



**Andrzej Niesporek  
Łukasz Trembaczowski  
Tomasz Warczok**

---

## **Granice symboliczne**

*Studium praktyk kulturowych  
na przykładzie  
działań zawodowych  
pracowników socjalnych*

**Granice**  
**symboliczne**

**Andrzej Niesporek  
Łukasz Trembaczowski  
Tomasz Warczok**

---

# **Granice symboliczne**

*Studium praktyk kulturowych  
na przykładzie  
działań zawodowych  
pracowników socjalnych*

NOMOS

Uniwersytet Śląski  
w Katowicach

© 2013 Copyright by Andrzej Niesporek, Łukasz Trembaczowski, Tomasz Warczok  
& Zakład Wydawniczy »NOMOS«

Wszelkie prawa zastrzeżone. Książka ani żadna jej część nie może być przedrukowywana, ani w jakikolwiek inny sposób reprodukowana czy powielana mechanicznie, fotooptycznie, zapisywana elektronicznie lub magnetycznie, ani odczytywana w środkach publicznego przekazu bez pisemnej zgody wydawcy.

Recenzja: dr hab. Anna Michalska, prof. UAM

Publikacja dofinansowana w ramach projektu badawczego Ministerstwa Nauki  
i Szkolnictwa Wyższego Nr NN116017239

Redakcja wydawnicza: Kasper Świerzowski  
Redakcja techniczna: Jacek Pawłowicz  
Projekt okładki: Michał Dziadkowiec

ISBN 978-83-7688-132-4

KRAKÓW 2013

Zakład Wydawniczy »NOMOS«  
31-208 Kraków, ul. Kluczborska 25/3u; tel./fax: 12 626 19 21  
e-mail: [biuro@nomos.pl](mailto:biuro@nomos.pl); [www.nomos.pl](http://www.nomos.pl)

## SPIS TREŚCI

Wstęp .....	7
Metodologia .....	12

### Część pierwsza

#### POLE SPOŁECZNE

Rozdział I. Teoria pola Pierre’a Bourdieu .....	21
Wprowadzenie .....	21
Ogólne założenia teorii pola .....	22
Doksa i walki w polu .....	25
Między autonomią a heteronomią .....	27
Kapitały .....	30
Ciało i wiara .....	32
Pole władzy .....	36
Krytyka teorii pola .....	38
Rozdział II. Pole pomocy społecznej jako kontekst praktyk pracowników socjalnych .....	43
Bourdieu i praca socjalna .....	43
Praca socjalna – rys historyczny .....	44
Praca socjalna jako profesja .....	47
Praca socjalna w systemie profesji. Model A. Abbotta .....	50
Pierre Bourdieu o profesjach .....	54
Pomoc społeczna i praca socjalna w Polsce .....	57
Profesjonalizacja zawodu pracownika socjalnego .....	62
Pracownicy socjalni w świetle badań ogólnopolskich .....	65
Pole pomocy społecznej .....	71

### Część druga

#### GRANICE SYMBOLICZNE

Rozdział III. Pojęcie granic symbolicznych w teorii socjologicznej .....	81
Wprowadzenie .....	81
Historia .....	82

Bourdieu – granice jako klasyfikacje .....	85
Bourdieu a amerykańska socjologia kulturowa .....	93
Lamont – granice i tożsamość .....	102
Rozdział IV. Granice i ich uzasadnienia .....	110
<i>Sacrum i profanum</i> .....	110
Poza uniwersum kultury .....	115
Ocenianie i porządek uzasadnień .....	120
Klienci „zasługujący” i „niezasługujący” na pomoc .....	124
„Roszczeniowość” jako nieprawomocne przekroczenie granicy .....	131
Nieczystość „postaw roszczeniowych” .....	136
Potrzeba dewiacji .....	140
Rozdział V. Procesualność granic symbolicznych .....	146
Granice w interakcji .....	146
Rytualne podtrzymywanie granic .....	149
Od „nieczystej” arytmii do porządku temporalnego .....	154
Zmienna geometria .....	158
„Teoria” i „praktyka” .....	162

### Część trzecia

## TOŻSAMOŚĆ

Rozdział VI. Rozumienie tożsamości .....	171
Historia .....	171
Refleksyjność, habitus i tożsamość .....	178
Granice i tożsamość .....	187
Rozdział VII. Budowanie tożsamości zawodowej pracowników socjalnych .....	199
Wizerunek pracowników socjalnych .....	199
Od niskiej pozycji w hierarchii zawodów do wyższości moralnej .....	207
Między „prawdziwą pracą socjalną”, a (nie)potrzebną biurokracją .....	218
Tożsamość zawodowa .....	224
Zakończenie .....	229
Bibliografia .....	235
Indeks rzeczowy .....	255
Summary: Symbolic Boundaries: A Case Study of Cultural Practices among Professional Social Workers .....	259

## WSTĘP

Podstawowym celem tej publikacji jest opisanie i wyjaśnienie praktyk kulturowych pracowników socjalnych mających miejsce na dwóch zasadniczych płaszczyznach: nieformalnych kategoryzacji i ocen klientów pomocy społecznej oraz, powiązanego z tym, konstruowania granic symbolicznych, relacyjnie określających położenie społeczne – tożsamość zbiorową – pracowników socjalnych, jako grupy zawodowej. Chodzi o narkreślenie swoistej „gramatyki oceniania” (Lamont, Thévenot 2000b) klientów pomocy społecznej – systemów klasyfikacji, schematów mentalnych stosowanych nieformalnie przez pracowników socjalnych wraz z wyjaśnieniem kryteriów tych praktyk (uzasadnień, np. moralnych, ekonomicznych, prawnych; stosowanych kryteriów sprawiedliwości) oraz rozpoznanie ich społecznej genezy.

Ukazanie źródeł praktyk wartościowania oraz wyjaśnienie spodziewanych różnic w tym zakresie zakłada określenie położenia społecznego pracowników socjalnych (widzianego zarówno subiektywnie, jak i obiektywnie; w planie makrostrukturalnym – klasowym, jak i w węższych strukturach organizacyjnych), jego zmian (trajektorii indywidualnych) oraz innych istotnych cech środowiska społecznego (charakteru interakcji w miejscu pracy, zróżnicowania form uspołecznienia w zależności od wielkości miejscowości, stopnia wykluczenia społecznego w danym mieście). Przyjmuje się więc, z jednej strony, dialektyczną relację między strukturą symboliczną a strukturą społeczną, z drugiej zaś zależność między sposobem postrzegania i definiowania siebie (swojej grupy), a kategoryzowaniem i wartościowaniem innych.

Główny cel teoretyczny pracy zasadza się na zamiarze weryfikacji wybranych ujęć mieszczących się w przestrzeni nurtu, który – za Elżbietą Hałas (2001) – nazwać można socjologią procesów symbolicznych. Główny

nacisk położony został więc na symboliczny zakres życia społecznego, czego wspomniane wyżej praktyki klasyfikowania – zanurzone w szerszych obszarach kultury – są oczywistym wyrazem. Spośród najważniejszych perspektyw obecnych we wspomnianym nurcie wybrano te, które bezpośrednio opisują praktyki klasyfikowania i wartościowania ludzi i obiektów. W pierwszym rzędzie jest to teoria Pierre’a Bourdieu oraz stanowiąca jej rozwinięcie koncepcja „granic symbolicznych” Michèle Lamont.

Wybór pracowników socjalnych, jako przedmiotu badań i pola testowania opisanej teorii, wynika ze specyficznej kondycji społecznej tej grupy. Jest to zbiorowość, która wraz z innymi podmiotami bierze czynny udział w definiowaniu i strukturyzowaniu niektórych istotnych obszarów życia społecznego (świata wykluczonych), a poprzez praktyki klasyfikacji i wartościowania współtworzy społeczne hierarchie oraz granice symboliczne tego świata.

Istotne jest także to, że tożsamość zawodowa grupy pozostaje niedookreślona. Ponieważ po 1989 r. zmienił się zakres i rola systemu pomocy społecznej w Polsce, zawód pracownika socjalnego musiał zostać od podstaw zredefiniowany. W chwili obecnej społeczna definicja tej profesji, współtworzona także przez samych pracowników socjalnych, jest definicją *in statu nascendi*. Moment ten jest rzadką okazją do zaobserwowania mechanizmów tworzenia kolektywnej identyfikacji, dając możliwość znacznie łatwiejszego wglądu w opisywane procesy, niż miałyby to miejsce w przypadku badań grup o bardziej ugruntowanej, stabilnej tożsamości.

Efektem badań jest wyjaśnienie sposobów kategoryzowania klientów pomocy społecznej, stosowanych kryteriów ich nieformalnej oceny oraz praktyk, za pomocą których pracownicy socjalni budują swoją identyfikację zawodową. Oprócz tego zakładane badania pozwolą bądź na pogłębienie, bądź na modyfikację istniejących ujęć teoretycznych w zakresie socjologii procesów symbolicznych.

Wyjaśnienie nieformalnych kategorii postrzegania i oceny daje szansę na rozpoznanie ukrytych kryteriów udzielania pomocy klientom pomocy społecznej, tym samym przyczynić się może do naświetlenia nieoficjalnych i – jak można zakładać – często nieuświadomionych (także przez samych pracowników socjalnych) zasad funkcjonowania systemu pomocy społecznej w Polsce. Upublicznienie badań pozwoli na ewentualną korektę reguł działania systemu w kierunku jego dalszej racjonalizacji.

Zauważyć należy przy tym, że pracownicy socjalni są przedstawicielami państwa i, pozostając jednym z istotnych ogniw łączących świat wyclu-



czonych z pozostałą częścią społeczeństwa, współtworzą relację między tymi dwoma rzeczywistościami. Rozpoznanie praktyk kategoryzujących klientów pozwala więc na określenie charakteru granic symbolicznych, a więc stopnia i kryteriów budowania dystansu (lub jego braku) między instytucjami państwowymi (i światem „włączonych”), a rzeczywistością wykluczonych. Ponadto, opisana asymetria relacji między pracownikami socjalnymi, a klientami pomocy społecznej oraz fakt, że za tymi pierwszymi stoi władza instytucji sprawiają, że kategorie, którymi się posługują są podstawą komunikatów performatywnych – nie tylko opisujących, ale i tworzących rzeczywistość. Kategorie owe stanowią według Bourdieu, *implicite* lub *explicite*, podstawę „mowy autoryzowanej”, prawomocnej reprezentacji rzeczywistości wykluczonych. Dzieje się tak, dlatego że klienci pomocy społecznej nie posiadają własnych, społecznie wydajnych, narzędzi konstruowania autoidentyfikacji, z konieczności więc – jako symbolicznie wywłaszczeni (pozbawieni kapitału symbolicznego) – definiują się poprzez klasyfikacje płynące z zewnątrz (Wacquant 2008).

Dotychczasowe badania systemów klasyfikacji i ewaluacji oraz ich uzasadnień dotyczyły przede wszystkim różnic między grupami etnicznymi i klasami społecznymi (Lamont 1992; Lamont, Fournier 1992b), koncentrowały się na kwestiach konsumpcji i oceny dóbr kulturowych (szczególnie sztuki) (diMaggio 1987) oraz odnosiły się do różnic w ocenach ważkich problemów społecznych (Lamont, Thévenot 2000b). Istotnym terenem eksploracji w tym obszarze była szkoła i świat akademicki, a więc nieformalne systemy wartościowania i klasyfikacji uczniów i studentów (Bourdieu 1996b). Jednakże, zarówno w Polsce, jak i na świecie nie praktykowano do tej pory badań pracowników socjalnych, stosując narzędzia tutaj zaproponowane. Socjologiczne badania pracowników socjalnych w Polsce dotychczas koncentrowały się przy tym przede wszystkim na problematyce profesjonalizacji zawodu, kształtowania się etosu zawodowego i problemie wypalenia zawodowego (ostatnio np. Granosik 2006; Olech 2006; Trawkowska 2006).

W szerszym zakresie praca mieści się więc, z jednej strony, w kontekście badań – zapoczątkowanych przez Émile’a Durkheima i Marcela Maussa – nad różnymi formami społecznych klasyfikacji, z drugiej, dotyczy rozważań – rozpoczętych pracami Maxa Webera – poświęconych granicom symbolicznym (styl życia, język itd.), określających relacje nierówności. Obie perspektywy rozwijane były później w szeregu ujęć widzących w treściach kultury narzędzia kategoryzacji ludzi i innych obiektów (Douglas 2007) lub/i źródło uzasadnienia nierówności między grupami.

W węższym, bezpośrednim zakresie praca odnosi się – jak powiedziano wcześniej – do trzech głównych ujęć teoretycznych: strukturalizmu konstruktywistycznego Pierre’a Bourdieu (2005a), koncepcji granic symbolicznych Michèle Lamont (1992, 2000) oraz, częściowo, propozycji Luca Boltanskiego i Laurenta Thévenota (1991) dotyczącej tzw. porządków uzasadnienia. Koncepcje te są w dużym stopniu rozbieżne i przedstawiają opisywany problem – praktyczną klasyfikacją i ocenę – w odmienny sposób. Różnią się także – szczególnie ujęcie pierwsze i trzecie – w szerszym planie ontologicznym i epistemologicznym.

Dla Bourdieu porządki klasyfikacji, jako struktury symboliczne, wiążą się w dialektyczny sposób ze strukturami społecznymi. Z jednej strony dotyczy to systemu klas społecznych, z drugiej wewnętrznego układu pól instytucjonalnych. Praktyczne taksonomie odpowiadają zawsze relacjom dominacji i podległości, a co za tym idzie w każdym przypadku konstruowane są w trybie dychotomicznym (góra/dół, lepsze/gorsze, męskość/kobiecość). I tak w systemie klas społecznych będzie to podział na klasę wyższą i niższą (ze strukturą mediującą w postaci klasy średniej) wraz z całym zapleczem odnoszących się doń klasyfikacji (kultura wysoka/niska, gust elitarny/gust pospolity itd.). Podobnie w obrębie poszczególnych pól (pole naukowe, artystyczne, religijne itd.), podzielonych na dominującą „ortodoksję” i zdominowaną „heterodoksję”, pojawiają się systemy klasyfikacji podtrzymujące tę relację.

Opisywane porządki są w stanie nieustannego napięcia, który w pewnych momentach przeradza się w otwarty konflikt – walkę klasyfikacji. Stawką w tej grze jest określona wizja świata społecznego, a co za tym idzie pozycja w hierarchii danej grupy (reprezentującą i reprezentowaną przez te klasyfikacje, np. sztuka klasyczna vs sztuka awangardowa w polu artystycznym). Klasyfikacje owe są więc narzędziem w walce symbolicznej. W codziennym, rutynowym stanie pola porządek społeczny jest efektem narzucenia przemocy symbolicznej, czyli takiego układu symbolizacji, w którym zdominowani, posługując się kategoriami dominujących, nie dostrzegają niesprawiedliwości pod względem nierówności. Przyjmują ją za naturalny porządek rzeczy.

Systemy klasyfikacji nie są wyłącznie właściwością instytucji i strukturalnego podziału danego pola (zdefiniowanego przez ilość i strukturę kapitałów – artystycznego w polu sztuki, naukowego w polu nauki itd.). Drugim, niezwykle istotnym dla niniejszego projektu porządkiem występowania kategoryzacji społecznych są habitusy aktorów społecznych.

W istocie habitus stanowi system nabytych schematów mentalnych będących podstawą praktycznych klasyfikacji i ocen świata społecznego. Co ważne, schematy te w trakcie procesów socjalizacyjnych zostają zinkorporowane i funkcjonują pod poziomem dyskursu – jako praktyczne (rzadko uświadamiane) zorientowanie na działanie, postrzeganie oraz wartościowanie obiektów świata społecznego.

Opisywane przez Bourdieu systemy kategoryzacji i oceny, w praktyce życia społecznego są narzędziem tworzenia grup oraz określania ich dystynkcji wobec innych zbiorowości (gdyż tworzone są zawsze poprzez wyróżnicowanie). W ten sposób nakreślenie mapy klasyfikacji pozwala na badanie zarówno identyfikacji zbiorowych, jak i relacji (postrzeganie i wartościowanie) łączących poszczególne zbiorowości. Ponieważ struktury symboliczne odpowiadają strukturom społecznym możliwe jest także, poprzez określenie właściwości tych ostatnich, wyjaśnienie genezy i różnic w stosowaniu poszczególnych klasyfikacji.

Lamont, krytykując podejście Bourdieu, kładzie większy nacisk na poszczególne komponenty praktyk symbolicznych między grupami. Stosując podejście indukcyjne, zarzuca Bourdieu założenie z góry treści poszczególnych klasyfikacji (nazywanych przez autorkę granicami symbolicznymi), które to dopiero winny zostać zbadane. Szczególnie silnie podkreśla zaniedbany przez Bourdieu wymiar moralny, służący za uprawomocnienie barier społecznych. Lamont (1992, 2000) posłużyła się tą metodą w pierw do badania amerykańskiej i francuskiej klasy średniej oraz klas niższych. Niezwykle cennym zabiegiem, zastosowanym w założeniach tego projektu, było wyjaśnienie uzasadnień w stosowanych ocenach, jakich dokonują członkowie poszczególnych grup, postrzegając innych, budując tym samym granice symboliczne między sobą (stosunki między klasami społecznymi, stosunki rasowe). Lamont przyjmuje przy tym – analizując w innej ze swoich książek (2009) formy oceniania prac naukowych przez recenzentów – że kryteria tych ocen uzależnione są od widzenia siebie przez tych ostatnich.

Boltanski i Thévenot, współpracując pierwotnie z Bourdieu, także przy projektach dotyczących społecznych form klasyfikacji, zdecydowali się na zaproponowanie całkowicie nowego podejścia, mieszczącego się w zakresie socjologii pragmatycznej. Zgodnie z założeniami tego nurtu autorzy koncentrują się na działaniu. Kluczowe są dociekania nad sposobami praktycznego oceniania i uzasadniania, jakie aktorzy społeczni stosują w różnych sytuacjach życia codziennego, szczególnie w momentach

konfliktowych. Przyjmują przy tym pluralizm i współobecność wzajemnie wykluczających się reżimów wartości (porządków uzasadnienia), do których jednostki odwołują się w opisywanych praktykach. Autorzy porzucają charakterystyczny dla Bourdieu sposób widzenia świata społecznego i działających w nim aktorów, twierdząc, że zdolności krytyczne nie są jedynie cechą badacza, który byłby zdolny do odkrycia niewidzialnych struktur władzy, w które uwikłana jest jednostka. Ich zdaniem dyspozycja ta – możliwość krytycznego i refleksyjnego oglądu rzeczywistości – pozostaje w gestii zwykłych uczestników życia społecznego (Boltanski, Thévenot 1999), a struktury społeczne w tym przypadku pozostają w większym stopniu zasobem lub celem działania niż jego ograniczeniem.

Pogłębiona analiza materiału badawczego skłoniła autorów do sięgnięcia po jeszcze inne narzędzia teoretyczne, które potraktowano jako uzupełnienie perspektyw zarysowanych wyżej. Dotyczyło to głównie teorii rytuałów interakcyjnych Randalla Collinsa, która pozwoliła nakreślić logikę samego procesu tworzenia granic symbolicznych w określonych sytuacjach społecznych.

## METODOLOGIA

Jak już podkreślono, głównym celem podejmowanych badań jest poznanie praktyk symbolicznych pracowników socjalnych. Ujmując bardziej szczegółowo ten problem, postawiliśmy roboczą hipotezę o istnieniu nieformalnych praktyk klasyfikowania i oceny klientów. Ponadto, chcieliśmy poznać genezę i sposoby uzasadniania tych kategoryzacji. Drugim zasadniczym celem było poznanie i wyjaśnienie zasad budowania identyfikacji zawodowej pracowników socjalnych, stanowienie, podtrzymywanie i uzasadnianie przez nich granic symbolicznych jako podstawy tożsamości zawodowej. Część badawcza projektu objęła kilka uzupełniających się operacji badawczych o charakterze jakościowym, które były uszczegóławiane w toku badań. Cała procedura wzajemnie się uzupełniających i wzbogacających badań miała na celu uchwycenie tych praktyk symbolicznych pracowników socjalnych i weryfikację koncepcji teoretycznej granic symbolicznych Michèle Lamont. Podejście badawcze Lamont ma charakter indukcyjny w tym sensie, że nie opiera się na przyjętych z góry założeniach dotyczących stanowionych granic symbolicznych czy ich uzasadnień. Chcąc podążać podobną drogą, staraliśmy się spełnić

postulat Norberta Eliasa i jak najmocniej zakorzenić stawiane w toku badań hipotezy w faktach.

Pierwszą część procedury badawczej stanowiły badania terenowe realizowane techniką obserwacji uczestniczącej (Angrosino 2009: 135 i nast.; Angrosino 2010) dokonanej przez jednego z członków zespołu badawczego w wybranym Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej (zgodnie z podziałem Golda badacz przyjmował rolę uczestnika jako obserwatora) (Gold 1958: 220, za: Nachmias-Chava, Nachmias 2001). Ten pierwszy etap badań miał charakter zwiadu badawczego, dlatego też większy nacisk położony został w tym przypadku na odkrycie pewnych zjawisk i sposobów ich przejawiania się. Cele tej obserwacji były wielorakie. Przede wszystkim dążyliśmy do ujęcia relacji między klientami, a pracownikami społecznymi *in vivo*. Chcieliśmy poznać praktyki symboliczne pracowników socjalnych zorientowane na klientów: narzucane klientom kategoryzacje oraz to, czy i jak granice są konstruowane i podtrzymywane w relacjach z klientami. Szczególnie cenne okazały się obserwacje tych interakcji, które zakłócały porządek instytucjonalny i burzyły ład interakcyjny. To właśnie takie sytuacje uruchamiały spontaniczne komentarze, które odsłaniały kategoryzacje klientów ukryte za formalnymi kryteriami i profesjonalną maską pracowników socjalnych. Przyjęte za Goffmanem rozróżnienie sceny i kulis było niezwykle pomocne dla interpretacji materiału. Okazało się bowiem, że na scenie podtrzymywany był „profesjonalny” występ, a pracownicy socjalni nie tylko zachowywali zimną krew w sytuacjach trudnych, ale także dążyli do zachowywania się, jak gdyby nic się nie stało. Dopiero po wyjściu klientów, we własnym gronie – „za kulisami” – komentowali zaistniałą sytuację. Te momenty zerwania rytmu pracy uruchamiały spontaniczne definiowanie kategorii klientów i jednocześnie wskazywały na źródła kategoryzacji oraz zasad posługiwania się nimi. Notatki terenowe i opracowanie materiału zgromadzonego w trakcie obserwacji dostarczyły nam inspiracji do zaprojektowania kolejnych badań i skonstruowania narzędzi badawczych pozwalających na bardziej trafne badanie praktyk symbolicznych.

Główną część badań stanowiły wywiady rozumiejące, realizowane w dobranych celowo ośrodkach pomocy społecznej, uzupełnione przez zogniskowane wywiady grupowe. Choć Steinar Kvale (2010: 124-130) zaproponował bogatą typologię wywiadów jakościowych, techniką najlepiej dostosowaną do zamierzeń badawczych była propozycja wywiadów rozumiejących Jeana-Claude Kaufmanna (2010). W trakcie badań zrealizowanych zostało 40 wywiadów z pracownikami socjalnymi oraz 8 wywiadów

z kierownikami wybranych Ośrodków Pomocy Społecznej. Zostały one wybrane celowo na podstawie dwóch podstawowych kryteriów mogących rzutować na pozycję środowiska pracowników społecznych oraz warunki pracy, a przez to na stosowane przez nich praktyki symboliczne: wielkość miejscowości i stopień wykluczenia rozumiany jako zapotrzebowanie na usługi pomocy społecznej. Zróżnicowanie ze względu na obszar działania zawodowego: w dużych miastach, małych miasteczkach i wsiach, co jest podkreślane w literaturze przedmiotu (Trawkowska 2006: 358-360). Obszar badań obejmował całe województwo śląskie, które jest mocno zróżnicowane pod względem wielkości gmin: subregion centralny województwa zdominowany jest przez duże ośrodki miejskie, podczas gdy pozostałe subregiony: południowy, północny i zachodni mają charakter aglomeracji z dominującym w subregionie dużym miastem i okalającymi go małymi miejscowościami. Kryterium rozdziału małych i dużych miejscowości ustanowiono arbitralnie na 50 tys. mieszkańców<sup>1</sup>, przyjmując, że w miastach powyżej 50 tys. mieszkańców poziom anonimowości jednostek jest większy, a gęstość relacji mniejsza. Rzutuje to na sytuację społeczną pracownika socjalnego w podwójny sposób. Z jednej strony na jego sytuację zawodową – nie jest bowiem tajemnicą, że charakter pracy w małych i dużych ośrodkach jest zróżnicowany, chociażby poprzez rozproszenie terytorialne klientów, dostępność do fachowej pomocy i konsultacji, funkcjonowanie organizacji non-profit działających w obszarze pomocy społecznej; z drugiej strony – na pozycję pracownika socjalnego w swoim środowisku społecznym, zróżnicowaną np. przez stosunek otoczenia do jego roli zawodowej, anonimowość, a co za tym idzie – możliwość zdystansowania się od swojej roli zawodowej. Drugie kryterium, czyli stopień wykluczenia obrazujący wielkość zapotrzebowania na pomoc, jest mniej oczywiste i wymaga pewnego uzasadnienia. Przyjęto tutaj założenie, że miarą wielkości zapotrzebowania będzie odsetek klientów pomocy społecznej w populacji, który możemy tutaj potraktować jako wymiar popytowy na specyficzną usługę dostarczaną przez pracowników socjalnych. Został on skonstruowany na podstawie danych dotyczących liczby klientów pomocy społecznej we wszystkich gminach województwa śląskiego, dostarczonych przez Wydział

---

<sup>1</sup> Oczywiście różnica pomiędzy miejscowością mającą 49 tys. mieszkańców, a 50 tys. nie jest zauważalna, dlatego też w badaniach celowo dobierano miejscowości pod kątem ich wielkości. W przypadku mniejszych gmin wybierano te, których populacja była wyraźnie niższa niż 50 tys.

Pomocy Społecznej Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego za rok 2010. Taki wskaźnik może oczywiście budzić pewne zastrzeżenia, ponieważ liczba klientów informuje tylko o jednym z wymiarów tego popytu, a mianowicie o tym, jakie świadczenia obejmuje i z pewnością ma to znaczenie tak dla zakresu, jak i rodzaju pracy socjalnej. Nie jest jednak jasne, jakie należałoby przyjąć kryteria określające wielkość zapotrzebowania na usługi pracowników socjalnych: czy np. określać odsetek rodzin wieloproblemowych wśród wszystkich rodzin będących klientami pomocy społecznej, a może brać pod uwagę rodzaj świadczeń? Wskaźnik odsetka klientów w zbiorowości z pewnością ma swoje wady, lecz rekompensuje je wymierność i jednoznaczność. Przeciętnie, klienci Ośrodków Pomocy Społecznej stanowią 5,5% populacji. W badaniach przyjęto próg 5% jako różnicujący ośrodki o dużym zapotrzebowaniu na pomoc od ośrodków o małym zapotrzebowaniu. Wyznaczenie kryterium rodzi pytanie o jego zasadność. Czy istnieje istotna różnica pomiędzy zapotrzebowaniem na usługi pomocy społecznej w miejscowości, w której odsetek klientów wynosi 4,9% populacji od takiej, gdzie odsetek ten wynosi 5%. Chcąc wyraźniej oddzielić od siebie te dwie grupy miejscowości, pominęliśmy (z jednym ważnym wyjątkiem – 4,53%) te, w których odsetek klientów wynosił między 4,5% do 5%. Po skrzyżowaniu tych dwóch kryteriów powstały cztery grupy miejscowości: małe gminy o niskim odsetku klientów (101 gmin), małe gminy o dużym odsetku klientów (32 gminy), duże gminy o małym odsetku klientów (18 gmin) i duże gminy o dużym odsetku klientów (6 gmin). W każdej grupie gmin zrealizowanych zostało po 10 wywiadów z pracownikami socjalnymi i po 2 z kierownikami Ośrodków Pomocy Społecznej.

W trosce o jakość zebranego materiału i jego wiarygodność w trakcie realizacji badań przyjęto założenie, by w danym Ośrodku Pomocy Społecznej (lub ośrodku terenowym, jeśli takie były) realizować maksymalnie dwa wywiady, jeden po drugim. Podyktowane to było potencjalnym przygotowywaniem się respondentów do wywiadów polegających na przemyśleniu, „przygotowaniu” odpowiedzi na pytania zadawane przez badaczy. Pilotażowa obserwacja jednoznacznie wskazywała, że uruchomienie refleksji nad praktyką prowadzi do przywołania formalnego administracyjnego i profesjonalnego dyskursu i prezentowania oficjalnych wartości i praktyk. Odkrycie praktyk symbolicznych w takim wypadku byłoby utrudnione. W spontanicznych reakcjach na pytania respondenci w większym stopniu odśladali realne strategie klasyfikujące, budowania dystansu i wartościowania. Realizowanie wywiadów jednego po drugim eliminowało przekazywanie infor-



macji pomiędzy pracownikami nt. wywiadu i zadawanych pytań. Ponadto założenie to pokrywało się z zamiarem przebadania większej liczby ośrodków w różnych powiatach w województwie śląskim, tak by uniknąć zdominowania odpowiedzi przez lokalną specyfikę.

Opracowanie zebranego materiału poprzedziły transkrypcje wywiadów. Choć Kaufmann (2010: 121 i nast.) co do wywiadów rozumiejących zaleca pracę na nagraniach, zdecydowano o transkrypcji materiału, jednak na tyle szczegółowej, by zachowała przynajmniej niektóre walory nagrania, tj. uwzględnione zostały wszelkie znaki występujące w funkcji fatywnej języka, a także zawahania, milczenie, śmiech czy przyciszenie głosu – słowem wszystkie te elementy języka mówionego, które mogłyby rzutować na sens, wagę i kontekst danej wypowiedzi. Gotowe transkrypcje zostały poddane kodowaniu za pomocą programu MAXQDA. Kodowanie polega na oznaczeniu i opisaniu akapitu lub kilku akapitów odnoszących się do tego samego rodzaju danych. „Wszystkie fragmenty tekstu i innych danych, które dotyczą tego samego zagadnienia lub ilustrują ten sam przypadek, zostają zakodowane w analogiczny sposób” (Gibbs 2011: 80). W analizie wywiadów indywidualnych z pracownikami socjalnymi wyróżniono 66 różnych kodów, którymi oznaczono ponad 1400 fragmentów tekstu. Kody miały zarówno postać kodów opisowych, jak i kodów analitycznych. Z czasem, w trakcie pracy, dokonano hierarchicznego uporządkowania kodów, co stało się np. podstawą rozróżnienia głównych kategorii klientów. Opierając się na powstałych hierarchiach kodów, wypracowano model praktyk symbolicznych pracowników socjalnych prezentowany w niniejszej pracy.

W drugim etapie badań oprócz wymienionych powyżej wywiadów standaryzowanych zrealizowane zostały także 4 zogniskowane wywiady grupowe z dobraćanymi pracownikami socjalnymi wywodzącymi się z różnych ośrodków, tak by odzwierciedlić różnorodność panującą w środowisku pracowników społecznych (Flick 2010, 2011), jednak tylko takich, którzy nie byli respondentami we wcześniej przeprowadzonych wywiadach. Wykorzystując zalety wywiadu zogniskowanego, dążyliśmy do uruchomienia spontanicznych ocen i klasyfikacji. Są one produkowane i reprodukowane w codziennych interakcjach między pracownikami, dlatego też, starając się dostosować technikę badawczą do charakteru rzeczywistości badanej, wybraliśmy wywiady zogniskowane. W ich trakcie ujawnione zostały pewne wspólne dla pracowników socjalnych sposoby definiowania relacji między pracownikami i klientami. Poruszenie pewnych tematów przez jednego z uczestników, przywołanie określonych sytuacji w relacjach z klientami



czy trudności związanych z pracą socjalną prowadziło często do przywołania podobnych sytuacji i praktyk stosowanych przez pracowników wywodzących się z innych, często bardzo odmiennych ośrodków. Szczególnie istotne było potwierdzenie intersubiektywności zabiegów klasyfikacyjnych, które w różnych ośrodkach okazały się być do siebie zbliżone. Pozwoliło to na lepsze ujęcie danych uzyskanych w wywiadach indywidualnych z pracownikami i trafniejsze skonstruowanie modelu klasyfikacji klientów stosowanego przez pracowników socjalnych.

Realizując główną część badań wykorzystano triangulację metod.

Triangulacja (różnych metod lub rodzajów danych) ma w założeniu doprowadzić do uzyskania istotnej nadwyżki wiedzy. Przykładowo, triangulacja powinna przyczyniać się do wytworzenia wiedzy na kilku poziomach, dzięki czemu na każdym z nich możliwe staje się wyjście poza wiedzę dostarczaną przez jedno podejście co pozwala podnieść jakość badań (Flick 2011: 81).

Ta triangulacja metod badawczych w głównym etapie badań miała na celu poprawienie jakości zebranego materiału oraz krzyżowe sprawdzenie, poszukiwanie potwierdzenia dla budowanego modelu praktyk symbolicznych pracowników socjalnych. Dyskusja dotycząca pierwszeństwa i złoto tego standardu w przypadku triangulacji tych właśnie metod wskazuje na przewagę jednych lub drugich wywiadów (Silverman 2007) oraz krytyczne stanowisko wobec tego podejścia (Barbour 2011: 88 i nast.). W przypadku badań praktyk symbolicznych pracowników socjalnych wywiady indywidualne traktowane były jako główne źródło danych, z którymi porównywano materiał zebrany w wywiadach fokusowych.

Trzeci etap badań miał na celu weryfikację wcześniejszych ustaleń. Po raz kolejny skorzystano z obserwacji uczestniczącej, lecz tym razem wprowadzono obserwatorów ukrytych. W czterech ośrodkach terenowych zwerbowano pracowników, którzy wystąpili w roli obserwatorów. Będąc pracownikami socjalnymi, członkami grup pracowników danych ośrodków mogli obserwować praktyki klasyfikowania, wartościowania i oceniania klientów przez swoich współpracowników. Zwerbowani obserwatorzy zostali zapoznani ze wstępnymi wynikami badań (bez podawania szczegółów) i uczuleni na określone rodzaje zachowań, praktyk i rutyn, na które mieli ukierunkować swoją obserwację. Szczególnie ważne było uchwycenie codziennej rutyny, powtarzalności praktyk, pewnego automatyzmu w stosowaniu zasad kategoryzacyjnych. Pytanie, które przyświecało tej części badań dotyczyło relacji między oficjalnymi kategoriami klientów,

a funkcjonującymi kategoriami symbolicznymi. Czy nieformalne kategoryzacje wpływają na świadczenie pomocy społecznej klientom? Czy sytuacje niezgodności oficjalnych i nieformalnych klasyfikacji rodzą opór pracowników socjalnych, a jeśli tak, to jak się on przejawia? Materiały zebrane w tym etapie badań tylko w części zostały wykorzystane w przygotowaniu tej publikacji, a szersze ich omówienie jest przygotowywane w późniejszym terminie.

W trakcie powstawania tej publikacji, rozpoczęto czwarty etap badań. Obejmował on trzy wywiady zogniskowane z grupami eksperckimi: wyższej kadry kierowniczej systemu pomocy społecznej i teoretyków pracy socjalnej. Celem tego etapu było przeniesienie analizy na „metapoziom”, tak by uzyskać komentarz do zaobserwowanych kategorii stosowanych przez pracowników socjalnych. Komentarz ten jest o tyle istotny, że wybrane grupy eksperckie biorą udział w procesie profesjonalizacji zawodu pracownika socjalnego w Polsce oraz współtworzą dyskurs pracy socjalnej. Zamiarem przyświecającym temu etapowi badań było ustalenie implikacji praktycznych uzyskanych wyników badań.

W czterech kolejnych fazach badań zgromadzono bardzo dużo danych, których pełne opracowanie wciąż trwa (np. etap ostatni badań). Publikacja, którą czytelnik ma w ręce, opiera się przede wszystkim na danych pochodzących z wywiadów indywidualnych, które były główną częścią całego projektu. Jednak pozostałe badania miały ważny wpływ na kształt wypracowywanego modelu praktyk symbolicznych pracowników socjalnych.