanie problemów codziennej aktywności pracowników socjalnych oraz wybór przez superwizora określonych tematów zwykle prowadzi do ich wspólnego rozwinięcia. Podstawową strategią wywoływania takich dyskusji jest zwrócenie się o pomoc do pozostałych uczestników sesji.

S: ty teraz tylko słuchasz (.) ma: gda: i mariusz (.) co byście jej teraz na te problemy po-radzili, (.) grupa: (.) granice (.) preferowanie kogoś. (1.5)

W efekcie grupa doszła do umiejętnie podsuwanych przez superwizora bardzo konkretnych rozwiązań. W przypadku problemu wytłumaczenia grupie dzie-ci, że tylko z jednym *street worker* może iść „za rękę”, opracowano metodę selekcji powiązaną z uzasadniającą ją argumentacją, np. wyjaśnić, że za rękę trzyma się tylko najmłodszego uczestnika, pozostali są już za duzi. Opracowana w ten sposób reguła nie tylko rozwiązuje doraźny problem zazdrości o bliskość opie-kuna, ale również wpisuje się w szerszą perspektywę jednego z podejść do pracy socjalnej zorientowanego na usamodzielnianie, jako główną oś działania.

Warto dodać, że superwizor stara się nie dopuszczać do dominacji jednego z uczestników (np. poprzez zwrot „ale to jest pytanie do całej grupy”), aby nie doszło do wyłączenia kogokolwiek z wytwarzanej w trakcie sesji przestrzeni in-stytucjonalnej, której podstawowym elementem są wspólnie wypracowywane re-guły. Konwersacyjne uwspólnianie dotyczy nie tylko sposobów działania (metod i narzędzi pracy socjalnej), co ukazuje ostatni fragment materiału, ale również ta-kie aspekty pracy, jak wzory interpretacji, definicje sytuacji, systemy relewancji, systemy normatywne, etyka zawodowa itd.

Proces wypracowywania wspólnego stanowiska jest zwykle rozciągnięty w czasie, bowiem rzadko zdarza się pełna zgodność doświadczeń i poglądów, szczególnie w przypadku superwizji grupowej, której uczestnikami są osoby nie-pracujące w ramach jednego zespołu. Bardzo częstą strategią jest wspólne docho-dzenie do rozwiązań, kierowane przez superwizora poprzez odpowiednie tema-

tyzacji. Niekiedy też zdarza się, że superwizor podpowiada jakieś rozwiązania z własnego doświadczenia i wywołuje wokół nich dyskusję.

Właśnie to ostatnie działanie uwidacznia szerszy wymiar instytucjonalizacji pracy socjalnej poprzez sesję superwizyjną, który można nazwać uspołecznieniem. Superwizor nie tylko zabiega o wewnętrzną spójność „nadzorowanej” instytucji, ale poprzez odnoszenie doświadczeń pracowników do własnych (zewnątrznych) przymyślnych również synchronizuje zachodzące w niej procesy ze zjawiskami bardziej ogólnymi, takimi jak dyskurs publiczny i profesjonalny, ekonomia, polityka społeczna itd. (schemat 5). Refleksje nazwane tu przymyśleniami superwizora w istocie nie są jego osobistą twórczością, tylko wypadkową różnych rozwiązań spotykanych w superwizowanych przez niego instytucjach, profesjonalnej literaturze czy dyskusjach z innymi superwizorami. Superwizor jest zatem świadomym bądź nie do końca świadomym nośnikiem istotnych metareguł, które w sposób dynamiczny wytwarzają społeczny kontekst instytucjonalizacji pracy socjalnej, nadając jej walor pracy społecznej (warunkowanej przez szerszą społeczność, a w pewnych aspektach nawet przez społeczeństwo).

Schemat 5. Uspołecznianie instytucjonalizacji pracy socjalnej poprzez superwizję

7.3.2.5. Instytucjonalne aspekty ewaluacji w superwizji

Niemal każda sesja superwizyjna i to nie tylko w orientacji psychoterapeutycznej rozpoczyna się krótkim opowiadaniem o ważnych z zawodowego i terapeutycznego punktu widzenia wydarzeniach. Wypowiedzi często towarzyszy refleksja nad skutecznością proponowanych poprzednio rozwiązań, jeżeli były

sprawdzone, lub ocena skuteczności podjętych ostatnio działań terapeutycznych. Takie „mini sprawozdania” przyjmowane są zwykle, co było już wskazane wcześniej, bez komentarza, supervisor, co najwyżej, prosi o wyjaśnienie mniej zrozumiałych kwestii lub zadaje dodatkowe pytania diagnostyczne, jeżeli chce precyzyjnie zorientować się w sytuacji uczestnika lub jego klienta.

Podkreślić trzeba, że ewaluacja skuteczności poprzednich sesji jest tylko jednym z powodów prowadzenia tury wstępnych sprawozdań. Kolejnym, równie ważnym celem jest zmobilizowanie uczestnika do ukierunkowanej autorefleksji, w toku której jest on zwykle utwierdzany w słuszności stawianych diagnoz, ale co więcej, stopniowo budowane jest poczucie współodpowiedzialności za efektywność działań zaradczych.

Przyjmując jednak perspektywę instytucjonalną, tworzenie powiązań z poprzednimi sesjami ma przede wszystkim wytwarzać ciągłość, a w pewnym stopniu i trwałą niedokończoność procesów wytwarzania reguł. W takim ujęciu supervision nie składa się z odrębnych spotkań, ale jest właściwie jednym ciągłym procesem zorganizowanej i społecznie koordynowanej refleksji nad własną działalnością zawodową.

Rozdział 8

Instytucjonalizowanie pracy socjalnej

Instytucjonalizowanie przestrzeni społecznej to zjawisko złożone, zachodzące na różnych poziomach. Podstawowe procesy organizacyjne zostały opisane wcześniej, jednak instytucjonalizowanie przestrzeni pracy socjalnej obejmuje nieopisane wcześniej bardziej uniwersalne zjawiska, zachodzące również na bardziej ogólnym poziomie. Wspomniane fenomeny to konstruowanie „pustej” pracy socjalnej oraz wieloinstytucjonalizacja.

Pierwszy jest efektem konieczności wypełniania konwersacyjnymi działaniami dyskusji mało powiązanych z wytwarzaniem pracy socjalnej w profesjonalnym sensie i ujawnia swoistą społeczną pojemność organizacji, wyznaczoną przez formalne ramy, którą w języku dyskursywnego instytucjonalizmu można by nazwać dyskursową rezerwą (Torfing, 2001, s. 288–290). W kontekście szerszym taki sposób instytucjonalizowania części aktywności zespołów interdyscyplinarnych jest efektem trudnej do przewidzenia czasochłonności zadań realizowanych przez ośrodki pomocy społecznej. Praca socjalna z przypadkiem może przecież być zrealizowana bardzo szybko, ale może też ciągnąć się latami, a nawet dziesiątki lat. Z tego powodu organizacje pomocowe formalnie i nieformalnie wyznaczają pewne limity, które należy przepracowywać oraz standardy, które należy utrzymywać, przy czym nie są to ramy uniwersalne, bowiem różne organizacje przyjmują bardzo różne rozstrzygnięcia.

W odróżnieniu od „pustej” pracy socjalnej, wieloinstytucjonalizacja jest procesem różnicowania reguł organizacyjnych w ramach tej samej placówki. Prawdopodobnie byłoby nadmiernym optymizmem zakładać, że w ramach jednej organizacji wykształci się jedna instytucja. O ile jeszcze w małych placówkach daje się to wyobrazić, o tyle w wielkich rządowych organizacjach jest to już niemożliwe. Przyczyn wieloinstytucjonalizacji może być wiele, ale najważniejszą z nich jest napięcie pomiędzy autonomizacyjnymi tendencjami działania profesjonalnego oraz administracyjnym formalizowaniem i standaryzowaniem działania. Te

dwa niedające się pogodzić układy odniesienia wytwarzają odmienne systemy wartości oraz reguły działania, a zatem i instytucje.

Mimo różnorodności i złożoności analizowanych tu zjawisk, opisywane organizacje jakoś funkcjonują i to niekiedy skutecznie, choć nie zawsze ta skuteczność jest przekonująca. Jest zatem możliwe skonstruowanie bardziej uogólnionego modelu, który obejmowałby zarówno różnice kontekstualizacji, orientowania działania (tematyzacji), jak i różne wariantywne ścieżki instytucjonalizowania pracy socjalnej.

Warto zatem przeanalizować wszystkie trzy wymienione właśnie aspekty instytucjonalizowania pracy socjalnej w bardziej systematyczny i ugruntowany empirycznie sposób.

8.1. Instytucjonalizacja „pustej” pracy socjalnej

Jak prawdopodobnie w każdym innym obszarze działań społecznych, tak i w pracy socjalnej często dochodzi do instytucjonalizacji działań pozornych, mało znaczących lub wręcz niebędących pracą socjalną. Charakterystycznymi cechami tego typu instytucjonalizacji są: rytualizacja, „płynąca” dyskursywność, ukryte walki statusowe i tożsamościowe, formalizowanie reguł.

Wysokie poczucie pozorności działań wywołuje potrzebę znacznego podnoszenia poziomu ich rytualizacji, przede wszystkim w zakresie aprobaty określonych sposobów działania. Taka rytualizacja podnosząca spójność grupy zmniejsza ryzyko wyłamania się któregoś z członków, zakwestionowania całościowego sensu tak organizowanych działań. Jakakolwiek próba kontestacji musiałaby się wiązać z koniecznością „zburzenia” rytuału, a trudno tego oczekiwać od tych, którzy w tej ceremonii uczestniczą, a być może nawet ją współtworzyli. Właściwie zmiana tego sposobu instytucjonalizowania pracy socjalnej na inny możliwa jest jedynie pod wpływem działania kogoś „z zewnątrz”, kto, po pierwsze, będzie miał lepszą perspektywę analityczną, by dostrzec pozorność działań, po drugie, nie będąc związany z ceremonią „emocjonalnie”, będzie miał mniejsze wewnętrzne opory przed podjęciem działań krytycznych¹.

Konsekwencją wysokiej rytualizacji pracy socjalnej jest zatem jej utrwalenie i to nie tylko w zakresie jednego zadania, ale właściwie większości działań realizowanych przez członków takiego zespołu. Generalnie orientacja interakcyjno-konwersacyjna oddziela „podmiot konwersacji” od konkretnej osoby, zakładając, że podobne działania mogą podejmować różni wykonawcy, a ten sam wykonawca może występować w różnych, np. podwójnych rolach. Jednak w tym

¹ Przykład burzenia ceremonii daje Marek Czyżewski w tekście *Historia nieudanej ceremonii* (Czyżewski, 2010). Chociaż nie jest to obserwacja z obszaru pracy socjalnej, to można podejrzewać, że podobny przebieg miałyby burzenie konwersacyjnych ceremonii w tym właśnie obszarze.

szczególnym wypadku nadmiernie rytualizowanego porządku można przyjąć, że takie zjawiska zachodzą rzadko.

Po pierwsze, z przyczyn ekonomicznych, bowiem rytuał to interakcja zaplanowana bardzo precyzyjnie, niemal w każdym szczególe. Tych reguł trzeba się nauczyć, by umiejętnie się nimi posługiwać, co wymaga czasu i wysiłku, często też szczególnie świeżo dopuszczani do rytuału aktorzy muszą tłumić swoje tendencje modernizacyjne. Mając już taki dobrze opracowany schemat działania, słabnie tendencja do poszukiwania innego rozwiązania, bo „stare” się sprawdza, to znaczy generuje rytualne zyski (korzyści) dla wszystkich uczestników.

Po drugie, z przyczyn etycznych, bowiem rytuał opiera się na daleko posuniętej zgodności, nawet drobne odstępstwa mogą być traktowane jako jego burzenie (działania nietaktowne). Stąd jego zmiana, przy założeniu niepodejmowania działań konfliktotwórczych, wymagałaby niemal jednoczesnej zgody wszystkich uczestników, a to jest niemal niemożliwe, lub przeprowadzenia dyskusji nierytualnej o rytuałach. Ta druga możliwość wykorzystywana niekiedy w innych typach instytucjonalizacji w tym nie znajduje zastosowania, bowiem zrytualizowane jest niemal każde działanie w niemal wszystkich obszarach (w ramach pracy nad informacją, planem pomocy, kontaktem, dokumentacją), co zresztą jest przyczyną opisaną tego zjawiska jako nadmiernej rytualizacji.

Z powodu wyżej wspomnianych przyczyn ten sposób instytucjonalizowania pracy socjalnej utrwała się w danym zespole i przenosi na inne zadania (przypadki) realizowane przez ten sam zespół. Bywa jednak, że taka rytualizacja jest świadomie przez zespół podjętą strategią działania w przypadku sytuacji, która nie nadaje się do pogłębionej analizy, bo jest definiowana jako „nierokująca nadziei” lub klient zdecydowanie i od dłuższego czasu odmawia współpracy.

Rytualizowanie rzeczywistości interakcyjnej nieuchronnie wiąże się z jej upraszczaniem, bowiem rytuały mają zwykle jeden aprobowany, dopuszczalny przebieg. Nawet jeżeli jest to bardziej złożony rytuał, to liczba wariantywnych sposobów rozgrywania go jest bardzo ograniczona. Przy tak słabych „narzędziach” konwersacyjnego działania nie można oczekiwać wysublimowanych efektów, stąd przy opisywanym tutaj typie instytucjonalizacji praca socjalna redukowana jest do prostego zadania, np. podjęcia decyzji o przyznaniu bądź nieprzyznaniu rodzinie asystenta lub rozstrzygnięcie kwestii proceduralnych. Inne typy pracy są pomijane w ogóle lub pozorowane, jak na przykład prezentowanie analizowanego przypadku, choć wszystkim jest on znany lub uczestnicy nie są tym zainteresowani.

Powiązane z rytualną organizacją działań skupienie się bardziej na formie niż treści owocuje małym zaangażowaniem w merytoryczną warstwę konwersacji kosztem podtrzymywania wymiaru afirmacyjnego. W skrajnych przypadkach uczestnicy takich instytucjonalizacji dosyć łatwo akceptują argumenty oraz rozwiązania innych uczestników, porzucając swoje, jeżeli były w sprzeczności. Właściwie jednak sprzeczności nie są podkreślane czy nawet ujawniane, ponie-

waż nikt nie prowadzi porównawczej analizy argumentacji, organizacja działania wymaga bowiem jedynie przedstawiania jakichś stanowisk, najlepiej ogólnie i niekontrowersyjnie sformułowanych, oraz ich rytualnego potwierdzenia przez pozostałych uczestników. Małe znaczenie przypisywane treściowej zawartości wypowiedzi skutkuje konwersacyjnym dowartościowaniem pozamerytorycznych kryteriów wyłaniania rozstrzygnięć oraz (często) wzrostem tempa konwersacji (dyskursu).

W kwestii pierwszej warto wspomnieć niektóre z alternatywnych kryteriów, zaznaczając jednak, że inne typy instytucjonalizacji też się nimi posługują, ale zwykle w mniejszym stopniu. Jeżeli argumenty tracą na znaczeniu, to na pewno zyskuje je sformalizowana struktura instytucji. Po pierwsze, ponieważ dochodzi do głosu czynnik statusowy, wypowiedzi uczestników o wyższych statusach (formalnych, środowiskowych, zespołowych) będą miały większe znaczenie, po drugie, rozwiązania bliższe formalnie zestandaryzowanych oczekiwań będą miały większą szansę realizacji. W efekcie instytucja będzie tak formatowała pracę socjalną, by diagnozy i realizowane rozwiązania miały postać możliwie zunifikowaną (łatwą do formalnego opisanie w statutach, zarządzeniach itp.). Inne kryteria są bardziej związane z konwersacyjną organizacją działania i jest to np. kolejność wypowiedzi (pierwszy lub ostatni pomysł zostaje rytualnie utrwalony) albo ich obszerność (stanowisko najbardziej rozbudowane akceptowane jest jako najlepsze).

W kwestii drugiej, wzrostu tempa, nietrudno znaleźć przyczynę tego zjawiska. Względnie małe zainteresowanie argumentacją przy jednoczesnej skłonności do uogólnień i standaryzacji znacznie skraca wypowiedzi (a więc działania analityczne). Proces ten jeszcze bardziej przyspiesza kolejny czynnik, opisany dalej, czyli skłonność do kamuflowanych walk statusowych, bowiem rywalizujące strony nie pozwalają sobie na dłuższe wypowiedzi, chcąc budować swoją pozycję przy użyciu środków pozaargumentacyjnych (w obszarze argumentacji obowiązuje zasada rytualizowanej zgody).

8.2. Wieloinstytucjonalizacja strategiczna

Analizowane do tej pory warianty instytucjonalizowania pracy socjalnej dotyczyły sytuacji, w których reguły organizowania dyskusji były wytwarzane (podtrzymywane) w jej toku. Jednak w niektórych przypadkach przebieg dyskusji profesjonalnych nie opiera się na argumentach i działaniach pojawiających się w jej trakcie, tylko na rodzaju umowy wynikającej z nie do końca jawnej konwersacji, odbytej na przykład przed dyskusją². Pierwszą zatem różnicą jest

² Ponieważ analizowany tu wariant instytucjonalizacji opiera się na niejawnym elementach profesjonalnych dyskusji, nie mógł być zrekonstruowany jedynie w oparciu o zarejestrowane dyskusje. Kluczowym materiałem badawczym stały się zatem rozmowy badacza z uczestnikami dys-

dodanie do przestrzeni kształtowania pracy socjalnej obszarów pozaformalnych, a nawet zakrytych dla części uczestników. Kolejna różnica dotyczy bardziej rozbudowanej konstrukcji pracy nad przypadkiem, która obejmuje, poza standardowymi elementami, jeszcze dodatkową dyskusję (na przykład wstępną), podczas której dochodzi do ustalenia kluczowych strategii. Wreszcie ostatnia odmienność wiąże się z innym sposobem określania celów formalnej dyskusji, bowiem nie są one dla części uczestników bezpośrednio związane z pracą nad przypadkiem, ale z wymuszeniem rezultatu, który faktycznie już wcześniej został wypracowany.

Z powyższej ogólnej prezentacji widać, że instytucjonalizacja strategiczna może być realizowana jedynie w przestrzeni podwójnych standardów, reguł czy strategii orientowania działania. Zasadnie można skonstatować, że warunkiem zaistnienia instytucjonalizacji strategicznej jest częściowe lub znaczne rozsynchronizowanie mechanizmów instytucjotwórczych, przy czym, mimo tych rozbieżności, kontynuowana jest wewnętrzna dyskusja, która już jednak nie jest komunikacją, ale narzędziem osiągania wypracowanych w innej przestrzeni celów.

Bez wątpienia ten typ instytucjonalizacji jest rodzajem bardziej rozbudowanej gry instytucjonalnej, a może nawet, biorąc pod uwagę dwa rozbieżne systemy wypracowywania działania, gry międzyinstytucjonalnej. W ramach wykorzystywanych tu strategii pojawiają się tutaj różne sztuczki profesjonalne, które domyślnie stosowane są nie w dyskusjach profesjonalnych, ale w rozmowach z klientem. W tym kontekście dyskusja staje się nie tylko polem wytwarzania profesjonalnego działania, ale również jego przedmiotem, celem, na który jest ono nakierowywane.

8.2.1. Napięcie pomiędzy administracyjnie strukturalizowaną przestrzenią formalną a profesjonalną

Jak już to wskazano wcześniej prekonceptualizacja działania może skutecznie być realizowana jedynie w podzielonej przestrzeni. Z jednej strony muszą bowiem być warunki do konstruowania dyskursu nieformalnego, z drugiej do aplikacji jego bieżących rezultatów w ramach dyskusji sformalizowanych (oficjalnych). Co więcej, te dwa typy przestrzeni muszą być efektywnie odizolowywane, a dokładniej, nieformalna musi być ukrywana przed niewtajemniczonymi współtwórcami przestrzeni formalnej, jako że ujawnienie tego podwójnego porządku może zniweczyć cele, dla których został on podjęty i jest podtrzymywany. Zatem swoisty filtr komunikacyjny, jak i rozdwojenie przestrzeni są kluczowymi elementami instytucjonalizacji strategicznej. Ponieważ kategoria przestrzeni zo-

kusji, którzy wprowadzając swoje wyjaśnienia i uwagi techniczne do zarejestrowanego materiału, a dokładniej transkrypcji, przypadkowo ujawnili również wątki dodatkowe. Inny charakter materiału, który można określić jako rozmowy z informatorami skutkuje też innym charakterem analizy i statusem metodologicznym wniosków.

stanie bardziej detalicznie przeanalizowana w dalszej części pracy, obecnie odniosę się w systematyczny sposób do barier, podziałów i tajemnic.

Zjawisko rozdwojenia profesjonalnej dyskusji jest procesem, który wymaga oddziaływania określonych uwarunkowań przez dłuższy okres czasu, co więcej, w zależności od zmian nasilenia tych uwarunkowań może ono mieć charakter narastający lub fluktuujący, a teoretycznie można nawet wyobrazić sobie zanikanie rozdwojenia³. Podstawowe uwarunkowania to (1) zakres różnicowania ogólnej koncepcji pracy socjalnej w zespole i umocowanie poszczególnych jej odmian w strukturze zespołu oraz (2) zakres włączania pracy zespołowej do procesu konstruowania planu pomocy.

1. Emancypacja wątków profesjonalnych i ich przenoszenie do dyskusji nieformalnych zachodzi dopiero wtedy, kiedy zespół jest różnicowany pod względem ogólnego wyobrażenia⁴ wspólnie podejmowanego działania, to znaczy są co najmniej dwie optyki niedające się trwale uzgodnić zarówno w wymiarze teoretycznym, jak i praktycznym. Różnicowanie to z uwagi na fundamentalny charakter zwykle ma swoje źródła ideologiczne i nie dotyczy jakiegoś konkretnego elementu działania tylko całej jego koncepcji, a często nawet jeszcze szerzej, społecznego usytuowania pracy socjalnej (mandatu, misji, społecznej odpowiedzialności, ograniczeń etycznych itd.)⁵.

³ Ten ostatni wariant niestety nie został odnaleziony w zebranych na potrzeby tej pracy materiale, ale wynika z mojej wiedzy o wzajemnych relacjach obszarów formalnych i nieformalnych w pracy socjalnej, którą zdobyłem w trakcie półtorarocznej obserwacji uczestniczącej, realizowanej na potrzeby innych badań. Na przykład, zanikanie separacji sfer formalnej i profesjonalnej zachodzi w pracy socjalnej na skutek niektórych zmian kadrowych, szczególnie na stanowiskach kierowników i koordynatorów. Inna osoba, a właściwie wynikający z odmiennych doświadczeń biograficznych inny sposób konstruowania pracy socjalnej, skutkuje przeniesieniem prekonceptualizacji działania do dyskusji sformalizowanej. Zdarza się bowiem, że koordynator pracy socjalnej wyraźnie daje do zrozumienia, że jest świadomy napięcia między profesjonalną i „administracyjną” pracą socjalną i jest gotów dyskutować strategię realizowania celów profesjonalnych w sposób otwarty, czyli w ramach formalnych struktur. Zanika w ten sposób potrzeba wyodrębniania dyskusji nieformalnych, pojawia się natomiast dwuaspektowość dyskusji formalnej, w ramach której wątki profesjonalne muszą być synchronizowane z administracyjnymi. Taka konieczność zachodzi zresztą w każdej dyskusji, co zostało opisane w części *Kontekstualizacja dokumentarna*, ale w tym przypadku jest to synchronizacja strategiczna, a nie, jak w innych, odzwierciedlająca.

⁴ Choć motyw wyobrażeń nie jest tu zastosowany w bardzo ścisłym teoretycznym sensie, a jedynie jako opis obserwacji empirycznych i w zasadzie jest on słabo obecny w anglosaskiej analizie instytucjonalnej, to jednak warto wspomnieć, że w koncepcji instytucji symbolicznej, aplikowanej w niektórych nurtach pedagogiki społecznej instytucja symboliczna jest definiowana, za Corneliussem Castoriadisem, jako połączenie elementów realnych oraz wyobrażonych (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 83–85).

⁵ Tak szeroko zdefiniowane różnicowanie ma swoje źródła przynajmniej w edukacji oraz profesjonalnej socjalizacji, a zatem czynnikach biograficznych i tożsamościowych, które jedynie w małym stopniu, w takim jakim uczestnicy je ujawniają, mogą być rekonstruowane na podstawie analizy dyskusji profesjonalnych. W szczególności w instytucjonalizację strategiczną niemalże wpisane jest ich ukrywanie. Biograficzne uwarunkowania pracy socjalnej były jednak przedmiotem za-

Samo zróżnicowanie poglądów w zasadzie naturalne dla zespołów interdyscyplinarnych nie musi jednak jeszcze oznaczać ich wyodrębniania do dyskusji nieformalnych. Zjawisko takie zachodzi jedynie wtedy, kiedy nie będą one miały szansy na zaistnienie w dyskursach formalnych, to znaczy będą niedopuszczalne lub marginalizowane albo będą pomijane w fazie podejmowania decyzji, na którą wpływać będą inne argumenty. O ile marginalizowanie czy „uważnianie” poszczególnych tematyzacji jest zjawiskiem dosyć demokratycznym, to znaczy zależy od ilości uczestników chętnych/niechętnych do podjęcia owego tematu⁶, o tyle decyzje podejmowane przez zespół są już w istotnym stopniu zależne od statusu, w szczególności formalnego. Często formalna organizacja pracy jest taka, że praca zespołu kończy się zwerbalizowaniem i zaprotokołowaniem wniosków, które traktowane są jedynie jako rekomendacje, a właściwą decyzję podejmuje (podpisuje) kierownik, również uczestnik zespołu. W takich okolicznościach jego głos decyzyjny jest właściwie rozstrzygający, choć różne praktyki rytualne często tę dominację maskują, na przykład rytualne pytania, co inni sądzą o zaproponowanej przez kierownika opcji, mające pozornie uspołecznić decyzję.

2. Podziały w dyskusjach profesjonalnych dotyczą nie tylko poglądów, ale również wiążą się z różnym usytuowaniem w całościowym procesie pracy socjalnej. Część zespołu składa się ze specjalistów (psychologów, pedagogów), którzy właściwie jedynie diagnozują przypadek, niekiedy bardzo pobieżnie, w oparciu o wiedzę zdobytą w trakcie pracy zespołowej. Właściwie cała ich aktywność ogniskuje się na udziale w formalnej dyskusji. Są jednak również specjaliści (pracownik socjalny, niekiedy również psycholog, pedagog), którzy są zaangażowani w szerszym polu działania, utrzymują kontakt z samym klientem oraz innymi instytucjami, z których usług korzysta. Są wreszcie uczestnicy zespołów (asystenci rodziny, pracownicy socjalni), którzy właściwie głównie postrzegają swoją pracę jako działania bezpośrednio związane z klientem, a praca zespołowa jest rodzajem wsparcia, a niekiedy przeszkody.

W strategicznym orientowaniu dyskusji zainteresowani są przede wszystkim ci członkowie zespołu, którzy swoją działalność postrzegają poza nim, i na którą to działalność decyzje zespołu mogą mieć istotny wpływ. Na przykład, we wszystkich analizowanych przypadkach dyskusji, podejmowanych w ośrodku pomocy społecznej, w zespołach ustalano, a nawet decydowano, czy włączyć do pracy z klientem asystenta rodziny czy nie. Często też ustalano, jaki kierunek

interesowania moich wcześniejszych badań, opartych w sporej części na materiałach biograficznych (Granosik, 2002; 2005c; 2006c), z których to wnioski wykorzystuję niekiedy jako uzupełnienie konkluzji z badań referowanych w niniejszym tekście. Metodologiczna koncepcja łączenia materiałów biograficznych i interakcyjnych została zarysowana w osobnym artykule (Granosik, 2005b).

⁶ Aby nadmiernie nie komplikować w tym miejscu wyводу, pomijam drobne odstępstwa od tej reguły wynikające ze zróżnicowań statusowych, nie zaobserwowałem bowiem ani jednego przypadku symbolicznego „uciszenia” większej ilości uczestników chcących podjąć jakiś wspólny wątek przez osobę kierującą dyskusją, czyli o wysokim statusie.

nadać pracy socjalnej realizowanej w tych przypadkach. Zatem asystent rodziny czy pracownik socjalny, jeżeli jego profesjonalne wyobrażenia działania znacznie różnią się od preferowanych przez grupę i, co więcej, zachodzi poważne ryzyko, że zostaną zmarginalizowane, będzie miał motyw do podejmowania działań lobbystycznych, a więc ukierunkowujących działania innych członków zespołów. Jeżeli natomiast, na przykład, pracownik socjalny nie wiąże z działalnością zespołu poważnych nadziei, nie zakłada, że efekty tej działalności mogą w istotny sposób zmodyfikować jego pracę, ponieważ i tak w kontaktach z klientem zdecydowany jest robić to, co robił, to nie będzie miał powodów do strategicznego orientowania dyskusji, nawet jeżeli jego pogląd jest odmienny od dominującego w zespole⁷.

Materiał badawczy daje jednak jeszcze podstawę do odtworzenia innego, prawdopodobnie mniej istotnego wariantu strategicznego budowania osobnych systemów wytwarzania wewnętrznych reguł. W prezentowanej wcześniej odmianie strategiczność wiązała się z realizacją celów uznawanych przez pracowników jako ważnych dla klienta, a zatem była sposobem niejawnego konstruowania profesjonalnej autonomii w sytuacji, gdy formalne struktury ją ograniczają. Przedstawiany teraz wariant opiera się na instrumentalnej ekonomizacji wysiłku wkładanego w pracę z przypadkiem. Przyjmując taką strategię, pracownicy konstruują alternatywny system reguł, który zapewnia wytwarzanie oczekiwanej w ramach ośrodka dokumentacji, ale już bez znaczącego uwzględniania efektów tej pracy dla samego klienta. Dyskusja jest zatem zredukowana do działań dokumentarnych, bo wszelka inna aktywność, jak diagnozowanie, opracowanie planów pomocy jest pozorowana, to znaczy sami uczestnicy mają świadomość, że nie realizują tych zadań należycie.

Tak zredukowana do działań administracyjnych praca socjalna nie tylko w odczuciach uczestników właściwie nie realizuje swoich celów, również z perspektywy organizacji, a więc ośrodka pomocy społecznej zadania nie są wykonywane dobrze, bo choć w zakresie pracy dokumentarnej niczego nie można zarzucić, to jednak nie jest realizowana, choćby oparta na redukowaniu objawów problemów polityka społeczna państwa, a to jest zasadniczy cel i jednocześnie społeczna racja uzasadniająca całą wielką administrację pomocową. Zatem konstruowanie reguł działania opartych wyłącznie na literze prawa (a nie jego idei), bez odniesień do rzeczywistości społecznej też musi być strategicznie ukrywane, bo nie mieści się w formalnych, przecież nie tylko w dokumentarnym sensie, ramach organizacji.

Dwa przedstawione tu warianty wieloinstytucjonalizacji strategicznej są organizacyjnymi konsekwencjami stopniowego oddalania się celów i oczekiwań, jakie stawiają sobie niektórzy pracownicy od formalnej ramy, na której skonstruowany jest ośrodek pomocy społecznej. Pierwszy wariant jest tutaj rodzajem metadziałania, które ma wytworzyć dodatkową, mniej sformalizowaną, ale niestety

⁷ W takim przypadku nie dojdzie do instytucjonalizacji strategicznej, ale z powodu trwałego rozwarstwienia się dwu obszarów działania będzie miało miejsce zjawisko wieloinstytucjonalizacji opisane dalej.

nieformalną przestrzeń, w której możliwe będzie realizowanie działań profesjonalnych, niewpisujących się w kontekst rządowej i w sporej mierze centralnie sterowanej organizacji. Drugi wariant odnosi się do nienaturalnie wyostrożonej tendencji minimalizowania wysiłku, skracania czasu wypowiedzi i rezygnacji z polemiki, nawet jeżeli rozbieżność poglądów jest wyraźna⁸.

Oba warianty prowadzą do wytworzenia się, a później rozwijania specyficznego dla instytucji totalnych „świata podziemnego”. Taka instytucja ukryta pod powierzchnią oficjalnych interakcji powstaje szczególnie tam, gdzie stopień formalnych ograniczeń ludzkiego działania przyjął rozmiar zbyt duży, by zapewnić jednostkom potrzebny poziom autonomii⁹. Z drugiej strony, podniesienie poziomu zewnątrzsterowności zawsze prowadzi do przekształcania systemów istotności w doświadczeniach pracowników. Traci na tym przede wszystkim racjonalizm, refleksyjność i celowość działania, bowiem w świecie precyzyjnych reguł nie ma powodu odwoływać się do rozumu, rozważać różne warianty czy widzieć odległe cele własnej pracy.

8.2.2. Podwójna gra

Istniejące już dłuższy czas w polskiej pracy socjalnej napięcie pomiędzy oczekiwaniem wywiązywania się z obowiązków dokumentarnych oraz potrzebą podejmowania działań sensownych (w perspektywie profesjonalnej) nie pozostaje bez wpływu na sposób radzenia sobie z tym napięciem. Wypracowywane są bowiem coraz bardziej precyzyjne, choć nieformalne, reguły gry z organizacją.

Praca socjalna formalnie zinstytucjonalizowana w oparciu o struktury rządowo-samorządowe, jest właściwie już od dawna ideologicznie rozdwojona na orientację administracyjną (biurokratyczną) i profesjonalną. Jedną z istotnych podstaw takiego podziału jest usytuowanie w wielkich i bardzo rozbudowanych systemach administracyjnych, które do pewnego szczebla mają charakter biurokratyczny, a od pewnego szczebla podlegają wpływom profesjonalnych ideologii pracy socjalnej¹⁰. Taka dwuorientacja owocuje nie tylko podziałami w zespołach

⁸ Tego typu działania w pewnym sensie stanowią przeciwieństwo opisanej wcześniej „pustej” pracy socjalnej, polegającej na sztucznym podtrzymywaniu dyskusji, mimo że nie ma o czym rozmawiać.

⁹ Mechanizmy wytwarzania i podtrzymywania „podziemnego świata” w instytucjach totalnych opisał Erving Goffman w książce *Asylums* (Goffman, 1978), przełożonej na język polski pod tytułem *Instytucje totalne* (Goffman, 2011). Choć praca ta poświęcona jest szpitalowi psychiatrycznemu, i choć składa się z kilku odrębnych rozdziałów, to jednak może być również odczytywana jako jedna z bardziej ogólnych teorii Goffmana, dotyczącej sposobów sprawowania kontroli społecznej.

¹⁰ Przedstawione tu uwarunkowania strukturalne, wydają się też potwierdzać analizy dyskusji realizowanych w znacznie mniejszych instytucjach pozarządowych, w których zjawisko strategicznego instytucjonalizowania działalności praktycznie nie zachodziło, przynajmniej w badanych przypadkach. Można to wiązać z odmiennym sposobem powstawania takich organizacji,

interdyscyplinarnych, ale również swoistym rozdzieleniem samego pracownika socjalnego, którego działania opierają się na nierozstrzygalnych trwale dylematach. Zatem, tak jak w pracy terenowej sam pracownik socjalny, tak w dyskusji cały zespół zawieszony jest pomiędzy formalnymi wymaganiami szerszej organizacji (reprezentowanymi zwykle przez kierownika) a wymaganiami roszcżącej sobie prawa do autonomii profesji.

Ścieranie się dwóch mocno ugruntowanych społecznie sposobów organizowania pracy powoduje wytworzenie się podwójnych sposobów działania: administracyjnego, opartego na formalnym zwierzchnictwie i realizacji sformalizowanych reguł oraz profesjonalnego, opartego na elastycznych i twórczych, a więc głównie niesformalizowanych działaniach o charakterze sztuczek. W pewnym sensie jedną z tych sztuczek jest strategiczna instytucjonalizacja.

Zatem, w sytuacji niedyskutowalnej rozbieżności orientacji działania uczestnicy niekiedy starają się podjąć wcześniejsze działania przygotowawcze, polegające, na przykład, na ustaleniu: (1) jak organizować dalszą terenową pracę z przypadkiem, (2) jakie jest ryzyko, że działania zespołowe (w ich formalnej części) utrudnią podjęcie takiego kierunku i wreszcie (3) jakie strategiczne stanowiska w formalnej dyskusji zająć, by doprowadzić ją do planowanego celu.

(1) Pierwszym etapem konstruowania strategicznej instytucjonalizacji są działania o charakterze lobbystycznym, a więc przekonywanie możliwie znacznej części zespołu do swojego projektu działania. Ponieważ w ramach formalnych struktur takie działania nie byłyby możliwe lub byłyby nieefektywne, muszą być realizowane w przestrzeni nieformalnej, a ten typ przestrzeni zwykle wyklucza obecność kierownika związanego i wiążącego się z formalną częścią instytucji. Specyficzna elitarność grupy (dobór pod względem podobieństwa ideowego) ułatwia też podejmowanie niedopuszczanych przez kierownika tematyzacji, co może zupełnie inaczej ukierunkowywać pracę nad przypadkiem. Zdarza się jednak też, że opisywane tutaj działania są redukowane, to znaczy inicjator dyskusji (lobbyista) przedstawia własny pogląd z krótkim, zwykle praktycznym uzasadnieniem, a inni przyjmują to bez dłuższej dyskusji, w mniej lub bardziej zrytualizowanej formie.

(2) Właściwie kluczowa dla realizacji kolejnych działań strategicznych jest ocena szans na podjęcie formalnych decyzji, podobnych do tych skonstruowanych w kontekście nieformalnym. Właściwie sam fakt rozwijania dyskusji niefor-

które często tworzone są przez jednostki osobiście zaangażowane w rozwiązywanie jakiegoś problemu i mające jakieś wyobrażenia (biograficzny projekt działania) w tym obszarze (por. Granosik, 2005a), kolejni uczestnicy dobierani są często na zasadzie podobieństwa zaangażowania i wyobrażenia, przez co zespół taki jest znacznie bardziej homogeniczny i znacznie mniej ograniczany wymogami formalnymi, albo precyzyjnie ten stan określając, w ramach dyskusji podejmujący strategiczne refleksje, na przykład w zakresie radzenia sobie z ograniczeniami formalnymi. W przypadku małych organizacji pozarządowych znacznie trudniej też jest oddzielić dyskusje formalne i nieformalne, ponieważ podział ten nie znajduje w nich strukturalnego uzasadnienia (często te same osoby odpowiadają za porządek formalny i jednocześnie działają w terenie).

malnej wskazuje, że przynajmniej jej inicjator przekonany jest o niemożliwości zrealizowania swoich celów w strukturach formalnych. Udział innych jeszcze bardziej te przekonania potwierdza, bowiem oni też widzą potrzebę działania w innej przestrzeni i już sam ten fakt stanowi swoistą deklarację przynależności do grupy połączonej co najmniej przekonaniem o jakiejś nieusuwalnej słabości dyskusji sformalizowanych, a często te przekonania są bardziej radykalne. Nie ma też co ukrywać, że werbalizowane zastrzeżenia zwykle mają osobowy lub argumentacyjny, a nie strukturalny charakter.

(3) Najważniejszą operacyjną częścią spotkania jest przygotowanie strategii, która później znajdzie swoje rozwinięcie już we właściwej dyskusji. Strategie te dopasowywane są do wiedzy uczestników o preferencjach osoby kierującej zespołem lub mającej znaczący wpływ na podejmowane decyzje. Jeżeli na przykład celem strategicznym będzie przyznanie danemu klientowi asystenta rodziny, to prekonceptualizacja obejmować będzie przygotowanie takiego zestawu argumentacji, a więc w istocie taką strukturę tematyczną, która zwykle prowadzi do decyzji pozytywnej. Tak przygotowywane tematyzacje opierają się przede wszystkim na znanych uczestnikom preferencjach kierownika i odnoszą się do rzeczywistych diagnoz przypadku tylko w takim stopniu, w jakim wymaga tego ich wiarygodność¹¹.

Tak przygotowana prekonceptualizacja jest następnie odtwarzana już jako propozycja tematyzacji właściwej, czyli formalnej dyskusji nad przypadkiem. W zależności od ilości uczestników zaangażowanych w działanie strategiczne taka propozycja ma mniejsze lub większe szanse na realne zaistnienie w dyskusji, zwykle jednak, ponieważ jest dopasowana do preferencji kierownika, dosyć łatwo daje się przeforsować.

Reasumując, dochodzi tu do zjawiska podwójnej pracy nad przypadkiem. Pierwszy etap tej pracy ma charakter profesjonalny i oparty jest na wpisującej się w podzielaną przez innych uczestników koncepcję tematyzacyjną, jest też przez nich interpretowany jako „prawdziwy”, a więc związany z pracą socjalną. Drugi etap ma już wymiar wyłącznie strategiczny i jest rodzajem profesjonalnej sztuczki, która polega na gromadzeniu czynników zwiększających prawdopodobieństwo osiągnięcia z góry zaplanowanego celu. Ewentualna argumentacja nie jest w tym przypadku rzeczywistym rozważaniem wybranych aspektów społecznego funkcjonowania klienta, ale dobierana jest tak, by wpisać się w formalny, preferowany schemat instytucjonalnego działania. W istocie więc pogłębia podział na „wtajemniczonych”, którzy wiedzą, jak kształtowana jest dyskusja, oraz tych,

¹¹ Niemal identyczna struktura działania pojawia się w bardziej standardowych (niezespółowych) formach pracy socjalnej. W tym przypadku jest sposobem strategicznego pokonywania nieprzystawalności oczekiwań administracyjnych i profesjonalnych. W ramach tych strategii pracownicy socjalni, na przykład, tak manipulują dokumentarnym opisem przypadku, by uzyskać planowaną dla klienta pomoc. Podejmują takie działania, choć powody ich planów są zupełnie inne, ponieważ ujawnienie prawdziwych diagnoz nie znalazłoby uznania w biurokratycznej części organizacji, na przykład nie mieściłyby się one w kryteriach ustawowych (Granosik, 2003b).

którzy mają wrażenie, że praca socjalna jest dopiero wytwarzana. Takie napięcie nieuchronnie prowadzi też do swoistej, używając języka Ervinga Goffmana, „polityki tożsamości”, bowiem fakt tej wewnętrznej gry nie może zostać ujawniony.

Ujmując to zjawisko w kategoriach mniej osobowych, a bardziej związanych z pracą socjalną, wskazać trzeba, że opisana wyżej strategiczność jest sposobem wprowadzania działań opartych na niepreferowanych dyskursach, poprzez manipulację dyskursem preferowanym. Jakkolwiek jest to na pewno jakiś sposób na bezkonfliktową modernizację pracy socjalnej, to jednak nieuniknionym efektem ubocznym jest wzrastająca rozłączność dwu wspomnianych tu dyskursów, separacja kontekstu formalnego i nieformalnego oraz usztywnienie struktur formalnych. Sztuczne izolowanie różnorodnych strategii argumentacyjnych powoduje niemożliwość ich wzajemnego oddziaływania, a więc na przykład dostosowywania formalnej struktury organizacji do modernizującego się dyskursu profesjonalnego. W efekcie po pewnym czasie rozbieżności będą już tak znaczące, że nie da się dalej podtrzymywać ukrytego w kontekstach nieformalnych dyskursu profesjonalnego poprzez przekładanie go na strategiczną manipulację dyskursem sformalizowanym. Osobnym efektem ubocznym jest rosnąca fikcyjność dokumentacji formalnej gromadzonej wokół przypadku.

Cały przedstawiony tu konwersacyjny proces, a więc faza prekonceptualizacyjna oraz już formalna, jawna dyskusja mogą być traktowane jako rodzaj strategicznej instytucjonalizacji zadaniowej, bowiem spełniają kryteria działania zadaniowego, ale nie do końca jawnie i z wykorzystaniem rozbudowanej strategii.

8.3. Instytucjonalizowanie pracy socjalnej – model konwersacyjny

Zjawisko instytucjonalizowania pracy socjalnej wytwarzane jest w bardzo konkretnych i regulowanych na różne sposoby działaniach zespołowych, które jednak mają również swój bardziej ogólny wymiar. W tym kontekście będę się posługiwał terminem ścieżek instytucjonalizowania pracy socjalnej, który w zamysśle ma zastąpić zbyt statyczne, jak na prezentowaną w pracy perspektywę, nieprocesualne odniesienia typologiczne.

Najogólniej rzecz ujmując, określona ścieżka instytucjonalizacji to wyodrębniony empirycznie specyficzny sposób organizowania pracy socjalnej, opierający się na wyborze określonej konwencji pragmatycznej oraz korespondujących z nią środków i strategii działania. Instytucjonalizacja jest więc procesem, który może przebiegać na wiele różnych sposobów i, co równie ważne, podlegającym przekształceniom.

Ze względu na tę ostatnią właściwość od razu trzeba wskazać, że prezentowane dalej wariantywne przebiegi procesów instytucjonalizowania pracy socjalnej

nie są typologią instytucji, to znaczy nie obrazują statycznych typów organizacji pracy socjalnej, osadzonych w określonych, zwykle fizycznych, determinantach. Ścieżki instytucjonalizacji to zdecydowanie dynamicznie kształtowane reguły organizowania pracy nad przypadkiem, uwarunkowane w wielu wewnętrznych i zewnętrznych procesach, również bardziej statycznych czynnikach, ale nie determinowane przez nie jednoznacznie. Przyjęcie takiej optyki wskazuje na możliwość zróżnicowanego przebiegu instytucjonalizacji w ramach jednej organizacji formalnej, a nawet w pracy nad jednym przypadkiem, choć to zdarza się rzadziej.

Takie konstrukcje nie mogą być jednak zawieszone w próżni, nie są też „wydeptywane” obok siebie, niezależnie. Alternatywność ścieżek instytucjonalizacji pracy socjalnej oraz złożoność organizacji, w których taka działalność jest realizowana (np. ośrodka pomocy społecznej) wymuszają wytworzenie szerszych ram, w których wspomniane wcześniej różne ścieżki będą realizowane i w pewnym stopniu synchronizowane.

Zatem uwzględniając zróżnicowane konteksty i uwarunkowania, można pokusić się o rekonstrukcję bardziej ogólnego modelu podejmowania pracy socjalnej w ośrodku pomocy społecznej, czyli w wysoko sformalizowanym kontekście¹².

Podstawowe, wyodrębnione empirycznie ścieżki instytucjonalizowania pracy socjalnej można odnieść do podstawowych schematów działania, obecnych w pracy socjalnej, a więc schematu biurokratycznego oraz profesjonalnego (Granosik, 2006, s. 179–195), które teraz zyskałyby bardziej zespołowy wymiar. Pierwszy wariant opisuje proces konstruowania wspólnoty działania oparty na sformalizowanej bazie normatywnej i osadzony w kontekstualizacjach dokumentarnych. Pracownicy socjalni bezrefleksyjnie, wspólnie podejmują działania wpisujące się w formalne ramy, choć często są wobec nich krytyczni. Najbardziej charakterystycznym wariantem takiego sposobu instytucjonalizowania jest instytucjonalizacja „pustej” pracy socjalnej, a więc wypełnianie przestrzeni dyskusyjnej nieznaczącymi argumentami, które nie są dla nikogo ważne i które tak samo łatwo są podejmowane, jak i porzucane przez uczestników. Zdają sobie oni też

¹² Prezentowany model ograniczony jest do takiego właśnie umiejscowienia pracy socjalnej, ponieważ największa część materiału pochodzi z ośrodka pomocy społecznej. Ponadto, wysoki stopień uogólnienia wiąże się z koniecznością poszerzenia zakresu analizowanego materiału lub dokonania porównań z innymi rezultatami badań (triangulacja). W moim zasięgu znajdowały się przede wszystkim materiały pochodzące z miejskich ośrodków pomocy społecznej, bo takie badania podejmowałem wcześniej. Zatem, poza materiałem z dyskusji zespołów interdyscyplinarnych oraz sesji superwizyjnych, szczególnie w tym podrozdziale, uwzględniłem również: wnioski z prowadzonej przeze mnie przez niemal dwa lata obserwacji uczestniczącej miejskiego ośrodka pomocy społecznej, wnioski z analizy wątków samobieżnych sześciu wywiadów grupowych, realizowanych z terenowymi pracownikami socjalnymi miejskich i gminnych ośrodków pomocy społecznej, rozmieszczonych w trzech województwach oraz wniosków z analizy zapisu spontanicznej dyskusji, która miała miejsce w wielkomiejskim domu pomocy społecznej. Oczywiście podobny model można byłoby prawdopodobnie skonstruować dla procesów instytucjonalizowania pracy socjalnej w organizacjach pozarządowych, jednak niedostatek materiałów uniemożliwia taką analizę w tym miejscu.

zwykle sprawę, że decyzje są już podjęte lub że nie mają istotnego znaczenia, ale skoro jest zorganizowane spotkanie, to trzeba je odbyć i wytworzyć stosowną dokumentację.

W opozycji do takiego sposobu instytucjonalizowania wariant profesjonalny opiera się na rzeczywistym ścieraniu się wyraźnych i często kontekstualizowanych dyscyplinarnie poglądów, wspartych różnorodnymi zasobami argumentacyjnymi.

Poglądowo wnioski empiryczne można przedstawić w postaci schematu (schemat 6)¹³:

Schemat 6. Instytucjonalizacja pracy socjalnej – model konwersacyjny

¹³ Przedstawiony tu schemat jest jedynie ogólną prezentacją podejmowanej w pracy problematyki i nie zawiera chociażby uwarunkowań przedstawianych procesów. Wskazanie wzajemnych powiązań wymagało wzięcia pod uwagę takich konwersacyjno-interakcyjnych cech pracy socjalnej, jak: zastosowana strategia diagnostyczna oraz strategia konstruowania planu pomocy (orientowania działań), usytuowanie w sformalizowanym kontekście, profesjonalne odniesienia ideologiczne (szczególnie w zakresie zadań i roli pomocy społecznej), stopień rytualizowanej zgody.

Wszystkie umieszczone na schemacie pola zostały już wcześniej opisane, jednak rozwiniecie wymagają wzajemne ich powiązania, bowiem dopiero szersze konstrukcje obrazują procesy instytucjonalizowania pracy socjalnej.

Kontekstualizacje dokumentarne zawsze prowadzą do sformalizowanych tematykacji, a więc takiego orientowania działania, które jest dobrze opisane procedurami i utrwaliło się jako standardowa reakcja placówki na określony typ problemu. Aktywność taka siłą rzeczy bardzo uproszczona, aby dała się precyzyjnie opisać, instytucjonalizuje się w postaci względnie trwałych, głównie sformalizowanych reguł, które zapewniają realizację podstawowych zadań placówki w sposób umożliwiający ich proste raportowanie (tworzenie rozliczeń, kart pracochłonności, sprawozdań itd.). Względna trwałość, przejrzystość i prostota takiej instytucjonalizacji znacząco ułatwiają konstruowanie powiązań z ekonomicznym wymiarem funkcjonowania placówki, stąd też właśnie takie procedury stają się podstawą konstruowania budżetu i rozliczania wydatków.

Istotne, wariantywne zróżnicowanie instytucjonalizacji formalizujących ujawnia się w orientowaniu pracy z przypadkiem już poza dyskusją. W zależności od postawy samego klienta, a właściwie przypisanej mu kategoryzacji praca ta orientowana jest na nauczanie klienta wypracowanych w ramach zespołu reguł, czyli swoistego wzorca normatywnego (jeżeli klient współpracuje) albo gromadzenie i wytwarzanie różnorodnych przymusów, umożliwiających zewnętrzną kontrolę postępowania klienta (jeżeli nie chce współpracować)¹⁴.

Pierwotność reguł formalnych w stosunku do instytucjonalizacji pracy socjalnej czyni z tej ostatniej aktywność w pewnym sensie dodaną lub dokładniejszą, jedynie wypełniającą określone wcześniej kontury. Wpisywanie pracy socjalnej w ramy formalne swoją karykaturalną postać przybiera w przypadku instytucjonalizowania pustej pracy socjalnej, kiedy nieadekwatnie dobrane do istotności formalnego zadania ramy czasowe wymuszają pozorowaną dyskusję, która nie ma żadnego bezpośredniego znaczenia instytucjonalizacyjnego, a co najwyżej stwarza pewną przestrzeń do rywalizacji statusowych lub rytuałów.

Inaczej instytucjonalizuje się praca socjalna kontekstualizowana potocznie, bowiem w tym przypadku organizowana jest według reguł zdroworozsądkowych, wypracowywanych w prywatnych sferach funkcjonowania uczestników dyskusji. Taka instytucjonalizacja w pewnym stopniu familizuje przestrzeń pracy nad przypadkiem, czyniąc ją rozpoznawalną dla wszystkich, co daje możliwość poszerzania zespołu o niespecjalistów lub specjalistów z odległych dziedzin (np. księdza, prawnika, policjanta itp.). Szeroki zakres stosowania potocznych orientacji działania i praktyk interpretacyjnych wskazuje na brak lub słabość innych perspektyw komunikacyjnych. Istotne znaczenie może tu mieć dyscyplinaryza-

¹⁴ Tak opisana dwoistość znajduje swoje odniesienia teoretyczne choćby w koncepcji struktur procesowych Fritza Schützego (byłby to odpowiednio: normatywny wzorzec instytucjonalny i trajektoria) oraz koncepcji władzy Michela Foucaulta (odpowiednio: władza rządomyślna i dyscyplinująca). Szersze odniesienia do tych (i innych) koncepcji wykraczają jednak poza ramy niniejszej pracy.

cja nauki, a właściwie niemal zupełny brak komunikacji interdyscyplinarnej oraz mało kanałów komunikowania nauki z praktyką.

Warto zaznaczyć, że instytucjonalizacja zdroworozsądkowa w pewnej mierze mieści się w ramach formalnych, przede wszystkim w tej ich części, w której obowiązują procedury rozpoznawane jako „sensowne”. Potoczne reguły mają tę zaletę, że umożliwiają bardzo szybkie konstruowanie działania, które nie tyle oparte jest na analizie (pracy nad interpretacją), co na odnalezieniu precedensu, a więc przykładu działania podjętego w podobnej sytuacji. Brak wnikliwego rozpoznania specyfiki i szerokich uwarunkowań trudności klienta umożliwia bardzo generalną kategoryzację, co znacząco ułatwia odnalezienie „podobnego” przypadku. Z tego względu kontekstualizacje oraz tematyzacje potoczne są akceptowanym elementem oficjalnych dyskusji profesjonalnych, szczególnie w ich sytuacyjnym wariacie. Nieco mniej przystają do ram formalnych zdroworozsądkowe tematyzacje o charakterze narracyjnym, bowiem nie znajdują one prostego przełożenia na język dokumentów, a i ich rozwinięcie wymaga znacznego czasu. Chociaż są ciekawe, przyciągają uwagę zespołu, to nie znajdują bardziej trwałego przełożenia na orientowanie działania, bo zazwyczaj są szybko formalizowane.

Zdecydowanie najbardziej złożony przebieg ma instytucjonalizowanie pracy socjalnej oparte na kontekstualizacjach specjalistycznych. W tym przypadku możliwa jest instytucjonalizacja sformalizowana albo profesjonalna, zależnie od głębokości przyjętej kontekstualizacji. Zatem, aplikacja jedynie warstwy słownikowej bez głębszych powiązań koncepcyjnych czy teoretyczno-metodycznych skutkować będzie formalizacją instytucjonalizacji, bowiem specjalistyczny język zostanie jedynie instrumentalnie wykorzystany do podniesienia statusu wytwarzanych argumentacji lub dokumentacji, praktycznie nie przekładając się na reguły konstruowania pracy socjalnej. W przypadku aplikacji większych konstruktów teoretycznych, dodatkowo w połączeniu z narracyjnym orientowaniem pracy interpretacyjnej wytwarza się alternatywna w stosunku do sformalizowanej ścieżka instytucjonalizowania pracy socjalnej. Ta alternatywność, a nawet nieprzystawalność wynika z innego usytuowania źródła reguł orientujących działanie, bowiem instytucjonalizacja profesjonalna opiera się na konceptualizacjach i ideologiach wytwarzanych niejako poza placówką, w dyskursie naukowym oraz profesjonalnym, podtrzymującym, na ile to możliwe, autonomię. Oba te obszary są poza kontrolą formalnej organizacji, w małym też stopniu wpisane są w oficjalne, a zwykle i nieformalne procedury realizowane przez placówkę. Odmierna jest też logika konstruowania pracy socjalnej, której prymarnym źródłem powinny być koncepcje teoretyczno-metodyczne orientowane przez profesjonalne ideologie, a formalne ramy powinny wtórnie dopasowywać się do tak rozwijanej instytucji, ewentualnie, w wariacie minimum, nie utrudniać tego procesu.

Zatem, instytucjonalizacja profesjonalna nie mieści się w formalnych ramach placówki, a nawet do nich nie przystaje. Jednak z drugiej strony, skuteczna realizacja instytucjonalnych działań wymaga umieszczenia ich w kontekście

organizacyjnym, choćby z powodów ekonomicznych czy dostępu do zasobów. To połączenie ognia i wody, nieprzystawalności z koniecznością współistnienia wywołuje konieczność wieloinstytucjonalizacji, w szczególności strategicznej, czyli równoległego rozwijania dwóch systemów reguł, jednego, uproszczonego, ale skutecznego w sensie administracyjnym, oraz drugiego, zakotwiczonego w skomplikowanych specjalistycznych kontekstach i ideologiach, czasochłonnych strukturach narracyjnych, ale niemającego mocy sprawczej w sensie ekonomiczno-organizacyjnym.

Rozdział 9

Analiza instytucjonalna pracy socjalnej z perspektywy konwersacyjnej

9.1. Ku ogólnej perspektywie analizowania pracy socjalnej

Właściwie należałoby konwersacyjne ujęcie analizy instytucjonalnej umieścić jako kolejną teoretyczną perspektywę w rozdziale poświęconym temu właśnie zagadnieniu, ponieważ jednak jest to podejście dla niniejszej pracy podstawowe i w pewnym stopniu usytuowane obok lub nawet w opozycji do wszystkich pozostałych, a do tego ugruntowane empirycznie znajduje swoje rozwinięcie w osobnym rozdziale. Innym powodem takiej kompozycji jest fakt, że konwersacyjna odmiana analizy instytucjonalnej nigdy nie powstała jako systematyczny i spójny nurt. Choć dociekliwi znajdą kilka tekstów i to nawet z tendencją przyrastającą, to jednak dosyć hermetyczny język i odległe od intuicji większości badaczy rzeczywistości społecznej conceptualizacje analityków konwersacji nie zaowocowały sympatią instytucjonalistów¹. W tej części pracy będę się więc posiłkował koncepcjami bliskimi orientacji konwersacyjnej, takimi jak instytucjonalizm konstruktywistyczny (*constructivist institutionalism*) i dyskursywny (*discursive institutionalism*) oraz własną pracą analityczną nastawioną na zestawienie założeń instytucjonalizmu i analizy konwersacyjnej.

Choć instytucjonalizm wyrósł i jest rozwijany głównie na bazie koncepcji normatywnych, w szczególności funkcjonalnych i strukturalnych, mimo to można zasadnie pokusić się o próbę rekonstrukcji tego podejścia z perspektywy interpre-

¹ Jak wspomina Edmund Mokrzycki (Mokrzycki, 1984, s. 10–11), James Coleman, przywoływany wielokrotnie we wcześniejszych częściach pracy, teoretyk instytucjonalizmu opartego na społecznym kapitale, recenzując przełomowe dzieło Harolda Garfinkela *Studies in Ethnomethodology* (polski przekład: Garfinkel, 2007), nazwał je „antyksiążką”, później z tej opinii się wycofał.

tatywnej. W takim ujęciu główny nurt dociekań, zarówno teoretycznych, jak i empirycznych, zorientowany byłby na sposoby, w jakich ludzie uzgadniają reguły wzajemnego funkcjonowania, jakie reguły wyznaczają to funkcjonowanie, w jaki sposób tworzą, przekształcają instytucje.

Interpretatywizm z pewnością dodaje instytucjonalizmowi dynamizmu. Choć wiele ujęć normatywnych, szczególnie neoinstytucjonalnych, postrzegało już instytucje jako konstrukcje dosyć dynamiczne, to jednak dopiero uwzględnienie założeń interakcyjnych ukazuje świat instytucji (a zatem świat społeczny) jako sieć niekończących się negocjacji, interpretacji i zmian. Zakładana tu elastyczność często określana mianem sytuacyjnej jest trudna do teoretycznego opisanie w kategoriach normatywnych. Instytucje przekształcają się stale: co dnia, co godzinę, bowiem ich społeczne życie opiera się nie tylko na realizacji zadań, ale również na modyfikowaniu reguł własnego działania, tak by adaptować się do zmiennych uwarunkowań. Takie przemiany, oczywiście, nie muszą dotyczyć podstawowych, fundamentalnych struktur instytucji, te ulegają zmianom względnie rzadko, ale już sposób przekładania ich na codzienną praktykę, ustalanie koniecznych do podjęcia konkretnego działania szczegółów jest stale interpretowana. Bardziej ogólne ramy działania instytucji też są kształtowane, ale częściej poza samą instytucją poprzez uczestnictwo w procesie społecznego, kulturowego dyskursu lub „konwersacji” międzyinstytucjonalnej. Właśnie ten ostatni wymiar odzwierciedla nowatorstwo ujęć konwersacyjno-dyskursywnych, nie tylko w stosunku do ujęć normatywnych, ale również konstruktywistycznych.

9.1.1. Formalne ramowanie pracy socjalnej

Już klasyczny instytucjonalizm wskazywał na wzajemność relacji działań jednostkowych oraz ograniczeń społecznych, teoretycznie proces ten został jeszcze podkreślony w nowej analizie instytucjonalnej. Jednak, jeżeli przyjrzeć się konkretnym emanacjom tego teoretycznego założenia, łatwo można zauważyć, że jest ono jedynie w małym stopniu odzwierciedlone i wspomniana dwukierunkowość relacji, jeżeli w ogóle uwzględniana, zdecydowanie nie ma charakteru symetrycznego. Za-interesowania neoinstytucjonalistów zogniskowały się właściwie wyłącznie na badaniu zjawiska formatowania działań jednostek poprzez instytucje, z ewentualnym wskazaniem procesu instytucjonalnej zmiany w kontekście historycznym.

Takie ukierunkowanie wydaje się zrozumiałe, jeżeli uświadomić sobie generalnie normatywne ramy analizy instytucjonalnej. Jest też ono dosyć silnie „wtopione” już w samą definicję instytucji, która postrzegana jest przez pryzmat „ograniczeń”, „ram”, „norm”, a więc silnych stabilizatorów ludzkiego działania. W podejściu tym bowiem ład społeczny jest efektem wyraźnej i stabilnej ramy normatywnej, która staje się też głównym przedmiotem poznania i badania naukowego.

Zaprezentowana tu perspektywa konwersacyjna, czy raczej interakcyjno-konwersacyjna² jest zdecydowanie umieszczona w paradygmacie interpretatywnym.

Interakcyjne rozumienie procesu instytucjonalizowania rzeczywistości społecznej wiąże się również nieuchronnie z perspektywą symboliczną, bowiem świat społeczny, a zatem i instytucjonalny, prześiáknęty jest procesami nadawania i negocjacji znaczeń. To ugruntowane w orientacji interakcjonistycznej przekonanie skłoniło nawet niektórych badaczy do używania pojęcia „instytucji symbolicznej”³. To ostatnie pojęcie odnosi też się w pewnym stopniu do postrzegania instytucji z perspektywy uczestnika, a zatem jednostki, która ma poczucie mniej lub bardziej aktywnej partycypacji w jakimś zorganizowanym czy raczej stale organizowanym fragmencie rzeczywistości, ma poczucie wspólnoty.

Prawdopodobnie błędem byłoby lokowanie instytucjonalizmu interpretatywnego w obszarach mikrozwjawk społecznych. Chociaż orientacja ta w bezpośredni sposób zogniskowana jest na zjawiskach o małym zasięgu (interakcja „twarzą w twarz”), to jednak nieodłącznym elementem badań oraz teorii jest analiza uwarunkowań, których zasięg jest już niekiedy bardzo duży, np. uwarunkowania polityczne, makroekonomiczne, kulturowe. W intencji zatem, w świecie mikrozwjawk poszukuje się szerszych odniesień, a dokładniej sposobów, w jakie czynniki zewnętrzne przekształcają funkcjonowanie struktur lokalnych.

Orientacja interpretatywna to bardzo szeroka i zróżnicowana wewnętrznie grupa podejść teoretycznych i empirycznych. W dosyć radykalnej odmianie instytucjonalizmu interpretatywnego, związanej z teoretycznymi założeniami analizy konwersacyjnej, procesy instytucjonalne zachodziłyby na poziomie konwersacyjnym. Działania społeczne, postrzegane tu jako działania głównie konwersacyjne, instytucjonalizowałyby się poprzez formatowanie struktur komunikacyjnych. Taka standaryzacja oczywiście musi być postrzegana dynamicznie i na kilku poziomach, począwszy od bardzo lokalnego potocznego, poprzez bardziej ustrukturyzowany profesjonalny, aż po publiczny czy raczej makrodyskursowy, który byłby w pewnym sensie odpowiednikiem makrostrukturalnego wymiaru zjawisk

² Konwersacja jest z pewnością rodzajem interakcji, stąd określenie „interakcyjno-konwersacyjna” może być postrzegane, jako zawierające niepotrzebne powtórzenie. Zdecydowane odwołanie się prezentowanej koncepcji nie tylko do analizy konwersacyjnej, ale również innych podejść interakcyjnych w pewnym stopniu uzasadnia użycie dwuczłonowego przymiotnika. Dla uproszczenia jednak w dalszej części tekstu przywoływany będzie jedynie przymiotnik „konwersacyjna” z powodu kluczowego umiejscowienia tej orientacji w odniesieniach teoretycznych.

³ Dla przykładu, takie pojęcie jest dosyć mocno zakorzenione w niektórych koncepcjach pedagogiki społecznej, choćby rozwijanej przez Ewę Marynowicz-Hetkę (Marynowicz-Hetka, 2006). Nie wydaje się jednak właściwe mechaniczne odnoszenie tak zdefiniowanej instytucji do interakcjonizmu symbolicznego, jako że wypływa ono z, jak to określa sama autorka, perspektywy transwersalnej, a więc obejmującej kilka koncepcji teoretycznych ulokowanych w różnych dyscyplinach. Bardziej wyczerpujące zestawienie założeń symbolicznego interakcjonizmu i koncepcji „instytucji symbolicznej” wymagałoby dalszych pogłębionych studiów.

społecznych. Konwersacja byłaby zatem nie tyle obrazem instytucji, co nią samą. W takim teoretycznym usytuowaniu merytoryczna zawartość, treść konwersacji byłaby właściwą aktywnością instytucji⁴, a struktura rozmowy byłaby instytucją, a więc ramą, w której działania są realizowane. Ponieważ to jedno z najważniejszych zagadnień w niniejszej pracy, warto przyjrzeć się mu nieco bliżej.

9.1.2. Struktura konwersacji jako dynamiczny czynnik orientujący działanie

Czynnik strukturalny i dyskursowy działania społecznego pozostają we wzajemnym związku, który jednak nie musi mieć symetrycznego charakteru, co oznacza, że w pewnych strukturach konwersacyjnych nie daje się zaprojektować określonych działań. Owe warunkowania mają podwójny charakter. Jeżeli działanie mieści się w strukturze, to otrzymuje instytucjonalną (społeczną) akceptację, jeżeli się nie mieści, to albo nie jest podejmowane, albo jest podejmowane w ukryciu (poza instytucją), zatem wspomniana strukturalna „przystawalność” jest kluczowym kryterium wyznaczania granic instytucjonalizowania pracy socjalnej. Zdarza się jednak, że działania pozainstytucjonalne nasilają się, przestają być indywidualne, zaczynają gęstnieć, znowu muszą być przez tych, którzy je realizują uzgadniane i tworzy się nowa instytucja „podziemna” (bo nie mieści się w ogólnospołecznych ramach dyskursywnych).

⁴ Przyjmuje się tutaj bardzo szeroką i specyficzną zarazem koncepcję działania społecznego, której odniesienia można znaleźć w filozofii języka oraz, w nieco odmienniejszej formie, w koncepcjach „działania komunikacyjnego” Jürgena Habermasa. W myśl tych koncepcji akt komunikacyjny, mówienie, rozwijanie dyskursu jest samo w sobie działaniem, bowiem tworzy, przekształca relacje i struktury społeczne. Sama zresztą relacja społeczna, postrzegana jako interakcja jest w istocie aktem komunikacyjnym (konwersacyjnym). Konsekwentna aplikacja takiego podejścia wymusza porzucenie teoretycznego podziału na działania „fizyczne” (jak np. karmienie, bicie, wypisanie dokumentu) oraz komunikacyjne (jak np. przekonywanie, szantaż, chwalenie), bowiem oba te wyznaczniki są tylko dwiema stronami tego samego medalu i tak, jak trudno znaleźć przykład działania „fizycznego”, któremu nie towarzyszyłoby działanie konwersacyjne, nie da się znaleźć działania komunikacyjnego, które nie miałooby skutków w fizycznym świecie. Zjawisko to jest szczególnie widoczne w pracy socjalnej czy wychowawczej, w której większość czynności nie ma charakteru działania „fizycznego” (np. motywowanie, rozpoznanie potrzeb, załatwienie pracy, uczenie zaradności). Jeżeli za przykład wziąć straszenie, to wydaje się, że takie działanie ma charakter komunikacyjny, ale jego efekty, a więc „strach” jest już rodzajem stanu psychicznego, który wcale nie musi być komunikowany, a nawet często jest ukrywany. Nawet praca nad dokumentacją jest w istocie formą wewnątrzinstytucjonalnej lub międzyinstytucjonalnej komunikacji (konwersacji). Na bardzo ogólnym poziomie koncepcja integrująca działania „fizyczne” i komunikacyjne jako tożsame przypomina psychologiczną konstrukcję utożsamiającą myślenie i mówienie. Bez wątpienia też zapoczątkowana w psychologii i antropologii dyskusja, czy człowiek myśli w określonym języku, inspirowała prezentowaną tu konwersacyjną koncepcję działania.

Oczywiście zagadnienie „instytucji podziemnej” jest znacznie szersze i już dosyć dobrze opisane, choćby przez Ervinga Goffmana (Goffman, 1978), stąd pomijając wiele ciekawych obserwacji tego autora, warto skupić się na innym wariancie wytwarzania się i funkcjonowania „drugiego życia instytucji”. W tym wariancie „podziemie” wytwarza się, ponieważ instytucja nie podejmuje konwersacji w obszarach istotnych dla jej członków (dyskurs profesjonalny), albo ta konwersacja nie daje się uzgodnić z szeroko rozumianą kulturą działania (makrodyskursy). Zatem „instytucja podziemna” nie mieści się w wąskich ramach konwersacyjnych, ale mieści się w ramach ogólnospołecznych dyskursów, może nawet z czasem zdominować instytucję właściwą (przewrót instytucjonalny).

Tak zakreślony obraz nieco się komplikuje, jeżeli uwzględnić jeszcze procesualny wymiar interpretatywnie postrzeganej instytucji. Skoro bowiem nie tylko same działania, ale i ramy tych działań podlegają, w mniejszym lub większym stopniu, ustawicznej modyfikacji, to i granice instytucji nie są wyraźne. Pewne działania ułożone na obrzeżach lub nawet poza aktualnym strukturalnym porządkiem mogą nadal uchodzić za instytucjonalne, jako że są niejako „w konwersacyjnym kontakcie” z instytucją. Z kolei inne działania graniczne, które nie mają ugruntowania konwersacyjnego już w takich ramach się nie zmieszczą.

Inną komplikacją jest niejednorodność wewnętrznego dyskursu instytucjonalnego. Zdarza się bowiem, że w ramach jednej instytucji podejmowana jest dyskusja, na którą składa się więcej punktów widzenia. Podobnie jak wcześniej, o instytucjonalnej spójności można mówić tak długo, jak długo wspomniane nurty reprezentowane są w konwersacji, o ile, oczywiście, udaje się dochodzić do sytuacyjnych porozumień w zakresie konkretyzowania kierunków działania. Zwykle zatem wewnątrzinstytucjonalny dyskurs składa się z nurtu głównego (np. „tradycyjnego”) oraz nurtów pobocznych (np. „modernizacyjnych”).

Wytwarzanie „podziemnego świata” instytucji nie zawsze, a może nawet rzadko jest niechcianym efektem ubocznym. Bardzo często taka podwójna organizacja wewnętrzna jest jedynym efektywnym sposobem rozwiązania dylematu np. wysokich standardów humanistyczno-moralnych w dyskursach ogólnospołecznych i konieczności skutecznego radzenia sobie z zadaniami, które społeczeństwo „zleca” danej instytucji. Taki stan stwarza trudną do teoretycznego ujęcia sytuację podwójnej instytucjonalizacji danego obszaru społecznego działania. Wspomniane dwie instytucjonalne struktury są często niezwykle silnie ze sobą związane, a co więcej, ich struktury są wzajemnie pragmatycznie dopasowane, choć często ideowo sprzeczne. W takich przypadkach wydaje się właściwe przyjęcie, że układ ten tworzy jedną instytucję o podwójnej strukturze, bowiem oba „światy” są dla członków danej instytucji oczywiste, zrozumiałe, są też wspomniane jednostki zdolne do funkcjonowania w obu porządkach. Można nawet mówić o specyficznej strukturze komunikacji pomiędzy „światami”, komunikacji zakamuflowanej, opartej na szyfrach, grypsach, sygnałach. Taki format umożliwia regulowanie

działań w obszarze tzw. „podziemnym” i to nawet regulowanie bardziej ściśle i bezwzględnie niż to ma miejsce w świecie oficjalnym. Taka instytucja ma zatem dwa oblicza, dwa typy ram konwersacyjnych, ale oba akceptowane i współtworzone przez uczestników i ujawnienie tego, co ukryte wydaje się bardziej zagrażać instytucjonalnej spójności niż podtrzymywanie częściowo ukrytego ładu.

Postrzeganie granic pojęcia instytucja w perspektywie konwersacyjnej okazuje się, jak widać, nieostre i jest to celowa procedura definicyjna nawiązująca do koncepcji „pojęć uwrażliwiających” (Strauss, Glaser, 1967, s. 38–40 i n.), jeżeli bowiem rzeczywistość społeczna jest dynamiczna, wzajemnie się przenikająca, to i pojęcia ją opisujące muszą mieć taki charakter. Instytucja byłaby więc rodzajem uporządkowanego, konwersacyjnego zagęszczenia, kondensacji interakcyjnej o określonej tematyce, zwykle dotyczącej sposobów działania wartości, które te działania limitują, odniesień do zewnętrznych uwarunkowań. Im większe to zagęszczenie, tym bliżej jesteśmy centrum instytucji⁵.

Konwersacyjna kondensacja oznacza też przemiany instytucjonalne, reorganizacje, reakcje na zewnętrzne przekształcenia, rozwiązywanie problemów wewnętrznych. Takie nasilenie interakcji charakteryzuje również nowo powstające instytucje, które dopiero wypracowują swoje struktury. Może też oznaczać ścieśnianie się na tyle niedających się pogodzić perspektyw, że kończy się podziałem instytucji.

Zanikanie interakcji może świadczyć o chwilowej stabilizacji struktur instytucjonalnych, ale jeżeli taka tendencja będzie trwać długo, doprowadzi do deinstytucjonalizacji danego fragmentu rzeczywistości społecznej. Układ społeczny, który nie synchronizuje aktywności swoich członków wcześniej czy później utraci spójność działań, nawet jeżeli zostały spisane precyzyjne reguły, bo każdy będzie je interpretował, dopasowywał do codziennych sytuacji w coraz bardziej odmienny sposób.

Centralne, z teoretycznego punktu widzenia, ulokowanie konwersacji wymusza również inne patrzenie na elementy składowe instytucji. Ujmując to zupełnie mechanicznie i w sposób uproszczony, należałoby przyjąć, że składa się ona ze specyficznych formatów (form) konwersacyjnych, w które wpisywane są konkretne, celowe już działania. Jednak dynamiczny charakter perspektywy konwersacyjnej wymusza dostrzeżenie również bardziej aktywnych podmiotów, które za przekształcanie wspomnianych formatów odpowiadają. Nie są to jednak jednostki, czyli indywidua obdarzone własną subiektywną perspektywą, bliżej im już do interakcyjnych aktorów z jednej strony ograniczonych rólą, scenografią, z drugiej

⁵ Związek zagęszczenia konwersacyjnego z nasileniem procesów instytucjotwórczych został na potrzeby definicji uproszczony. W praktyce zaobserwować można działania konwersacyjne zmierzające do porozumienia, wyjaśnienia, podjęcia wspólnej decyzji oraz takie, które służą autoprezentacji stron, radykalizacji własnego poglądu, degradacji przeciwnika, podkreślenia nierozwiązywalności sporu. Te pierwsze generują uwspólnione struktury, ramy działania, te drugie, przeciwnie, podkreślają fundamentalną odmienną, choć też często są intensywne.

– starających się tę rolę odegrać na swój sposób. Jednak najwłaściwszym określeniem wydaje się „podmiot konwersacji”, swojego rodzaju postać konwersacyjna, zdolna do generowania wypowiedzi (kolejek), która intensyfikuje konwersacje w pewnych obszarach tematycznych, wnosi (przenosi) pewne idee, degraduje lub docenia innych uczestników. Nie należy tak zdefiniowanego podmiotu identyfikować z osobą ani z samostanowiącą o sobie, twórczą jednostką, zdarza się bowiem, że kilku aktorów występuje jako jeden podmiot i, przeciwnie, jeden aktor odpowiada za dwa konwersacyjne podmioty. Może być też ważnym podmiotem konwersacji ktoś, kto nie istnieje w sensie fizycznym⁶, choćby założyciel, fundator, „ojciec duchowy”⁷ lub jest chwilowo nieobecny, np. dyrektor danej placówki. Co więcej, sama podmiotowość jest już wstępnie określona, a zatem musi mieścić się w pewnych ramach, np. uznawać wartości klasy średniej, deklarować uznanie dla praw człowieka itd.

Budowanie instytucji bez względu na poziom to zarówno procesy stabilizowania reguł strukturyzowania konwersacji, jak i reguł w zakresie odnoszenia się do różnorodnych zewnętrznych uzasadnień czy wreszcie reguł walidacji relewancji poszczególnych elementów tej konwersacyjnej konstrukcji. Widocznym, choć niejedynym, ani nawet nie podstawowym, przejawem takich procesów jest rytualizacja istotnych elementów działań konwersacyjnych. Tego typu działania, opierające się na bardzo daleko posuniętym założeniu przekładalności perspektyw, stanowią bardzo przejrzysty przykład konstruowania konwersacji jako podtrzymującej spójność danej struktury społecznej, bowiem udany rytuał opiera się na precyzyjnym i głównie odtwórczym wpisywaniu się wszystkich uczestników we wcześniej opisany porządek, a drobne nawet odstępstwa interpretowane są nie tylko jako oznaki nieprzystawalności społecznej określonej jednostki, ale niemal jako akty dywersji, burzenia całego ładu (por. Czyżewski, 2010).

9.1.3. Praca socjalna czy społeczna?

W gąszczu analiz instytucjonalizowanego działania trudno odnaleźć bardzo ważną kategorię, czyli samą pracę socjalną. Jakkolwiek wnikliwy Czytelnik z pewnością ma wyobrażenie tej działalności, bowiem pomiędzy różnymi strate-

⁶ Ten typ podmiotu konwersacji w pewnym stopniu koresponduje z ogólną koncepcją „niewidzialnego środowiska” Heleny Radlińskiej, bardziej precyzyjne zestawienie wymagałoby jednak znacznie poszerzonych studiów.

⁷ Przykładów takiego zjawiska można znaleźć wiele, chociażby postać Marka Kotańskiego w kontekście funkcjonowania założonych przez niego placówek, w wąsko rozumianej pracy socjalnej w pewnym stopniu i w pewnym okresie czasu taką funkcję pełnił Jacek Kuroń. Innym przykładem nieobecnych już, ale wciąż aktywnych podmiotów konwersacji w procesie instytucjonalizacji pedagogiki społecznej jest Helena Radlińska i inni prekursorzy tej subdyscypliny pedagogiki. (Nie) ich głos włączany jest w niemal każdą współczesną debatę środowiskową.

giami i uwarunkowaniami rekonstruuje się ona niejako samoistnie i kontekstowo. Warto może jednak na sam koniec nieco bardziej konkretnie i w jednym miejscu zakreślić podstawowe cechy pracy socjalnej w proponowanym tu ujęciu.

Zanim jednak pojawi się konceptualizacja pracy socjalnej konieczne jest wyjaśnienie, a właściwie przypomnienie, że przyjęta perspektywa teoretyczna i metodologiczna (interpretatywna) operuje raczej na pojęciach uwrażliwiających niż zakreślających, a zatem praca socjalna nie może być zdefiniowana jako zestaw koniecznych, a zarazem wystarczających warunków, bowiem zróżnicowane konteksty społeczne będą ten typ działania w pewnym stopniu modyfikować.

Czymże zatem jest praca socjalna w perspektywie konwersacyjno-instytucjonalnej? Przede wszystkim zestawem społecznie regulowanych (instytucjonalizowanych) profesjonalnych strategii moderowania wybranych dyskursów o różnym zasięgu i na różnych poziomach. W tym kontekście, w takim samym stopniu będzie pracą socjalną telewizyjna wypowiedź profesjonalisty, dotycząca problemów społecznie naznaczonej grupy jego klientów, jak i wieloletnie przekonywanie trwale bezrobotnego klienta w zaciszu jego domu, by podjął jakąś aktywność w swoim życiu, ale również dopasowywanie opisu problemów rodziny do oczekiwań administracyjnej części ośrodka pomocy społecznej, tak by otrzymała pomoc. Wszystkie przypadki są przykładami modyfikowania dyskursów tylko na różnych poziomach, od dyskursu publicznego poprzez dyskurs administracyjny (dokumentarny), aż po rozmowę potoczną.

Zatem praca socjalna w swojej istocie jest również dyskursem (dyskusją, konwersacją), który oplata, łączy, niekiedy separuje dwa podstawowe wymiary organizacji życia społecznego: publiczny i potoczny⁸. Zaprezentowane w pracy badania miały między innymi wykazać, że w centrum pracy socjalnej usytuowane są dyskusje/dyskursy profesjonalne, bowiem to w nich właśnie odnaleźć można klucze interpretacyjne stosowane do innych dyskursów (publicznego, potocznego). Również w ramach dyskusji profesjonalnych stale wytwarzane są i modyfikowane strategie moderowania dyskursami społecznymi, które zostały oddane w ręce pracowników socjalnych (metody pracy socjalnej) oraz obszary tematyczne, którymi praca socjalna się zajmuje (pola działania). Wszystkie wspomniane strategie są ustawicznie instytucjonalizowane, czyli przekształcane we wspólnie uznawane i społecznie akceptowane reguły, bowiem tylko wtedy możliwa jest stabilizacja niekiedy rozchwianych, a może i nieprzewidywalnych procesów spo-

⁸ Mimo wydawałoby się dobrze ugruntowanego w ramach nauk społecznych podziału, nie odwołuję się do konkretnych ujęć teoretycznych, bowiem nie znalazłem takiego, które by pasowało do wypracowanych empirycznie wniosków. Ani koncepcja tego, co publiczne i prywatne Hannah Arendt, ani podział na działania komunikacyjne i celowościowe, czy dyskursy teoretyczne i praktyczne Jürgena Habermasa, ani specyficzne konstelacje elementów dyskursowych i niedyskursowych Michela Foucaulta nie wymiarują dobrze opisywanej tu działalności. Ograniczone rozmiary pracy nie dają możliwości bardziej rozwiniętej polemiki ze wskazanymi koncepcjami.

łącznych. Jednak nie zawsze to, co wspólnie wypracowane i uznane w dyskursie profesjonalnym, może być uznane w dyskursie publicznym. Praca socjalna jako dyskurs zawieszony pomiędzy dwoma wymiarami życia społecznego ma więc z konieczności dwa oblicza, dwa dyskursy, które organizują jej działania: dyskurs zewnętrzny, korespondujący z publicznym, oraz wewnętrzny, zwykle bardziej techniczny, któremu bliżej do codziennej zaradności niż politycznego wysublimowania.

Tak zdefiniowana działalność nie jest jednak aktywnością autonomiczną, ale jest silnie osadzona w różnorodnych społecznych uwarunkowaniach, z których znakomita większość ma dyskursowy charakter. Wspomniane uwarunkowania odnajdują się na każdym poziomie rzeczywistości społecznej, od globalnych dyskursów, poprzez instytucjonalne i profesjonalne, aż po zaczerpnięte z życia potocznego.

Jako praca pośrednicząca, zawieszona między publicznym dyskursem a życiem codziennym, praca socjalna może być postrzegana jako jeden z ważniejszych elementów składowych współczesnego rozwiniętego społeczeństwa, bowiem warunkuje, co najmniej w pewnym stopniu, ład społeczny. Poprzeczne usytuowanie w stosunku do warstw dyskursowych czyni z pracy socjalnej doskonałe narzędzie konstruowania spójności społecznej, równości szans, praw człowieka, sprawiedliwości społecznej. Jest zatem praca socjalna doskonałym narzędziem sprawowania władzy, szczególnie w tych obszarach społecznych, w których dyskurs publiczny jest silnie kwestionowany lub nie dociera w ogóle⁹.

Prawdopodobnie można byłoby jeszcze długo uszczegóławiać tę perspektywę ujmowania pracy socjalnej, ale już teraz wyraźnie uwidocznił się jej społeczny charakter. Praca socjalna jest bowiem z jednej strony działalnością silnie warunkowaną różnymi makrospołecznymi procesami, głównie dyskursowymi, jest więc rodzajem posłannictwa społecznego, lub, formułując to w bardziej rynkowej nomenklaturze, rodzajem usługi na społeczne, a może nawet kulturowe zamówienie. Z drugiej strony, praca socjalna jest w swojej ogólnej istocie pracą na rzecz społeczeństwa jako całości, nie tylko wybranych jego obszarów.

Oba te aspekty silnie uzasadniają stosowanie, szczególnie w przypadku sześciu i niedookreślonych ujęć pracy socjalnej, pojęcia praca społeczna, dodając tym samym kolejną dyskursową interpretację tego nieco zapomnianego (z wyjątkiem niektórych nurtów polskiej pedagogiki społecznej) terminu¹⁰.

⁹ Pomijam celowo w tym miejscu odwołania do Foucaultowskich i Postfoucaultowskich wyobrażeń władzy, bowiem konstruowana tu perspektywa ma być opisowa, a nie krytyczna. Co więcej, aplikacja tych ujęć wymagałaby poważnej krytyki wykorzystywanych do tej pory pojęć, chociażby kontekstu, podmiotu, działania czy sfery publicznej.

¹⁰ Dyskusja o sposobie rozumienia pracy socjalnej/społecznej była podjęta między innymi w monografii *Pedagogika społeczna i praca socjalna* (1998).

9.2. Wnioski metodologiczne i diagnostyczne

Z pewnością podjęta w niniejszej pracy metodologia badań, oparta na konwersacyjnej analizie instytucji może być traktowana jako alternatywny wariant klasycznej w pedagogice społecznej metody monografii instytucji. Jakkolwiek zarówno ogólnonaukowe założenia filozoficzne, jak i bardziej konkretne założenia dotyczące natury badanej rzeczywistości w znaczącym stopniu różnicują te dwa podejścia, w związku z czym trudno je traktować jako uzupełniające się, to jednak mogą one sprawdzać się jako alternatywne narzędzia poznawcze, wykorzystywane przez pedagogów społecznych czy pracowników socjalnych¹¹. Właściwie zebrany w toku badań materiał, głównie zapis dyskusji profesjonalnych, zaskoczył mnie zarówno w zakresie gęstości, jak i porównywalności z innymi typami materiału.

W pierwszym aspekcie (informacyjnej kondensacji) można właściwie uznać, że dyskusje profesjonalne są swoistym centralnym punktem, jądrem pracy socjalnej. W nich osadzają się, wcześniej już pozbawione mniej istotnych szczegółów, wszystkie kluczowe aspekty pracy socjalnej¹². Znaleźć zatem w nich można zarówno strategie diagnostyczne, jak i kategoryzacje czy procesy podejmowania decyzji, co więcej, ukazują również istotniejsze elementy pracy terenowej, w szczególności te, którymi pracownik socjalny czy asystent rodziny może się pochwalić, a więc takie, które wpisują się w społecznie uznawane standardy działań pomocowych¹³.

¹¹ Przykłady takich zastosowań można już odnaleźć choćby w niemieckiej pedagogice społecznej. Poza przywoływanymi często pracami Gerharda Riemanna (Riemann, 2000; 2005b; 2009), na uwagę zasługują również badania pedagogów społecznych z Uniwersytetu w Hildesheim: Daniela Böhringer, Bettiny Holdreich, Ute Karla, Hermann Müller, Juli Schröder, Wolfganga Schrödera i Stephana Wolffa zogniskowane ostatnio na konwersacyjnej analizie urzędów pracy i biur pośrednictwa pracy (por. *Den Fall*, 2011). Od kilku co najmniej lat podobnymi analizami w obszarze zespołowych decyzji podejmowanych w stosunku do dzieci potrzebujących pomocy zajmują się badacze z Bielefeld: Sarah Hitzler i Heinz Messmer (Hitzler, Messmer, 2010; Hitzler, 2012).

¹² Cecha ta będzie oczywiście walorem jedynie w połączeniu z interpretatywną orientacją badawczą, a więc rekonstruowaniem rzeczywistości społecznej z perspektywy samych uczestników. Przy takich założeniach fakt, że sami uczestnicy oddzielają to, co ważne na danym etapie pracy od tego, co zbędne, zdejmuje z badacza konieczność osobnego rekonstruowania systemów istotności. Jednak w przypadku przyjęcia innych założeń metodologicznych (normatywnych), kondensacja może być postrzegana jako czynnik negatywny, obniżający współczynnik kompletności danych.

¹³ Podobnie jak w poprzednim przypisie, dodać trzeba, że taka cecha materiału jest zaletą jedynie, jeżeli przyjąć swoistą definicję pracy socjalnej, jako działania przez samych pracowników socjalnych jako takie postrzeganego. Wspomniany tu wymiar uspołecznienia, czy – jak wolą niektórzy – mandatu społecznego, uwzględniany jest właśnie w selektywności relacji z terenu, bowiem to, o czym pracownik socjalny nie wspomina zespołowi, nie spełnia kryteriów korporacyjnej akceptacji, a zatem nie jest legitymizowaną pracą socjalną, tylko indywidualną, i do tego jeszcze skrywaną działalnością jednostki. Oczywiście, przyjmując inną koncepcję pracy socjalnej, ten walor stanie się mankamentem.

Rozwijana niemal równolegle, ale niestety niezależnie, w pedagogice (szczególnie społecznej) oraz socjologii i ekonomii analiza instytucjonalna (nowa analiza instytucjonalna) nie zaabsorbowała jeszcze w pełni perspektyw interpretatywnych (por. Chmielewski, 1994; Marynowicz-Hetka, 2006), w szczególności ujęć mniej konstruktywistycznych. Podejmowane w niniejszej pracy podejście może jednak wzbogacić o dodatkowe „narzędzie diagnostyczne” bardziej praktycznie zorientowaną pedagogiczną odmianę analizy instytucjonalnej. Podobnie zaprezentowana w aneksie metodologia, oparta głównie na analizie konwersacyjnej i procedurach generowania teorii ugruntowanej, w swoim nieco uproszczonym wariancie, może stanowić istotne narzędzie diagnostyczne wykorzystywane przez praktyków chcących lepiej rozumieć lub nawet przekształcać przestrzeń własnej pracy. Tak zarysowana metodyka wpisywałaby się w szerszą perspektywę diagnostyki interpretatywnej, która wciąż w Polsce nie znalazła swojego systematycznego rozwinięcia, pomijając wspomniane już wcześniej doświadczenia dydaktyczne kształcenia pedagogów społecznych w Katedrze Pedagogiki Społecznej Uniwersytetu Łódzkiego.

Wreszcie na koniec, bo to najbardziej odległa perspektywa aplikacyjna konwersacyjnej analizy instytucjonalnej, wspomnieć warto o zastosowaniu proponowanej tu metodologii w szeroko rozumianej działalności superwizyjnej i konsultacyjnej. Efektywna superwizja bowiem, przynajmniej w jej merytorycznym wariancie¹⁴, musi opierać się na wiedzy o superwizowanej instytucji. Takiej wiedzy dostarcza oczywiście rozmowa z uczestnikami sesji, ale podczas jej przebiegu trudno jest równolegle prowadzić zaawansowaną analizę, a już niemal niemożliwe jest zastosowanie jakichś przemyślanych narzędzi badawczych. Stąd rejestracja sesji superwizyjnej, a potem jej konwersacyjna analiza, może dostarczyć ciekawych wniosków nie tylko w zakresie problemów zawodowych uczestników, ale również procesów i mechanizmów zachodzących w grupie superwizyjnej. Ten ostatni aspekt analizy dostarczyć może superwizorowi zwrotną informację o jakości jego działań, o skuteczności strategii i innych metodycznych działań, które w trakcie sesji stosował. Osobnym pożytkowaniem przedstawionej w pracy metodologii jest wykorzystywanie jej jako swoistego modelu pracy superwizyjnej, to znaczy wspólne analizowanie z superwizowanymi zarejestrowanego przez nich rzeczywistego materiału (np. dyskusji profesjonalnych). Taka strategia mogłaby, poza innymi celami superwizji, wzbogacić pedagogów społecznych czy pracow-

¹⁴ Podział na superwizję merytoryczną i psychoterapeutyczną wyjaśniony jest bliżej w tekście *Superwizja jako praca nad biografią* (Granosik, 2005c) i opiera się na dwu teoretycznych i metodycznych korzeniach superwizji rozwijanej w ramach pracy socjalnej, na przykład w Niemczech. Bardzo skrótkowo relacjonując tę koncepcję, można wskazać, że superwizja merytoryczna opiera się na terenowych doświadczeniach superwizora, który pomaga ukierunkowywać pracę superwizowanego z klientem. Psychoterapeutyczna odmiana superwizji opiera się zwykle na klinicznych (psychoterapeutycznych) doświadczeniach superwizora i zogniskowana jest na rozwiązywaniu bardziej ogólnych i wewnętrznych barier, utrudniających skuteczne działanie pracownika socjalnego na polu zawodowym, a więc w terenie.

ników socjalnych nie tylko o wnioski odniesione do konkretnego wycinka ich działań zawodowych, ale również o umiejętność autoewaluacji własnej pracy.

Zdecydowanie korzystną okolicznością dla popularyzowanej tu metodologii jest coraz mniejsza niechęć praktyków do rejestrowania swojej zawodowej aktywności. Coraz wyraźniej widać nawet wciąż jeszcze mniejszościową, ale jednak wzrastającą tendencję rejestrowania istotnych fragmentów własnej pracy, choćby w celach dokumentacyjnych. Bez wątpienia taki proces ugruntowany jest z jednej strony w niezwykle szybkim postępie technologicznym, który radykalnie poprawił dostępność do urządzeń rejestrujących obraz i dźwięk oraz z drugiej strony – w trendach profesjonalizacyjnych, przekładających się na potrzebę dokumentowania swojego dorobku w celu bardziej refleksyjnego przetwarzania własnych doświadczeń, albo po prostu awansu zawodowego.

Procedury badań podjętych na potrzeby tej publikacji nastroczały też istotnych trudności, z których pierwszą zapewne jest bardzo daleko posunięta detaliczność analizy. W wielu przypadkach nawet bardzo krótkie, kilkuminutowe, fragmenty dyskusji dostarczały bardzo wielu szczegółowych wniosków, które potem trudno, z uwagi na nadmierną ich ilość, łączyć w bardziej ogólne konkluzje. Istotną pomocą są tutaj procedury metody zwanej dosyć powszechnie teorią ugruntowaną, ale i tak nie udało się wielu ciekawych, ale jednak pojedynczych obserwacji włączyć do prezentowanej w niniejszej książce koncepcji.

Inne trudności wynikają z refleksji etycznych towarzyszących zarówno zbieraniu materiału, jak i upowszechnianiu wyników badań. Wiele kłopotów wiąże się z koniecznością ukrywania prawdziwych imion, nazwisk i adresów wspominanych w dyskusjach. Właściwie należałoby w transkrypcjach stosować językowo podobne zamienniki (podobna ilość sylab oraz początkowa i końcowa głoska), tak aby możliwe było zachowanie zapisu intonacji oraz akcentowania określonego słowa, jednak zwykle było to bardzo trudne.

Problemy wiążące się z upowszechnianiem rezultatów nie są już specyficzne dla przyjętej tu konkretnej metody, ale raczej dla wszystkich badań, które kończą się krytycznymi wnioskami, a jednocześnie opierają się na względnie ograniczonej terytorialnie (instytucjonalnie) próbie badawczej. Samo ukrycie formalnej instytucjonalnej tożsamości badanych organizacji może jeszcze nie jest w dużym mieście szczególnym problemem, ale już uniemożliwienie rozpoznania poszczególnych uczestników dyskusji przez ich kolegów i zwierzchników, mimo usunięcia wszystkich danych osobowych, jest bardzo trudne. Fakt ten jest o tyle istotny, że zwykle same analizowane organizacje są zainteresowane rezultatami badania, co właściwie jest okolicznością pozytywną. Pozostaje jedynie mieć nadzieję, że prezentowane wnioski, w szczególności krytyczne, nie będą postrzegane personalnie, bo w żadnym miejscu niniejszej pracy nie pada taka sugestia, ale jako wspólne trudności, które można też wspólnie, przynajmniej w pewnym stopniu, pokonywać.

Co dalej?

Ponieważ niniejsze opracowanie opiera się na mało popularnej metodologii oraz założeniach teoretycznych, a jego prezentacja musi mieć mimo to ograniczony rozmiar, zdecydowałem się w części zasadniczej pominąć te zagadnienia, które są dobrze opisane w literaturze (co nie znaczy, że nie doceniam ich znaczenia dla niniejszej pracy), aby zrobić więcej miejsca tym aspektom, które są nowatorskie i słabo zakotwiczone w dyskusji teoretycznej czy metodologicznej. Do niezwykle ważnych, ale pominiętych zagadnień należy przede wszystkim dyskusja o sposobie rozumienia pracy socjalnej/społecznej (m.in. Marynowicz-Hetka, Piekarski, Urbaniak-Zajac, 1998), mam nadzieję rozwinąć to zagadnienie w kolejnych publikacjach, tym bardziej że przedstawione w tej pracy analizy odsłaniają bardzo interesujący wymiar uspołeczniania pracy socjalnej, który może stanowić jedno z uzasadnień terminologicznej transformacji podstawowego pojęcia (pracy socjalnej) na pracę społeczną. Podobny klucz zastosowałem, prezentując przegląd literatury, starałem się tropić to, czego prawie nie ma, a więc ślady aplikacji teoretycznych i metodologicznych założeń analizy konwersacyjnej oraz dyskursywnie zorientowanej analizy instytucjonalnej w badaniach pracy socjalnej lub problemów społecznych.

Wspomniane pominięcia nie zwalniają jednak z potrzeby wskazania przydatności referowanych tu badań dla szeroko rozumianej praktyki oraz wyznaczenia możliwych perspektyw ich rozwoju.

Już końcowa część wniosków metodologicznych miała praktyczny charakter, umożliwia bowiem zaprojektowanie istotnych zmian lub chociażby alternatywnych ścieżek badawczych w obszarze instytucjonalnej praktyki. Projekt umożliwił jednak również sformułowanie wniosków praktycznych, zorientowanych nie tyle na badaczy, co praktykę pracy socjalnej w Polsce oraz edukację do tego obszaru działania.

Najważniejszą konkluzją prowadzonych tu rozważań, mającą swoje przełożenie na praktykę jest rekonstrukcja uwarunkowań ścieżek instytucjonalizowania pracy socjalnej, a przede wszystkim znaczenia formalnych ram, które ograniczają dyskusję nad przypadkami, w istocie orientują działania diagnostyczne oraz dal-

szą pracę z przypadkiem. Tego typu uwarunkowania są szczególnie silne w ośrodkach pomocy społecznej, czyli organizacjach rządowych. W tym zakresie praktycznym zadaniem powinno być takie przekształcanie formalnych ram działania organizacji (lub choćby jakiejś części tego działania, np. zespołów interdyscyplinarnych), by umożliwiały one zaprojektowany profil (kierunek) pracy socjalnej. Referowane tu badania wykazały, że jest w tym zakresie znaczna rozbieżność, to znaczy deklarowany kierunek przekształcania pracy socjalnej (w stronę działań projektowych, środowiskowych, interdyscyplinarnych, podmiotowych, elastycznych itd.) stoi w sprzeczności ze strukturalnymi uwarunkowaniami pracy socjalnej oraz wzorami interpretacyjnymi, które podtrzymują sami pracownicy socjalni.

W aspekcie pierwszym, istotnym, praktycznym wykorzystaniem badań składających się na niniejszy projekt był mój udział, jako eksperta, w przygotowywanych przez Instytut Spraw Publicznych rekomendacjach dla Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej w zakresie tworzenia i rozwijania standardów usług pomocy i integracji społecznej. Niektóre wnioski znalazły częściowe odzwierciedlenie nie tylko w raporcie (raport uwzględniał również inne badania), ale i były wskazywane podczas dyskusji i debat towarzyszących tworzeniu rekomendacji. Kontynuacja tego typu aplikacji umożliwiłaby bardziej właściwe konstruowanie formalnych ram zmian postulowanych w polskiej pracy socjalnej.

W kwestii drugiej, modyfikowania wzorów interpretacyjnych, którymi posługują się pracownicy socjalni praktyczne działania najłatwiej podejmować w zakresie kształcenia, na tym bowiem etapie często pierwsze wzory interpretacyjne są kształtowane. Praktycznym działaniem, jakie można podjąć i jakie już zostało zainicjowane jest ukierunkowanie nauki diagnozowania przypadków w stronę narracyjną czy szerzej interpretatywną. Od kilku już lat studenci pedagogiki społecznej na Uniwersytecie Łódzkim mają przedmiot „Diagnostyka interpretatywna w pracy pedagoga społecznego”, którego treść dzięki badaniom składającym się na niniejszy projekt została znacząco rozbudowana. Co więcej, to właśnie zagadnienie, diagnostyka interpretatywna w pracy socjalnej, będzie tematem kolejnego projektu badawczego już prawdopodobnie o międzynarodowym zasięgu (współpraca z kolegami z Mainz, Hildesheim i Norymbergii).

Najslabiej udało się zrealizować zapowiadany cel praktyczny w zakresie bezpośredniego oddziaływania na praktyków. Dostatecznie długotrwałe procedury analityczne oraz założenie konsultowania wniosków w różnych środowiskach badawczych (w tym zagranicznych) spowodowały, że wnioski końcowe pojawiły się dostatecznie późno i nie znalazły jeszcze przełożenia na konkretne działania. Choć do tej pory udało się już rozmawiać z praktykami na temat ich działań w zespołach interdyscyplinarnych, to jednak rozmowy te były właściwie przekazaniem im obrazu funkcjonowania takich zespołów w Niemczech. Ponieważ badania wykazały, że wielu zjawisk organizujących pracę socjalną z/nad przypadkiem praktycy sobie w ogóle nie uświadamiają lub nie widzą alternatyw wobec rutynowych

sposobów działania, w przyszłości planowane jest spotkanie dotyczące znaczenia sposobu interpretowania i opisywania przypadku dla konstruowania planu pomocy i dalszego działania.

Inną kwestią wyznaczającą pole działań praktycznych w przyszłości jest zrekonstruowana w badaniach tak zwana „pusta” praca socjalna. Ponieważ zjawisko to jest uwarunkowane zarówno organizacją pracy, ogólnymi formalnymi ramami oraz wzorami interpretacji, prawdopodobnie wymaga bardziej kompleksowych działań. W podobnym kierunku zmierzają wnioski praktyczne, wynikające z zaobserwowanego silnego warunkowania ram dyskusji przez formalne ramy ośrodków pomocy społecznej, bowiem właściwie najpierw należałoby podjąć dyskusję nad zmianą formalnych ograniczeń instytucjonalizującej się pracy socjalnej, a dopiero potem przekształcać konkretne działania.

Przyjęcie oryginalnej perspektywy teoretycznej daje też dużą nadzieję na odmienne wnioski praktyczne, a zatem propozycje przekształcania rzeczywistości społecznej, generowane już przez innych badaczy lub ich zespoły. Takie oryginalne konkluzje prawdopodobnie w większym stopniu będą oddziaływać na praktykę niż „standardowe rozwiązania” i nawet jeżeli nie zostaną w pełni zaakceptowane to poszerzą perspektywy analityczne tych, do których będą kierowane. Najprawdopodobniej też wywołają kolejne dyskusje profesjonalne, a więc rozwój instytucji.

Na osobną uwagę, pogłębioną już w dalszych studiach, zasługują również liczne uwarunkowania procesu instytucjonalizowania pracy socjalnej, spośród których szczególnie istotnym wydaje się superwizja.

Rzeczony superwizji w krajach zachodnioeuropejskich był i nadal jest jedną z konsekwencji obecnej od dłuższego czasu refleksji nad metodycznym rozwojem i profesjonalizacją pracy socjalnej. W tym kontekście rozbudowywanie struktur superwizyjnych stanowiłoby nie tylko istotny element uspołeczniania procesów instytucjotwórczych, ale również reorganizacji pracy socjalnej oraz metodycznego ukierunkowywania jej raczej na zmianę społeczną niż odtwarzanie dawnego porządku (Sünker, 1996).

Są dwa klasyczne, modelowe podejścia do modernizacji systemów instytucjonalnych. Pierwsze z nich zakłada wprowadzanie zmian „od góry”, zgodnie z założonymi wartościami, projektami, doświadczeniami innych społeczeństw. W tym ujęciu instytucjonalne miejsce dla superwizji mogłoby być stworzone dekretem odpowiednich władz, mogłoby być stworzone szybko, ale niekoniecznie skutecznie. Drugie podejście, oddolne, zakłada modernizację poprzez formalną instytucjonalizację zjawisk, które już społecznie zaistniały. Konieczny jest więc czas, aby „naturalne” mechanizmy społecznej organizacji wygenerowały jakieś zjawisko, które następnie zostanie ujęte w formalne ramy. Tak rodziły się klasyczne profesje, tak powstawała w wielu krajach praca socjalna.

Rozwijane w niniejszej pracy obserwacje i analizy superwizji ukazują trzecią możliwość, czyli zmianę społeczną, której centrum ulokowane jest w strukturach

średniego poziomu, które synchronizują zmiany zachodzące w perspektywie makrospołecznej z tendencjami oddolnymi.

Dalszego rozwoju zakreślonego tu kierunku refleksji można również oczekiwać w obszarze teoretycznym. Praktycznie nieobecne w pedagogice (również w pedagogice społecznej) założenia teoretyczne z pewnością wzbogacą tę dyscyplinę, a z pewnością ożywią bardzo potrzebną dyskusję teoretyczną, dodając do niej mało znany, a, jak sądzę, wart refleksji punkt widzenia.

Analiza konwersacyjna to przecież nie tylko, i nawet nie przede wszystkim, metoda badawcza, ale również zestaw spójnych założeń teoretycznych. Z tego względu można mieć nadzieję na dyskusję teoretyczną oraz dotyczącą związku (spójności) między założeniami teoretycznymi, metodologią i wnioskami praktycznymi.

Podejmowane w niniejszej pracy podejście może dodać konwersacyjną perspektywę do neoinstytucjonalizmu rozwijanego w ramach socjologii i ekonomii. Co więcej, być może niniejszy projekt jako propozycja aplikacji metody i założeń teoretycznych zapoczątkuje badania (poszukiwania) tego, co podobne i różne w podejściach pedagogicznych i socjologiczno-ekonomicznych.

Na koniec warto dodać, że podjęte badania nie są prostą krytyką, nie dostarczają odpowiedzi na pytanie, co dobre, a co złe w polskiej pracy socjalnej, wskazują jedynie, jak ta praca wygląda i od jakich uwarunkowań zależy. Orientowanie konkretnych przekształceń wymaga przyjęcia określonego ideologicznego lub aksjologicznego stanowiska, które będzie wyznaczało cele krótko- i dalekosiężne. Badania mogą być praktycznie wykorzystane jedynie w ten sposób, że ułatwią osiągnięcie tak wyznaczonych celów poprzez przekształcanie interakcyjnych uwarunkowań pracy socjalnej.

Bibliografia

- Adams R., (1996), *Social Work and Empowerment*, ser. Practical Social Work, Macmillan Press Ltd., Basingstoke Hampshire.
- Ader S., (2006), *Was leitet den Blick? Wahrnehmung, Deutung und Intervetnion in der Jugend hilfe*, Juventa, Weinheim und München.
- Almond G., (1956), *Comparative Political Systems*, „Journal of Politics”, No. 18.
- Altagswissen. Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit*, (1973), Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen, t. 1–2, Reinbek.
- Arminen I., (2005), *Institutional Interaction: Studies of Talk at Work*, Aldershot, Ashgate.
- Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, (2010), red. M. Szpunar, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni i Uniwersytet Gdański, Gdynia.
- Atkinson J. M., Drew P., (1979), *Order in Court: the Organization of Verbal Interaction in Judicial Settings*, Macmillan, London.
- Atkinson P., Coffey A., (1997), *Analyzing Documentary Realities*, [w:] *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*, ed. D. Silverman, Sage, London.
- Austin J. L., (1962), *How to do things with words*, Cambridge, MA: Harvard University Press
- Baistow K., (1994), *Liberation and Regulation? Some Paradox of Empowerment*, „Critical Social Policy”, Issue 42, Vol. 14, No. 3.
- Baldwin T., (2008), *Philosophy of Language in the Twentieth Century*, [w:] *The Oxford Handbook of Philosophy of Language*, eds. E. Lepore, B. C. Smith, Oxford.
- Barley S., Tolbert P., (1997), *Institutionalization and Structuration: Studying the Links between Action and Institution*, „Organization Studies”, No. 18 (1).
- Basso K. H., (1970), *To give up on words: silence in the Western Apache culture*, „South-Western Journal of Anthropology”, No. 26 (3).
- Baszacak B., (2010), *Narracja i tożsamość. Paula Ricoeura hermeneutyka antropologiczna*, Oficyna Wydawnicza Uniwersytetu Zielonogórskiego, Zielona Góra.
- Baszacak B., (2011), *Tożsamość człowieka a pojęcie narracji*, „Analiza i Egzystencja”, nr 14.
- Bavelas J. B., Rogers L. E., Millar F. E., (1985), *Interpersonal Conflict*, [w:] *Handbook of Discourse Analysis*, ed. T. A. van Dijk, Vol. 4, Academic Press, London.
- Becker H., Geer B., Hughes E., Strauss A., (1961), *Boys in White: Student Culture in Medical School*, University of Chicago Press, Chicago.
- Berger P., Luckmann T., (1983), *Społeczne tworzenie rzeczywistości*, PIW, Warszawa.
- Bergmann G., (1964), *Logic and Reality*, University of Wisconsin Press, Madison.
- Bergmann M., (2005), *Tanio, skutecznie, bezpiecznie? Nowa analiza instytucjonalna i jej wizja instytucji społecznej*, „Dialogi Polityczne”, nr 5–6.
- Bergson H., (2007), *Materia i pamięć*, Wydawnictwo Zielona Sowa, Warszawa.
- Berne E., (2010), *W co grają ludzie? Psychologia stosunków międzyludzkich*, Wydawnictwo PWN, Warszawa.

- Bernstein B., (1980a), *Socjolingwistyka a społeczne problemy kształcenia*, [w:] *Język i społeczeństwo*, red. M. Głowiński, Czytelnik, Warszawa.
- Bernstein B., (1980b), *Socjolingwistyczne ujęcie procesu socjalizacji: uwagi dotyczące podatności na oddziaływanie szkoły*, [w:] *Badania nad rozwojem języka dziecka*, red. G. W. Shuger, M. Smoczyńska, PWN, Warszawa.
- Bernstein B., (1990), *Odtwarzanie kultury*, PIW, Warszawa.
- Bevir M., (2004), *Governance and Interpretation: What are the Implications of Postfoundationism?*, „Public Administration”, Vol. 82, No. 3.
- Bion W. R., Rickman J., (1943), *Intra-group Tensions in Therapy*, „Lancet”, 27 November.
- Blaug M., (2000), *Teoria ekonomii: ujęcie retrospektywne*, PWN, Warszawa.
- Blumer H. (1975), *Implikacje socjologiczne myśli George’a Herberta Meada*, tłum. D. Niklas, [w:] Derczyński W., Jasińska-Kania A., Szacki J., *Elementy teorii socjologicznych. Materiały do dziejów współczesnej socjologii zachodniej*, PWN, Warszawa.
- Bockstaele J., Bockstaele M., (1960), *Une méthode de traitement des problèmes de groupes : la socianalyse*, „Cahiers d’études et de recherches”, Mars, Sorbonne, Paryż.
- Böhnisch L., (1982), *Der Sozialstaat und seine Pädagogik. Sozialpolitische Anleitungen zur Sozialarbeit*, Luchterhand, Neuwied, Darmstadt.
- Bokszański Z., Piotrowski A., Ziółkowski M., (1977), *Socjologia języka*, PWN, Warszawa.
- Braun A., Graßhoff G., Schweppe C., (2011), *Sozialpädagogische Fallarbeit*, Ser. Studienbücher für soziale Berufe 11, Ernst Reinhardt Verlag, München.
- Brose H.-G., (1984), *Arbeit auf Zeit – Biographie auf Zeit?*, [w:] *Biographie und soziale Wirklichkeit. Neue Beiträge und Forschungsperspektiven*, Red. M. Kohli, G. Robert, Metzler, Stuttgart.
- Brose H.-G., (1990), *Czas życiowy a czas w życiu*, [w:] *Metoda biograficzna w socjologii*, red. J. Włodarek, M. Ziółkowski, PWN, Warszawa–Poznań 1990.
- Brose, H.-G., (2004), *Towards a Culture of Non-Simultaneity? An Introduction*, [w:] *Cultures of Non-Simultaneity*, ed. H.-G. Brose, „Time and Society”, Special Volume, 13/1, Sage.
- Buchanan J., (1966), *An Individualistic Theory of Political Process*, [w:] *Varieties of Political Theory*, ed. D. Easton, Prentice-Hal, Englewood Cliffs.
- Buttny R., (2004), *Talking Problems: Studies in Discursive Construction*. Albany, NY, State University of New York Press.
- Chmielewski P., (1994), *Nowa analiza instytucjonalna. Logika i podstawowe zasady*, „Studia Socjologiczne”, nr 3–4.
- Cichosz M., (2006), *Pedagogika społeczna w Polsce w latach 1945–2005*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń.
- Cicourel A., (1973), *Cognitive Sociology: language and meaning in social interaction*, Penguin, Harmondsworth.
- Cicourel A., (1984a), *Etnometodologia*, [w:] *Kryzys i schizma. Antyscjentyczne tendencje w socjologii współczesnej*, red. E. Mokrzycki, PIW, Warszawa.
- Cicourel A., (1984b), *Procedury interpretacyjne i reguły normatywne w procesie negocjacji statusu i roli*, [w:] *Kryzys i schizma. Antyscjentyczne tendencje w socjologii współczesnej*, red. E. Mokrzycki, PIW, Warszawa.
- Coleman J., (1990), *Foundations of Social Theory*, Harvard University Press, Cambridge, London.
- Communication in Medical Care: *Interaction between Primary Care Physicians and Patients*, (2006), eds. J. Heritage, D. Maynard, Cambridge University Press, Cambridge.
- Corbin J., Strauss A. L. (1990), *Grounded Theory Research: Procedures, Canons, and Evaluative Criteria*, „Qualitative Sociology”, Vol. 13, No. 1.
- Cotinaud O., (1976), *Groupe et analyse institutionnelle. L’intervention psychosociologique et ses dérivés*, Centurion, Paris.
- Cruberllate J., (2007), *Three Neofunctionalist Conceptual Contributions to the Institutional Theory in Organizations*, „Brazilian Administrative Review”, Vol. 4, No. 1.

- Czy kryzys socjologii?*, (1977), red. J. Szacki, Czytelnik, Warszawa.
- Czyżewski M., (1984), *Socjolog i życie potoczne. Studium z etnometodologii i współczesnej socjologii interakcji*, „Acta Universitatis Lodziensis”, Folia Sociologica, nr 8, Łódź, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Czyżewski M., (1985a), *Problem podmiotowości we współczesnej socjologii interakcji. Jaźń i jej zniesienie*, cz. 1, „Kultura i Społeczeństwo”, nr 3.
- Czyżewski M., (1985b), *Człowiek nie ma osobowości*, „Acta Universitatis Lodziensis”, Folia Sociologica, zesz. 12, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Czyżewski M., (1997), *Generalne kierunki opracowania, wymiary analityczne*, [w:] *Biografia a tożsamość narodowa*, red. M. Czyżewski, A. Piotrowski, A. Rokuszewska-Pawełek, wyd. II, Katedra Socjologii Kultury, Łódź.
- Czyżewski M., (1998a), *Analiza jakościowa*, „Encyklopedia Socjologii”, t. 1, Oficyna Naukowa, Warszawa.
- Czyżewski M., (1998b), *Etnometodologia*, „Encyklopedia Socjologii”, t. 1, Oficyna Naukowa, Warszawa.
- Czyżewski M., (2009), *Polski spór o książkę Strach Jana Tomasza Grossa w perspektywie «pośredniczącej» analizy dyskursu*, „Studia Socjologiczne”, nr 3.
- Czyżewski M., (2010), *Historia nieudanej ceremonii. Dyskusja radiowa «Cena wolności» (analiza przypadku)*, [w:] *Rytualny chaos. Studium dyskursu publicznego*, red. M. Czyżewski, S. Kowalski, A. Piotrowski, WAiP, Warszawa.
- Czyżewski M., Dunin K., (1991), *Seppospolita Polska (zamiast posłowie)*, [w:] *Cudze problemy. O ważności tego co nieważne*, red. M. Czyżewski, K. Dunin, A. Piotrowski, Warszawa.
- Czyżewski M., Piotrowski A., (1991), *Spór o AIDS, czyli kto panuje w dyskursie o moralności?*, [w:] *Cudze problemy. O ważności tego co nieważne*, red. M. Czyżewski, K. Dunin, A. Piotrowski, Warszawa.
- Davidson J., (1984), *Subsequent version of invitations, offers, requests and proposals dealing with potential or actual rejection*, [w:] *Structures of Social Actions: Studies in Conversation Analysis*, eds. J. M. Atkinson, J. C. Heritage, Cambridge University Press.
- Den Fall bearbeitbar halten – Gespräche im Jobcenter*, (2011), Red. U. Karl, H. Müller, S. Wolff, mpis, publikacja w druku.
- Denzin N. K. (1973), *Symbolic Interactionism and Ethnomethodology*, [w:] *Understanding Everyday Life*, ed. J. Douglas, Routledge & Kegan Paul, London.
- Derrida J., (1986), *Struktura, znak i gra w dyskursie nauk humanistycznych*, „Pamiętnik Literacki”, zesz. 2.
- Discussing Conversation Analysis: The work of Emanuel A. Schegloff*, (2003), eds. C. L. Prevignano, P. Thibault, Benjamins, Amsterdam/Philadelphia.
- Downs A., (1957), *An Economic Theory of Democracy*, Harper & Row, New York.
- Dudkiewicz M., Granosik M., Raclaw M., (2011a), *Nota metodologiczna*, [w:] *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, red. M. Dudkiewicz, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa.
- Dudkiewicz M., Granosik M., Raclaw M., (2011b), *Rekonstrukcja uwarunkowań i rekomendacje*, [w:] *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, red. M. Dudkiewicz, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa.
- Encyklopedia Socjologii*, (1998), tom 1, Oficyna Naukowa, Warszawa.
- Ethnomethodology*, (1974), ed. R. Turner, Penguin, Harmondsworth.
- Fallverstehen und Fallstudien. Interdisziplinäre Beiträge zur rekonstruktiven Sozialarbeitsforschung*, (2008), Red. C. Giebeler, W. Fischer, M. Goblirsch, I. Miethe, G. Riemann, Juventa, Weinheim und München.
- Fenomenologia i socjologia*, (1989), red. Z. Krasnodębski, PWN, Warszawa.

- Freidson E., Rhea B., (1963), *Processes of control in a company of equals*, „Social Problems”, No. 11.
- Freud Z., (1976), *Poza zasadą przyjemności*, przeł. J. Prokopiuk, PWN, Warszawa.
- Garfinkel H., (1967), *Studies in Ethnomethodology*, wyd. I, Englewood Cliffs, N.Y.
- Garfinkel H., (1984), *Studies in Ethnomethodology*, Polity Press, Cambridge.
- Garfinkel H., (1989), *Aspekty problemu potocznej wiedzy o strukturach społecznych*, przeł. D. Lachowska, [w:] *Fenomenologia i socjologia*, red. Z. Krasnodębski, PWN, Warszawa.
- Garfinkel H., (2007), *Studia z etnometodologii* tłum. Alina Szulżycka, PWN, Warszawa.
- Gavin Ch. D., Seabury B. A., (1998a), *Działania interpersonalne w pracy socjalnej*, t. 1, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice.
- Gavin Ch. D., Seabury B. A., (1998b), *Działania interpersonalne w pracy socjalnej*, t. 2, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice.
- Geißler K., (2000), *Vom Beten zur Beratung ohne Ende*, „Supervision”, Nr. 2.
- Glaser B., Strauss A. L., (1964), *Awareness Contexts and Social Interaction*, „American Sociological Review”, Vol. 29, No. 5.
- Glaser B., Strauss A. L. (1967), *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Aldine Publishing Company, Chicago. *Contexts and Social Interaction*, „American Sociological Review”, Vol. 29, No. 5.
- Glaser B., Strauss A. L., (1968), *Time for Dying*, Aldine Publishing Co., Chicago.
- Goffman E., (1978), *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*, Penguin Books, Harmondsworth.
- Goffman E., (1979), *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*, Penguin Books, Harmondsworth.
- Goffman E., (2006), *Rytuał interakcyjny*, tłum. Alina Szulżycka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Goffman E., (2011), *Instytucje totalne. O pacjentach szpitali psychiatrycznych i mieszkańcach innych instytucji totalnych*, GWP, Gdańsk.
- Goldson B., (2000), *'Children in need' or 'young offenders'? Hardening ideology, organizational change and new challenges for social work with children in trouble*, „Child and Family Social Work”, No. 5.
- Gouldner A., (1977), *Co zdarzyło się w socjologii: historyczny model rozwoju strukturalnego*, [w:] *Czy kryzys socjologii?*, red. J. Szacki, Czytelnik, Warszawa.
- Gouldner A., (1984a), *Anty-Minotaur, czyli mit socjologii wolnej od wartości*, [w:] *Kryzys i schizma. Antyscjentystyczne tendencje w socjologii współczesnej*, red. E. Mokrzycki, PIW, Warszawa.
- Gouldner A., (1984b), *Teoretyczny kontekst socjologii*, [w:] *Kryzys i schizma. Antyscjentystyczne tendencje w socjologii współczesnej*, red. E. Mokrzycki, PIW, Warszawa.
- Granosik M., (1997), *Niektóre aspekty pracy nad rozumieniem upośledzonego*, „Studia Socjologiczne”, nr 144 (1/97).
- Granosik M., (2000), *Professionalität und Handlungschamata in der Sozialarbeit*, „Zeitschrift für Qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung”, Heft 1.
- Granosik M., (2002), *Kształcenie-tożsamość-działanie. O biograficznym wymiarze pracy socjalnej*, [w:] *Badanie-działanie-kształcenie. Czyli o przydatności dyscyplin społecznych dla doskonalenia praktyki profesji społecznych w dziedzinie oświaty, kultury i pracy socjalnej*, red. E. Marynowicz-Hetka, Wyd. ŁTN, Łódź.
- Granosik M., (2003a), *Interakcjonistyczne badanie działania w pracy socjalnej jako pomost pomiędzy teorią i praktyką*, [w:] *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, red. E. Kantowicz, A. Olubiński, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń.
- Granosik M., (2003b), *Profesjonalizm a schematy działania w pracy socjalnej*, „Praca Socjalna”, nr 1.
- Granosik M., (2003c), *Walka interakcyjna o sytuacyjny status w młodzieżowej grupie rówieśniczej – studium przypadku*, „Przegląd Socjologiczny”, t. 52/1.

- Granosik M., (2004), *Czy Aleksander Kamiński zasługuje na krytykę?*, [w:] *Aleksander Kamiński i jego twórczość pedagogiczna. Dyskusja o przeszłości wobec teraźniejszości i przyszłości*, red. E. Marynowicz-Hetka, H. Kubicka, M. Granosik, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Granosik M., (2005a), *Nowa organizacja pozarządowa jako biograficzny plan działania – koncepcja teoretyczno-badawcza*, [w:] *Praca socjalna w organizacjach pozarządowych. Z problemów działania i kształcenia*, red. B. Kromolicka, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń.
- Granosik M., (2005b), *Badania biograficzne i obserwacja uczestnicząca – w stronę zintegrowanego podejścia badawczego*, [w:] *Narracje – (auto)biografia – etyka*, red. L. Koczanowicz, R. Nahirny, R. Włodarczyk, Wydawnictwo DSWE, Wrocław.
- Granosik M., (2005c), *Superwizja jako praca nad biografiami*, [w:] *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, red. J. Szmagański, Wydawnictwo Instytutu Rozwoju Służb Rodzinie, ser. Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa.
- Granosik M., (2006a), *Związki z socjologią interpretatywną*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, t. 1, PWN, Warszawa.
- Granosik M., (2006b), *Profesjonalizacja zawodów społecznych. Przykład praca socjalna*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, t. 1, PWN, Warszawa.
- Granosik M., (2006c), *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice.
- Granosik M., (2006d), *Professional Action in Social Work – an Interactional Perspective*, [w:] *Face of Research on European Social Development. Community Work, Civil Society, and Professionalisation of Social Work*, ed. A. Heimgartner, LIT Verlag, Wien.
- Granosik M., (2006e), *Wykluczony Inny – fenomenologia (po)rozumienia*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, t. 1, PWN, Warszawa 2006.
- Granosik M., (2007a), *Zespołowość jako podstawowa kategoria badań interpretatywnych*, [w:] *Badania w pracy socjalnej/społecznej – przegląd dokonań i perspektywy*, red. E. Marynowicz-Hetka, M. Granosik, D. Wolska-Prylińska, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Granosik M., (2007b), *Analiza konwersacyjna w badaniach pedagogicznych: zakres zastosowań, możliwości i ograniczenia*, [w:] *Narracja–krytyka–zmiana. Praktyki badawcze we współczesnej pedagogice*, red. E. Kurantowicz, M. Nowak-Dziemianowicz, Wydawnictwo DSWE, Wrocław.
- Granosik M., (2008), *Professionalisation of the Social Crafts. Social Work: the Case in Point*, [w:] *Contemporary Developments in Social Protection and Social Work: Professionalisation, De-institutionalisation and Reform*, ed. S. Bornarova, Faculty of Philosophy, Institut for Social Work and Social Policy, Skopje.
- Granosik M., (2010a), *Conversation Analysis: The Method of Research into Professional Action*, [w:] *Participative Approaches in Social Work Research/Les approches participatives dans les recherches du travail social*, ed. M. Granosik, A. Gulczyńska, E. Marynowicz-Hetka, Stała Konferencja Pedagogiki Społecznej pod patronatem KNP PAN, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Granosik M., (2010b), *Public discourse – a new field of social work*, [w:] *European Societies in Transition – Social Development and Social Work*, ed. Dan Sandu, Lit. Verlag, Berlin.
- Granosik M., (2011a), *Rekonstrukcja uwarunkowań możliwości przekształceń/zmian organizacji codziennej pracy socjalnej w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej*, [w:] *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, red. M. Dudkiewicz, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa.
- Granosik M., (2011b) *The Third Party and the (Professional) Stranger: Personal and Interactional Approach to Participative Research*, „Pensée plurielle. Parole, pratiques & réflexions social”, No. 3.
- Granosik M., (2012), *„Mówię, jak jest, robię, co mi każą” o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego*, [w:] *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymśa, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa.

- Granosik M., (2013), *Discursive Participation of Social Work Research – a Critical Perspective*, Montpellier (w przygotowaniu).
- Granosik M., Gulczyńska A., Marynowicz-Hetka E., (2008a), *Analyse de nouvelles pratiques dans le champ du travail social – Approches méthodologiques. Synthèse du séminaire de Vaucresson*, (przeł. G. Karbowska), „Pensée plurielle. Parole, pratiques & réflexions social”, No. 3 (19).
- Granosik M., Gulczyńska A., Marynowicz-Hetka E., (2008b), *Processus de création de nouvelles pratiques dans le champ du travail social – L’analyse d’une perspective participative*, (przeł. G. Karbowska), „Pensée plurielle. Parole, pratiques & réflexions social”, No. 3(19).
- Granosik M., Gulczyńska A., Marynowicz-Hetka E., (2010a), *Introduction/Introduction*, [w:] *Participative Approaches in Social Work Research/Les approches participatives dans les recherches en travail social*, ed. M. Granosik, A. Gulczyńska, E. Marynowicz-Hetka, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Granosik M., Gulczyńska A., Marynowicz-Hetka E., (2010b), *The diary of the seminar/Journal du séminaire*, [w:] *Participative Approaches in Social Work Research/Les approches participatives dans les recherches en travail social*, ed. M. Granosik, A. Gulczyńska, E. Marynowicz-Hetka, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Greenwood E., (1957), *Attributes of a Profession*, „Social Work”, No. 2.
- Guigou J., (1978), *Temps mort pour l’analyse institutionnelle?*, POUR, No. 62–63.
- Guiraud P., (1976), *Semantyka*, Wiedza Powszechna, Warszawa.
- Gutierrez K., Rymes B., Larson J., (1995), *Script, Counterscript, and Underlife in the Classroom*, „Harvard Educational Review”, Vol. 65, No. 3.
- Habermas J., (1999), *Teoria działania komunikacyjnego*, t. 1, PWN, Warszawa.
- Hall P. A., Taylor R. C. R., (1996), *Political Science and the Three New Institutionalisms*, „Political Studies”, No. 44 (5).
- Hałas E., (1998), *Interakcjonizm symboliczny*, „Encyklopedia Socjologii”, t. 1, Oficyna Naukowa, Warszawa.
- Hay C., (2006), *Constructivist institutionalism*, [w:] *The Oxford Handbook of Political Institutions*, eds. R. A. W. Rhodes, S. A. Binder, B. A. Rockman, Oxford University Press, Oxford.
- Heck R. G., May R., (2008), *Frege’s Contribution to Philosophy of Language*, [w:] *The Oxford Handbook of Philosophy of Language*, eds. E. Lepore, B. C. Smith, Oxford.
- Hege M., (1994), *Berufsbiographie in der Supervision*, „Supervision”, Heft 26.
- Hege M., (2002), *Supervision in der Sozialarbeit der letzten zwanzig Jahre*, „Supervision”, Nr. 2.
- Heritage J., (1984), *Garfinkel and Ethnomethodology*, Polity Press, Cambridge.
- Hermanns H., (1984), *Ingenieurleben. Der Berufsverlauf von Ingenieuren in biografischer Perspektive*, [w:] *Biographie und Soziale Wirklichkeit. Neue Beiträge und Forschungsperspektiven*, Red. R. Kohli, G. Robert, Metzler, Stuttgart.
- Herrigel G., (2005), *Institutionalists at the limits of institutionalism: a constructivist critique of two edited volumes from Wolfgang Streeck and Kozo Yamamura*, „Socio-Economic Review”, Oxford University Press and the Society for the Advancement of Socio-Economics, No. 3.
- Herwig-Lempp J., (2004), *Ressourcenorientierte Teamarbeit: systemische Praxis der kollegialen Beratung, ein Lern- und Übungsbuch*, Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.
- Hess R., (1975), *La Socianalyse*, Éditions universitaires, Paris.
- Hitzler S., (2012), *Aushandlung ohne Dissens? Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch*, VS Verlag, Wiesbaden.
- Hitzler S., Messmer H., (2010), *Group Decision-making in Child Welfare and the Pursuit of Participation*, „Qualitative Social Work”, Vol. 9, No. 2.
- Hobbes T., (1954), *Lewiatan czyli materia, forma i władza państwa kościelnego i świeckiego*, przeł. Cz. Znamierowski, PWN, Warszawa.

- Hoch B., (2002), *Supervision – Ort der Langsamkeit, Ort der Lösung?*, „Supervision”, Nr. 1
- Hodgson G., (2003), *John R. Commons and the Foundations of Institutional Economics*, „Journal of Economic Issues”, Vol. 37, No. 3.
- Holton R. J., Turner B. S., (1986), *Talcot Parsons on Economy and Society*, Routledge and Kegan Paul Inc. NY.
- How to Analyse Talk in Institutional Settings: A Casebook of Methods*, (2001), ed. A. McHoul, M. Rapley, Continuum International, London.
- Hughes E., (1958), *Man and Their Work*, The Free Press, Glencoe, Illinois.
- Jakob G., (2001), *Wywiad narracyjny w badaniach biograficznych*, [w:] *Jakościowe orientacje w badaniach pedagogicznych. Studia i materiały*, red. D. Urbaniak-Zajac, J. Piekarski, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Jakobson R., (1989), *W poszukiwaniu istoty języka*, PIW, Warszawa.
- Jakościowe orientacje w badaniach pedagogicznych. Studia i materiały*, (2001), red. D. Urbaniak-Zajac, J. Piekarski, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Jansen B., (2002), *Selbstdarstellung. Aspekte zu einer Berufsbilddiskussion*, „Supervision”, Nr. 1.
- Jarman-Rohde L., McFall J., Kolar P., Strom G., (1997), *The Changing Context of Social Work Practice: Implications and Recommendations for Social Work Educators*, „Journal of Social Work Education”, Vol. 33, No. 1.
- Jaspers K., (1978), *Sytuacje graniczne*, przeł. M. Skwieciński, [w:] *Jaspers*, red. R. Rudziński, Wiedza Powszechna, Warszawa.
- Jefferson G., (1983), *On Exposed and Embedded Correction in Conversation*, „Studium Linguistik”, Nr. 14.
- Język i społeczeństwo*, (1980), red. M. Głowiński, Czytelnik, Warszawa.
- „Journal Officiel de la République Française – Lois et Décrets” 1957, No. 84, 9 April.
- Kallmeyer W., Schütze F., (1976), *Konversationsanalyse*, „Studium Linguistik”, Nr. 1.
- Kallmeyer W., Schütze F., (1977), *Zur Konstitution von Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung*, [w:] *Gesprächsanalysen*, Red. D. Wagner, Buske, Hamburg.
- Kamiński A(leksander), (1980), *Funkcje pedagogiki społecznej. Praca socjalna i kulturalna*, PWN, Warszawa.
- Kamiński A(ntoni), (1988), *Res Publica – Res Privata*, [w:] V. Ostrom, *Federalizm amerykański, Tworzenie społeczeństwa samorządowego*, [przeł. J. Kubicka-Daab], Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Warszawa.
- Kamiński A(ntoni), (1994), *Wstęp*, [w:] *Zalamanie porządku etatystycznego*, red. W. Morawski, W. Kozek, Instytut Socjologii UW, Warszawa.
- Kim K. K., (2002), *Order and Agency in Modernity: Talcott Parsons, Erving Goffman, and Harold Garfinkel*, State University of New York Press.
- Knill Ch., (1999), *Explaining Cross – National Variance in Administrative Reform: Autonomous v. Instrumental Bureaucracies*, „Journal of Public Policy”, No. 19.
- Konecki K., (1988), *Praca w koncepcji socjologii interakcjonistycznej*, „Studia Socjologiczne”, nr 1.
- Konecki K., (1997), *Time in the Recruiting Search Process by Headhunting Companies*, [w:] *Grounded Theory in Practice*, eds. A. Strauss, J. Corbin, Thousand Oaks: Sage.
- Konecki K., (1998), *Łowcy głów – headhunting. Analiza pracy rekrutacyjnej w agencjach doradztwa personalnego*, Wydawnictwa Normalizacyjne Alfa-Wero, Warszawa.
- Koopman C., (2011), *Foucault and Pragmatism: Introductory Notes on Metaphilosophical Methodology*, „Foucault Studies”, No. 11.
- Kozinowski M., (2000), *Supervision im Profitbereich – Chance oder Sakrileg?*, „Supervision”, Nr. 4
- Krasiejko I., (2009), *Nowe role pracownika socjalnego*, „Praca Socjalna”, nr 6.
- Krasiejko I., (2010), *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice.

- Krüger H., (1983), *Gruppendiskussionen. Überlegungen zur Rekonstruktion sozialer Wirklichkeit aus der Sicht der Betroffenen*, „Soziale Welt”, Heft 1.
- Kryzys i schizma. Antyscjentyczne tendencje w socjologii współczesnej, (1984), red. E. Mokrzycki, PIW, Warszawa.
- Labov W., (1972a), Rules for Ritual Insults, [w:] *Studies in Social Interaction*, ed. D. Sudnow, Free Press, New York.
- Labov W., (1972b), The Logic of Nonstandard English, [w:] *Language and Social Context*, ed. P. P. Giglioli, Penguin Books, Harmondsworth, Middlesex.
- Laclau E., (1994), *Why Do Empty Signifiers Matter to Politics?*, [w:] *The Lesser Evil and the Greater Good*, ed. J. Weeks, River Orams Press, London.
- L'analyse institutionnelle en crise? Historique, analyses et débats*, (1978), „POUR” (Revue), Special Volume 62–63, November–December.
- Langer S. K., (1976), *Nowy sens filozofii*, przeł. A. Bogucka, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa.
- Lapassade G., (1975), *Socialanalyse et Potentiel humain*, Gauthier-Villars, Paris.
- Leffers C. J., (1994), *Supervision – Die neue Zauberformel zur Professionalisierung der Sozialarbeit?*, [w:] *Modernisierung Sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und – reflexion*, Hrsg. N. Groddeck, M. Schumann, Lambertus Verlag, Freiburg im Breisgau.
- Lévi-Strauss C., (1969), *Myśl nieoswojona*, Warszawa.
- Lieberman K(enneth), (2007), *Husserl's criticism of reason: With ethnomethodological specifications*, Lexington Books, Lanham.
- Liedtke F., (2001), *Relevanz und Relevanzbereiche im Gespräch*, [w:] *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, Red. A. Burkhardt, H. Steger, H. E. Wiegand, Walter de Gruyter, New York, Berlin.
- Lissowska M., (2004), *Instytucjonalne wymiary procesu transformacji w Polsce*, SGH, Warszawa.
- Lourau R., (1970), *L'analyse institutionnelle*, Les Éditions de Minuit, Paris.
- Manterys A., (1997), *Wielość rzeczywistości w teoriach socjologicznych*, PWN, Warszawa.
- March J. G., Olsen J. P., (1989), *Rediscovering Institutions*, Free Press, New York.
- Marynowicz-Hetka E., (1994), *Aplikacyjny nurt analizy instytucjonalnej i jego przydatność dla pedagogiki społecznej*, [w:] *Edukacja alternatywna. Dylematy teorii i praktyki*, red. B. Śliwerski, Impuls, Kraków.
- Marynowicz-Hetka E., (2006), *Aplikacyjne nurty analizy instytucjonalnej i ich zastosowanie w działaniu społecznym*, [w:] Marynowicz-Hetka E., *Pedagogika społeczna*, t. 1, PWN, Warszawa.
- Maxwell J., (1959), *Towards a Clarification of the Therapeutic Community Concept*, „British Journal of Medical Psychology”, No. 32.
- Maxwell J., (1981), *Společności terapeutyczne*, [w:] *Psychologia w działaniu*, red. K. Jankowski, Czytelnik, Warszawa.
- May T., (2011), *A New Neo-Pragmatism: From James and Dewey to Foucault*, „Foucault Studies”, No. 11.
- Mendel G., (1992), *La Société n'est pas une famille*, la Découverte, Paris.
- Meyer J., (1994), *Rationalized Environments*, [w:] *Institutional Environments and Organizations*, eds. R. Scott, J. Meyer, Sage, Newbury Park.
- Meyer J., (1996), *Otherhood: The Promulgation and Transmission of Ideas in the Modern Organizational Environment*, [w:] *Translating Organizational Change*, de Gruyter, eds. B. Czarniawska, G. Sevón, Berlin.
- Meyer J. W., Ronald L. J., (2000), The 'Actors' of Modern Society: The Cultural Construction of Social Agency, „Sociological Theory”, No. 18.
- Miller R., (1982), *Japan's Modern Myth*, Weatherhill, Tokyo.
- Mokrzycki E., (1984), *Wstęp*, [w:] *Kryzys i schizma. Antyscjentyczne tendencje w socjologii współczesnej*, red. E. Mokrzycki, PIW, Warszawa.

- Narracja–krytyka–zmiana. Praktyki badawcze we współczesnej pedagogice*, (2007), red. E. Kuran-towicz, M. Nowak-Dziemianowicz, Wydawnictwo DSWE, Wrocław.
- Narracje – (auto)biografia – etyka*, (2005), red. L. Koczanowicz, R. Nahirny, R. Włodarczyk, Wydawnictwo DSWE, Wrocław.
- Nocuń A., Szmagałski J., (1998), *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice.
- North D., (1986), *The New Institutional Economics*, „Journal of Institutional and Theoretical Economics”, No. 142.
- Olsen J. P., (2000), *Organizing European Institutions of Governance. A Prelude to an Institutional Account of Political Integration*, „Arena Working Paper”, No. 2, Oslo.
- Ostrom E., Gardner R., Walker J., (1994), *Rules, Games, and Common-Pool Resources*, The University of Michigan Press, Ann Arbor.
- Pädagogische Professionalität: Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*, (1996), Red. W. Helsper, A. Combe, Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft, Suhrkamp Verlag.
- Participative Approaches in Social Work Research/Les approches participatives dans les recherches en travail social*, (2010), red. M. Granosik, A. Gulczyńska, E. Marynowicz-Hetka, Stąła Konferencja Pedagogiki Społecznej pod patronatem KNP PAN, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Pawlak W., (1993), *Instytucje i zmiana instytucjonalna w teorii D. Northa*, „Studia Socjologiczne”, nr 1.
- Payne M., (1991), *Modern Social Work Theory: A Critical Introduction*, Lyceum Books, Inc. Chicago.
- Pedagogika społeczna i praca socjalna. Przegląd stanowisk i komentarze*, (1998), red. Marynowicz-Hetka E., Piekarski J., Urbaniak-Zajac D., Śląsk, Katowice.
- Pierson P., Skocpol T., (2002), *Historical Institutionalism in Contemporary Political Science*, [w:] *Political Science: State of the Discipline*, eds. I. Katznelson, H. Milner, Norton, New York.
- Piotrowski A. (1981), *Negocjacyjny model interakcji*, „Przegląd Socjologiczny”, nr 33.
- Pithouse A., (1985), *Poor Visibility. Case Talk and Collegial Assessment in a Social Work Office*, „Work and Occupations”, Vol. 12, No. 1.
- Pithouse A., (1987), *Social Work: The Social Organisation of an Invisible Trade*, Aldershot u.a.O.
- Pollitt Ch., Bouckaert G., (2000), *Public Management Reform: a Comparative Analysis*, Oxford University Press, Oxford.
- Pomerantz A. M., (1978), *Compliment responses: notes on the cooperation of multiple constraints*, [w:] *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, ed. J. N. Schenkein, Academic Press, New York.
- Pomerantz, A. M., (1984), *Agreeing and disagreeing with assessment: Some features of preferred/dispreferred turn shapes*, [w:] *Structure of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, eds. J. M. Atkinson, J. Heritage, Cambridge, Cambridge University Press.
- Popper K., (1985), *The rationality principle*, [w:] *Popper Selections*, ed. D. Miller, Princeton University Press, NJ.
- Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, (2011), red. M. Dudkiewicz, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa.
- Prawda M. (1989), *Biograficzne odtwarzanie rzeczywistości (O koncepcji badań biograficznych Fritza Schütze)*, „Studia Socjologiczne”, nr 4.
- Prawda M., (1987), *Doświadczenie pracy w historii życia. Z badań socjologów niemieckiego obszaru językowego*, „Studia Socjologiczne”, nr 1.
- Putnam R., Leonardi R., Nanetti R., (1995), *Demokracja w działaniu: tradycje obywatelskie we współczesnych Włoszech*, Społeczny Instytut Wydawniczy Znak, Kraków.
- Radlińska H., (1961), *Pedagogika społeczna*, Ossolineum, Warszawa.
- Rancew-Sikora D., (2007), *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*, Trio, Warszawa.

- Rauschenbach T., (1996), *Awans w cieniu państwa opiekuńczego. O rozwoju zawodowej pracy społecznej w Niemczech*, [w:] *Pedagogika społeczna i praca socjalna. Przegląd stanowisk i komentarze*, red. E. Marynowicz-Hetka, J. Piekarski, D. Urbaniak-Zajac, Interart, Warszawa.
- Renkema J., (2004), *Introduction to discourse studies*, John Benjamins Publishing, Philadelphia.
- Richmond M., (1917), *Social Diagnosis*, Russell Sage Foundation, New York.
- Riemann G., (1997), *Beziehungsgeschichte, Kernprobleme und Arbeitsprozesse in der sozialpädagogischen Familienberatung. Eines arbeits-, biographie- und interaktionsanalytische Studie zu einem Handlungsfeld der sozialen Arbeit*, niepublikowana praca habilitacyjna, Otto-von-Guericke Universität Magdeburg.
- Riemann G., (2000), *Die Arbeit in der sozialpädagogischen Familienberatung. Interaktionsprozesse in einem Handlungsfeld der sozialen Arbeit*, Juventa, Weinheim und München.
- Riemann G., (2005a), *Ethnographies of practice – practising ethnography. Resources for self-reflective social work*, „Journal of Social Work Practice”, Vol. 19, No. 1, March.
- Riemann G., (2005b), *Trying to Make Sense of Cases. Features and Problems of Social Workers' Case Discussions*, „Qualitative Social Work”, No. 4.
- Riemann G., (2009), *Der Beitrag interaktionistischer Fallanalysen professionellen. Handeln zur sozialwissenschaftlichen Fundierung und Selbstkritik der Sozialen Arbeit*, [w:] *Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektive*, Red. R. Becker-Lenz, S. Busse, G. Ehler, S. Müller, VS Verlag, Wiesbaden.
- Riemann G., (b.d.), *Biograficzne wpływy i biograficzna zawartość działania profesjonalnego: analiza tekstowa zespołowego omówienia przypadku w społeczno-pedagogicznym ośrodku poradnictwa rodzinnego. Omówienie przypadku Pani Gräfe*, przeł. Marek Czyżewski, mpis, Katedra Socjologii Kultury Uniwersytetu Łódzkiego.
- Riemann G., Schütze F., (1992), „Trajektorja” jako podstawowa koncepcja teoretyczna w analizach cierpienia i bezładnych procesów społecznych, „Kultura i Społeczeństwo”, t. 36, nr 2.
- Riesman D., (1971), *Samotny tłum*, PWN, Warszawa.
- Riker W., Ordershook P., (1973), *An Introduction to Positive Political Theory*, Prentice-Hal, Englewood Cliffs.
- Rittberger B., Schimmelfennig F., (2006), *Explaining the constitutionalization of the European Union*, „Journal of European Public Policy”, No. 13.
- Rokuszevska-Pawełek A., (1996), *Miejsce biografii w socjologii interpretatywnej. Program socjologii biografistycznej Fritza Schützego*, „Ask”, nr 1.
- Rorty R., (1967), *The Linguistic Turn*, University of Chicago Press, Chicago.
- Rose N., (1998), *Inventing our selves. Psychology, power, and personhood*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Rose N., (1999), *Powers of Freedom. Reframing Political Thought*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Rosenberg S., Sedlak A., (1972), *Structural Representations of Implicit Personality Theory*, [w:] *Advances in Experimental Social Psychology* 6, ed. L. Berkowitz, Academic Press, Nowy Jork.
- Ruzek S. K., (1973), *Making Social Work Accountable*, [w:] *The Professions and their Prospects*, ed. E. Freidson, Beverly Hills and London.
- Rytualny chaos. Studium dyskursu publicznego*, (1997), red. M. Czyżewski, S. Kowalski, A. Piotrowski, Aureus, Warszawa.
- Sacks H., Schegloff E. A., Jefferson G., (1974), *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*, „Language”, No. 50.
- Sady W., (1993), *Wittgenstein. Życie i dzieło*, Daimonion, Lublin.
- Saustowicz P., (2001), *O akademizacji pracy społecznej w Niemczech – krytyczna ocena istniejącego stanu*, [w:] *Profesje społeczne w Europie. Z problemów kształcenia i działania*, red. E. Marynowicz-Hetka, A. Wagner, J. Piekarski, Śląsk, Katowice.

- Schegloff E. A., (2007), *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*, Vol. 1, Cambridge University Press, Cambridge.
- Schegloff E. A., Jefferson G., Sacks H., (1977), *The preference for self-correction in the organization of repair in conversation*, „Language”, No. 53.
- Schimmelfennig F., Sedelmeier U., (2002), *Theorizing EU enlargement: research focus, hypotheses, and the state of research*, „Journal of European Public Policy”, No. 9.
- Schmidt V. A., (2008), *Discursive institutionalism: The explanatory power of discourse*, „Annual Review of Political Science”, No. 11.
- Schmidt V. A., (2010), *Taking ideas and discourse seriously: explaining change through discursive institutionalism as the fourth 'new institutionalism'*, „European Political Science Review”, Vol. 2, No. 1, March.
- Schnädelbach H., (1992), *Filozofia. w Niemczech w latach 1831–1933*, PWN, Warszawa.
- Schütz A., (1971), *Das Problem der Relevanz*, Suhrkamp, Frankfurt am Main.
- Schütze F., (1981), *Prozeßstrukturen des Lebensablaufs*, [w:] *Biographie in handlungswissenschaftlicher Perspektive*, Red. J. Matthes, A. Pfeifenberger, M. Stosberg, Verlag der Nürnberger Forschungsvereinigung, Nürnberg.
- Schütze F., (1990), *Presja i wina: doświadczenia młodego żołnierza niemieckiego w czasie drugiej wojny światowej i ich implikacje biograficzne*, [w:] J. Włodarek, M. Ziółkowski, *Metoda biograficzna w socjologii*, PWN, Warszawa.
- Schütze F., (1992), *Sozialarbeit als „bescheidene” Profession*, [w:] *Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern*, Hrsg. B. Dewe, W. Ferchhoff, F. Olaf-Radtke, Leske+Budrich, Opladen.
- Schütze F., (1994), *Strukturen des professionellen Handelns, biographische Betroffenheit und Supervision*, „Supervision”, Heft 26, November.
- Schütze F., (1997), *Trajektoria cierpienia jako przedmiot badań socjologii interpretatywnej*, „Studia Socjologiczne”, nr 1.
- Scott W. R., (1994), *Institutions and Organizations: Toward a Theoretical Synthesis*, [w:] *Institutional Environments and Organizations: Structural Complexity and Individualism*, eds. W. R. Scott, J. W. Meyer, Sage, Thousand Oaks.
- Senge P., (1990), *Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organisation*, Doubleday, New York.
- Skidmore R. A., Thackeray M. G., (1996), *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, „Biblioteka Pracownika Socjalnego”, Interart, Warszawa.
- Smith A., (1976), *Badania nad naturą i przyczynami bogactwa narodów*, PWN, Warszawa.
- Soulet M. H. (1996), *Działanie społeczne i jego wymiar pedagogiczny, na przykładzie pracy z rodziną*, [w:] *Pedagogika społeczna i praca socjalna. Przegląd stanowisk i komentarze*, red. E. Marynowicz-Hetka, J. Piekarski, D. Urbaniak-Zajac, Interart, Warszawa.
- Sozialarbeit als Beruf. Auf dem Weg zur Professionalisierung?*, (1973), Red. H.-U. Otto, K. Utermann, Juventa, Monachium.
- Sozialpädagogische Diagnostik und Fallverstehen in der Jugendhilfe*, (2004), Red. Christian Schrappner, Juventa, München.
- Stankiewicz W., (2005), *Ekonomia instytucjonalna. Zarys wykładu*, Wydawnictwo PWSBiA, Warszawa.
- Stanley S., (1999), *Badanie aktów mowy w wywiadach prowadzonych przez kuratorów*, [w:] *Socjologia pracy socjalnej*, red. M. Davies, BPS, Śląsk, Katowice.
- Stemplewska-Żakowicz K., (2002), *Koncepcje narracyjnej tożsamości*, [w:] *Narracja jako sposób rozumienia świata*, red. J. Trzebiński, GWP, Gdańsk.
- Strauss A. L., (1977), *Mirrors and Masks. The Search for Identity*, Martin Robertson, London.
- Strauss A., Corbin J., (1990), *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*, Sage Publications Ltd.

- Strauss A., Fagerhaugh S., Suczek B., Wiener C., (1985), *Social Organization of Medical Work*, The University of Chicago Press, Chicago.
- Strózewski W., (1983), *Racjonalizm i metaracjonalizm*, „Studia Filozoficzne”, nr 5–6.
- Studies in Social Interaction*, (1972), ed. D. Sudnow, Free Press, New York.
- Sułkowski B., (2004), *Teoria wczasowania vs. czas wolny*, [w:] *Aleksander Kamiński i jego twórczość pedagogiczna. Dyskusja o przeszłości wobec teraźniejszości i przyszłości*, red. E. Marynowicz-Hetka, H. Kubicka, M. Granosik, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Sünker H., (1996), *Teoretyczne stanowiska, społeczno-polityczny kontekst i profesjonalne perspektywy pracy socjalnej – dyskusja o pracy socjalnej*, [w:] *Pedagogika społeczna i praca socjalna. Przegląd stanowisk i komentarze*, red. E. Marynowicz-Hetka, J. Piekarski, D. Urbaniak-Zajac, Interart, Warszawa.
- Szaniawski K., (1983), *Racjonalność jako wartość*, „Studia Filozoficzne”, nr 5–6.
- Szmagalski J., (1996), *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna. Przykład amerykański*, Wydawnictwo Żak, Warszawa.
- Szmagalski J., (2005), *Koncepcje superwizji pracy socjalnej*, [w:] *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, red. J. Szmagalski, Wyd. Instytut Rozwoju Służb Rodzinie, ser. Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa.
- Sztompka P., (1986/1987), *Czas społeczny, czas biograficzny, czas pedagogiczny*, [w:] *Szanse naukowego rozwoju pedagogiki*, red. S. Palka, Zeszyty Naukowe UJ „Prace Pedagogiczne”, Wydawnictwo UJ, Kraków.
- Taylor I., (2004), *Multi-professional Teams and the Learning Organization*, [w:] *Social Work, Critical Reflection and the Learning Organization*, eds. N. Gould, M. Baldwin, Ashgate, Hants/Burlington.
- Telka L., (2006), *Przykład aplikacji analizy instytucjonalnej: zmiany w przestrzeni społecznej placówek*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna*, PWN, Warszawa.
- Thelen K., Steinmo S., (1992), *Historical Institutionalism in Comparative Politics*, [w:] *Structuring Politics. Historical Institutionalism in Comparative Analysis*, eds. K. Thelen, S. Steinmo, F. Longstreth, Cambridge University Press, Cambridge.
- Toren N., (1969), *Semi-Professionalism and Social Work: A Theoretical Perspective*, [w:] *The Semi-Professions and Their Organization*, ed. A. Etzioni, Nowy Jork, Londyn.
- Toren N., (1972), *Social Work: The Case of a Semi-Profession*, Beverly Hills, Londyn.
- Torfin J., (1998), *Politics, Regulation and the Modern Welfare State*, Macmillan, Basingstoke.
- Torfin J., (2001), *Path-Dependent Danish Welfare Reforms: The Contribution of the New Institutionalisms to Understanding Evolutionary Change*, „Scandinavian Political Studies”, Nordic Political Science Association, Vol. 24, No. 4.
- Trempała E., (1994), *Od szkoły środowiskowej do szkoły uspołecznionej*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Bydgoszczy. Studia Pedagogiczne”, nr 24.
- Trempała E., (1997), *Panorama pedagogiki społecznej*, Wyd. WSP, Bydgoszcz.
- Trawkowska D., (2005), *Konsultacja i superwizja w górnośląskich ośrodkach pomocy społecznej. Studium empiryczne*, [w:] *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, red. J. Szmagalski, Wyd. Instytut Rozwoju Służb Rodzinie, ser. Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa.
- Trenholm S., Jensen A., (2002), *Poznanie społeczne: jak spostrzegamy jednostki, relacje i wydarzenia społeczne*, [w:] *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*, red. J. Stewart, PWN, Warszawa.
- Trzebiński J., (2002), *Narracyjne konstruowanie rzeczywistości*, [w:] *Narracja jako sposób rozumienia świata*, red. J. Trzebiński, GWP, Gdańsk.
- Turner R. H., (1968), *The Self-Conception in Social Interaction*, [w:] *The Self in Social Interaction*, eds. Ch. Gordon, K. J. Gergen, John Wiley and Sons Inc, Nowy Jork.

- Turner R. H., (b.d.), *Koncepcja siebie w interakcji społecznej*, przeł. M. Czyżewski, mpis, Instytut Socjologii UŁ.
- Understanding Everyday Life: Toward the Reconstruction of Sociological Knowledge*, (1970), red. J. Douglas, Aldine Publishing Co., Chicago, Ill.
- Urbaniak-Zajac D., (2004), *Teoria środowiska w teorii pedagogiki społecznej Aleksandra Kamińskiego a koncepcja Lebenswelt*, [w:] *Aleksander Kamiński i jego twórczość pedagogiczna. Dyskusja o przeszłości wobec teraźniejszości i przyszłości*, red. E. Marynowicz-Hetka, H. Kubicka, M. Granosik, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Urbaniak-Zajac D., (2003), *Pedagogika społeczna w Niemczech. Stanowiska teoretyczne i problemy praktyki*, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Veblen T., (1958), *The Theory of Business Enterprise*, A Mentor Book. The New American Library of World Literature, Nowy Jork.
- Veblen T., (1971), *Teoria klasy próżniaczej*, PWN, Warszawa.
- Vom Falleingang bis zur Kollegialen Beratung – Grundsätze und Arbeitshilfen*, (b.d.), Bundesmodellprojekt „Hilfeplanung als Kontraktmanagement?“, Modellstandort Düsseldorf, Universität Koblenz-Landau.
- Wagner A., (2007), *W poszukiwaniu teorii społeczeństwa obywatelskiego*, przeł. M. Granosik, [w:] *Badania w pracy socjalnej/społecznej – przegląd dokonań i perspektywy*, red. E. Marynowicz-Hetka, M. Granosik, D. Wolska-Prylińska, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Waller W. T., (1989), *Criticism of Institutionalism, Methodology, and Value Theory: A Comment on Langlois*, „Journal of Economic Issues”, Vol. 23, No. 3.
- Weber M., (1978), *The Essentials of Bureaucratic Organization*, [w:] *Modern Sociology. Introductory Readings*, ed. P. Worsley, Penguin Books, Harmondsworth.
- Wickenden W., (1941), *The Second Mile*, przemówienie w Kanadyjskim Instytucie Inżynierii.
- Wilson M., (1996), *Smutek i strata – problem pracy socjalnej*, [w:] *Wybrane problemy pracy socjalnej*, red. A. Kwak, Tepis, Warszawa.
- Wilson T. P. (1973), *Normative and Interpretative Paradigms in Sociology*, [w:] *Understanding Everyday Life*, ed. J. Douglas, London, Routledge & Kegan Paul.
- Winkler M., (2009), *Pedagogika społeczna*, przeł. M. Wojdak-Piątkowska, GWP, Gdańsk.
- Wirbals H., (2002), *Gute Beratung kostet gutes Geld – Über dem schwierigen Umgang von Supervisorinnen mit dem »lieben« Geld*, „Supervision”, Nr. 1.
- Wittgenstein L., (2004), *Tractatus logico-philosophicus*, przeł. B. Wolniewicz, PWN, Warszawa.
- Wooffitt R., (2005), *Conversation Analysis and Discourse Analysis: A Comparative and Critical Introduction*, London, etc. Sage Publications.
- Wray R. L., (2007), *Veblen's Theory of Business Enterprise and Keynes's Monetary Theory of Production*, „Journal of Economic Issues”, Vol. 41, No. 2, June.
- Zabieglik S., (2003), *Homo oeconomicus*, [w:] *Etyczne podstawy ekonomii – teoria i praktyka*, red. J. Kubka, Gdańsk.
- Zunin L., (1972), *Contact: The First Four Minutes*, Nash, Los Angeles.

Aneks

Załącznik 1

Metodologia badań

Analiza konwersacyjna (a dokładniej analiza dyskusji profesjonalnej) jest nie tylko teoretyczną, ale i główną metodologiczną perspektywą badań. Zarówno w teoretycznym, jak i metodologicznym sensie analiza dyskusji profesjonalnej wpisuje się w orientację interpretatywną, która postuluje „odwroconą”, w stosunku do klasycznej, koncepcję badawczą. Zatem badacz na początku nie definiuje pojęć kluczowych, nie konstruuje szczegółowej problematyki badawczej, bowiem zakłada swoją niewiedzę w zakresie badanego zjawiska (por. Granosik, 2005, 2006).

Zaczyna od poszukiwania materiału, który umożliwi zrozumienie badanej rzeczywistości z perspektywy jej uczestnika, dopiero na tej podstawie coraz precyzyjniej rozumie, co dla uczestników jest ważne i jak to definiują („pojęcia uwrażliwiające”). Z tego względu analizie poddawane są wyłącznie rozmowy naturalne, nieinspirowane ani niekierowane przez badacza.

Zbieranie materiału i jego analiza to niemal równoległe procesy, bowiem częściowe wnioski analityczne ukierunkowują dalszy dobór próby. Sama próba nie jest dobierana losowo, ale jej wielkość wyznaczona jest dążeniem do „teoretycznego nasycenia”, a zatem możliwie pełnego opisu badanego zjawiska wraz z uwarunkowaniami oraz przebiegami wariantywnymi.

Opracowana w ramach samej już analizy dyskusji profesjonalnej metodologia opiera się na niezwykle szczegółowej transkrypcji zarejestrowanych rozmów (np. z użyciem systemu symbolizacji Gail Jefferson), a następnie wnikliwej analizie strukturalnej (Czyżewski, 1998, s. 25) interakcyjnej/segmentowej oraz makrokontekstowej. Szczegółowość transkrypcji wiąże się z czasochłonnością tego etapu badań (przeciętnie jedna minuta rozmowy to jedna strona zapisu), ale dobry zapis jest podstawą poprawnej analizy.

Pierwszy analityczny etap – analiza strukturalna – to badanie przebiegu „kolejek” oraz „par przyległych”. Analitycy konwersacji na ogół mniej zainteresowani są „o czym” ludzie rozmawiają, bardziej natomiast, „jak” się komunikują. Stąd wiele znaków transkrypcyjnych odnosi się do nakładających się części wypowiedzi, akcentowania, intonacji czy pauz.

Celem kolejnego interakcyjnego etapu analizy jest rekonstrukcja wzorów i strategii komunikacyjnych, ich wariantów oraz wewnętrznych uwarunkowań (np. „sztuczek profesjonalnych”, strategii degradacji, osiągania statusu, panowania nad grupą). Sposoby, w jakie uczestnicy konwersacji dochodzą do głosu, zwykle pokazują relacje między nimi, a nawet umożliwiają poznanie stratyfikacji grupy, np. osoby dominujące zwykle nie oczekują na moment dogodny do przejęcia kolejki. Na tym etapie badania wykorzystuje się często elementy analizy segmentowej Fritza Schützego, bowiem badacza interesuje również przebieg poszczególnych wątków tematycznych (ich podział oraz wewnętrzne powiązanie) oraz sposób tworzenia struktur argumentacyjnych.

Ostatni etap – analiza makrokontekstowa – to rekonstrukcja makrouwarunkowań formatujących dyskusję, a więc szeroko rozumianych ideologii społecznych i profesjonalnych czy elementów dyskursu publicznego.

Tak zrealizowana analiza umożliwia odtworzenie dynamicznej struktury instytucji rozumianej jednak raczej jako specyficzny wariant (typ) mniej lub bardziej wspólnego działania niż formalna organizacja wyposażona w zasoby materialne.

Empiryczna część prezentowanych dalej wniosków opiera się na analizie kilkunastu dyskusji profesjonalnych z kilku instytucji realizujących pracę socjalną. Zebrany materiał badawczy jest „naturalny”, a więc niewywołany przez badacza, w pewnej części obejmuje on dyskusje, w ramach których rodzą się nowe praktyki (zespołowa analiza przypadku), bo w ramach takich praktyk często pojawiają się spontaniczne i zaangażowane rozmowy.

Załącznik 2

Teoretyczne próbkowanie

Referowane w niniejszej publikacji wnioski empiryczne opierają się głównie na analizie konwersacyjnej oraz interakcyjnej ponad dwudziestu czterech godzin dyskusji profesjonalnych podejmowanych przez osoby realizujące pracę socjalną w ośrodkach pomocy społecznej oraz dwóch organizacjach pozarządowych. Szczegółowy zapis tych rozmów (metoda transkrypcji Gail Jefferson) obejmuje niemal 500 stron tekstu.

Próba była konstruowana w ramach modelu „teoretycznego próbkowania”, co oznacza, że kolejne przypadki powinny być w jakimś zakresie kontrastowe do poprzednich. Kierując się tą zasadą, zarejestrowano następujący materiał:

- dyskusje prowadzone w dwóch zespołach interdyscyplinarnych, działających w różnych filiach tego samego Ośrodka Pomocy Społecznej (ok. 7,5 godziny),
- dyskusję zespołu roboczego przygotowującego projekt działania w ramach instytucji pozarządowej zajmującej się społeczną aktywizacją osób niepełnosprawnych (ok. 1,5 godziny),
- dyskusję towarzyszącą sesji superwizyjnej, realizowanej przez zewnętrznego superwizora, a obejmującej pedagogów ulicy stowarzyszonych w ramach kolejnej organizacji pozarządowej (ok. 3 godziny) oraz sesji grupowej superwizji realizowanej w Niemczech (brak nagrania i transkrypcji, tylko notatki obserwacyjne).

Materiał ten został dodatkowo kontrastowo uzupełniony o zapis dyskusji, która wytworzyła się przy okazji wewnętrznego szkolenia w Domu Pomocy Społecznej dla osób niepełnosprawnych intelektualnie (ok. 40 minut). Zapis tego szkolenia został sporządzony niemal dziesięć lat temu, co pozwala skonstruować również kontrast historyczny. Kolejnym materiałem uzupełniającym, weryfikacyjnym i kontrastowym są zapisy wątków samobieżnych¹ wywiadów grupowych przeprowadzanych z pracownikami socjalnymi miejskich i gminnych ośrodków pomocy społecznej z trzech województw, w ramach badań realizowanych przez Instytut Spraw Publicznych w latach 2010–2011 (6 wywiadów, ok. 12 godzin).

Na ile było to możliwe, dążyłem do uzyskania „teoretycznego nasycenia próby”, bo wtedy rezultaty badań można traktować jako bardziej kompletne. Niestety, nie zawsze się to udawało, bowiem wciąż trudno jest uzyskać pozwolenie na nagrywanie profesjonalnych dyskusji, a założeniem niniejszego projektu było prowadzenie rejestracji jawnej, za zgodą wszystkich uczestników.

Załącznik 3

Transkrypcja

Bardzo szczegółowe procedury analityczne wymusiły konieczność bardzo detalicznej transkrypcji zebranego materiału, obejmującej akcenty, pauzy, urwania, a nawet niektóre elementy intonacyjne. W tym celu wykorzystano popularny

¹ Wątki samobieżne, zgodnie z założeniami metody dokumentarnej, to takie, które rozwijały się bez udziału badacza, choć sama sytuacja badania została zaplanowana (Krzychała, 2000).

wśród analityków konwersacji system symbolizacji Gail Jefferson, który w nieco skróconej postaci prezentuje się następująco:

te	– słowo lub sylaba wypowiedziana z naciskiem
°nigdy°	– słowo wypowiedziane cicho
A JAK NIE	– tekst wypowiedziany głośno
z:	– przedłużona głoska
y::	– znacznie przedłużona głoska
>ile<	– szybka wypowiedź
a-te-no	– zlanie się kolejnych wyrażen
a co-	– wypowiedź urwana
(.)	– mikropauza ok. 0,2 sek.
(1,8)	– pauza o długości 1,8 sek.
,	– intonacja ciągła
.	– intonacja opadająca
?	– intonacja wznosząca
[]	– miejsce w rozmowie, w którym dwie osoby mówią równocześnie
= =	– dwie wypowiedzi następujące bezpośrednio po sobie, bez pauzy
()	– wypowiedź niezrozumiała
(tej pani)	– wypowiedź przypuszczalna
((śmiech))	– informacja o parawerbalnych lub niewerbalnych cechach wypowiedzi, streszczenie wypowiedzi nieobjętych transkrypcją, inne uwagi.

Załącznik 4

Procedury analityczne

Procedury analityczne zostały zaczerpnięte z samej analizy konwersacyjnej z elementami metody analizy segmentowej Fritza Schützego oraz innych metod badania interakcji wspierających się na podobnych założeniach teoretycznych, jak zostało to opisane wyżej (kompilacji takiej już wcześniej dokonała Sylvia Ditrich, por. również prace autora: Granosik 2003, 2005).

Choć zgodnie z przyjętą metodologią uszczegóławianie problematyki badawczej jest elementem analizy materiału (a nie jak w klasycznej koncepcji badawczej etapem poprzedzającym jego zebranie), na podstawie moich wcześniejszych badań wstępnie zakreślono pewne obszary zainteresowań²:

² Ponieważ materiał nie był wywoływany ani kierowany przez badacza, w każdej z dyskusji ujawniały się zupełnie inne zjawiska, które wyznaczały kierunki analizy. Listę należy traktować jako swoisty punkt wyjścia.

Dynamika (przekształcanie/dostosowywanie) działań instytucji:

- poszukiwanie nowych form działania (przyczyny, wpływ na organizację interakcyjną instytucji),
 - negocjacja z tradycją (dotychczasową praktyką oraz istniejącym otoczeniem instytucjonalnym),
 - strategię redefiniowania celów działań i klientów oraz przyczyny takich zabiegów,
 - modele praktycznego działania, systemy aksjologiczne, moralne obowiązki całej wspólnoty profesjonalnej oraz ich warianty i przekształcenia,
 - konwersacyjne kariery, zróżnicowanie ścieżek karier, ich wpływ na funkcjonowanie instytucji,
 - makrouwarunkowania: wpływ aktualnej mody, dyskursu publicznego, profesjonalnych ideologii,
 - przekształcanie otoczenia komunikacyjnego (dyskursu publicznego): działania o charakterze budowania PR (wizerunku społecznego) instytucji, „praca ze społeczeństwem”, czyli włączanie społecznej perspektywy klienta do dyskursu publicznego,
 - znaczenie samego badania (wymiar aktywizujący) dla zmian w instytucji.
- Wewnętrzna struktura interakcyjna i relacje:
- miejsce dyskusji i wspólnego namysłu w działaniu instytucji,
 - wewnętrzne podziały i sposoby ich modyfikowania (statusowe, tożsamościowe, ideologiczne itd.),
 - proces tworzenia kolektywnych tożsamości praktyków (relacje pomiędzy reprezentantami różnych praktyk, strategię kształtowania tożsamości (w tym profesjonalnych/ekspertkich),
 - rola lidera i jakie są jej uwarunkowania oraz konsekwencje dla funkcjonowania instytucji,
 - wpływ samego badania (wymiar aktywizujący) na relacje między pracownikami.

Niektórych z powyższych zagadnień nie udało się zrekonstruować w oparciu o zebrany materiał, część z nich, choć pojawia się w niniejszym opracowaniu, też nie została dostatecznie nasycona. Wiele wątków podjętych w niniejszym opracowaniu lub zakreślonych w problematyce badawczej może być jeszcze rozwijana w kolejnych badaniach.

Od Redakcji

Mariusz Granosik jest adiunktem w Katedrze Pedagogiki Społecznej Uniwersytetu Łódzkiego od 2001 r. Wcześniej był związany z Uniwersytetem Warszawskim, gdzie obronił pracę doktorską pt. *Społeczna organizacja pracy socjalnej – studium interakcyjne*. W swojej pracy badawczej, prowadzonej już od ponad 18 lat, podejmuje zagadnienia związane z sposobami organizowania, a ostatnio instytucjonalizowania pracy socjalnej. Zainteresowania metodologiczne obejmują takie podejścia interpretatywne jak: teoria ugruntowana, analiza konwersacyjna, analiza dyskursu, wywiad narracyjny, jest też stałym uczestnikiem warsztatów biograficznych oraz warsztatów analizy dyskursu organizowanych m.in. wspólnie z Instytutem Socjologii UŁ. W ciągu ostatnich lat odbył kilka staży naukowych, m. in. w Bielefeld, Koblencji i Mainz.

W swoim dorobku Mariusz Granosik ma dwie monografie autorskie, jest redaktorem pięciu prac zbiorowych oraz ponad trzydziestu artykułów naukowych.

Mariusz Granosik ma też ponad siedmioletnie doświadczenie praktyczne w pracy opiekuńczej, socjalnej i wychowawczej, w tym w pracy z młodzieżą oraz osobami niepełnosprawnymi intelektualnie.