

# Spółeczne negocjowanie prawa do pomocy. Socjologiczna analiza wybranych przypadków działalności w obszarze wykluczenia

**Katarzyna Kwarcńska**

Katedra Socjologii

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

kwarcinka@uek.krakow.pl

Summary

## Social Negotiating of the Right to Aid: Sociological Analysis of Selected Cases of Activity Undertaken in the Field of Social Exclusion

The article deals with the phenomenon of social exclusion, and specifically with the differential access of people and groups to aid given by mainstream society, and the rise of a category defined as "the excluded among the excluded". The starting point for the current analysis is the observation that aid does not reach to the same degree all members of society who need it. Aid is rationed and distributed among the recipients according to non-accidental rules created by communities. These rules are construct-

ed with consideration given to material and technical limitations, but they also reflect social awareness of who and how should be helped. The aim of this article is to answer the question of how definitions of the situations which lead to granting or taking away of the right to aid are established, which social actors gain control over social definitions of the situation of need and help, and what the consequences of this control. I use the case study method to analyze the practices of NGOs which address their actions to people and groups afflicted by different types of social exclusion.

**Key words:** social interaction, social control, social aid, empowerment, NGOs, qualitative sociology

Problematyka artykułu dotyczy zjawiska społecznego wykluczenia, a w szczególności zróżnicowanego dostępu osób i grup do pomocy świadczonej przez społeczeństwo głównego nurtu i wytworzenia się kategorii określanej jako „wykluczeni wśród wykluczonych”. Punkt wyjścia prezentowanej analizy stanowi obserwacja faktu, iż pomoc polegająca na integracji i umacnianiu (*empowerment*) nie dociera w jednakowym stopniu do wszystkich członków społeczeństwa, którzy jej potrzebują.

Obok okoliczności związanych z techniczną stroną oddziaływań pomocowych (np. umiejscowienie ośrodka pomocy względem potrzebujących, zasoby materialne, zasoby ludzkie itp.), dostęp do wsparcia uzależniony jest od społecznych definicji sytuacji, w których aktorzy określają, czy dane grupy należy objąć wsparciem lub uznają, że pomoc w danym przypadku nie zostanie wyświadczona. Oznacza to, że pomoc jest procesem społecznie negocjowanym, subiektywnie definiowanym, poddającym się „obróbce” w społecznej świadomości. Dyskurs związany z udzielaniem pomocy zawiera określenie, co jest, a co nie jest problemem społecznym, kogo obejmie pomoc, jakie działania będą podjęte oraz kto zostanie wydelegowany do niesienia pomocy. W trakcie dyskursu może dojść do uzyskania kontroli nad procesem pomocy. Takiej kontroli mogą podlegać różne elementy składające się na proces pomagania, na przykład: przyznanie lub odmowa prawa do pomocy, określenie metod i technologii, które zostaną wykorzystane w procesie niesienia pomocy, ustanowienie instytucji społecznych, których celem jest udzielanie świadczeń pomocowych a także wypracowanie języka świata społecznego konstytuującego się wokół pomocy, zawierającego definicje i symbole, którym posługiwać się będą zaangażowani w ten społeczny świat aktorzy. Pełny społeczny dyskurs pomocy obejmie zarówno elementy związane z praktyczną realizacją zinterioryzowanych w społecznej świadomości definicji (metod, narzędzi i technologii oraz wydelegowanych aktorów i ustanowionych społecznych instytucji), jak i repertuar symboli i kodów kulturowych, za pomocą których społeczeństwa będą komunikować swoją wiedzę i przekonania dotyczące niesienia pomocy i korzystania z niej.

Moim zamierzeniem jest ustalenie, w jaki sposób powstają definicje sytuacji, w których prawo do pomocy zostaje przyznane lub odebrane, jacy aktorzy uzyskują kontrolę nad społecznymi definicjami sytuacji pomocy i jakie są konsekwencje tej kontroli. Aby zrealizować to zamierzenie, posłużę się metodą studiów przypadków praktyk organizacji pozarządowych adresujących swoje działania do osób lub grup dotkniętych różnymi typami społecznego wykluczenia. Analiza przypadków została przeprowadzona zgodnie z wytycznymi teorii ugruntowanej (GTM). Wytyczne GTM zastosowane w moich badaniach dotyczyły różnych etapów procesu badawczo-analitycznego. Na etapie zbierania danych zastosowałam procedury stawiania pytań w stosunku do danych oraz przestrzegałam wymogu unikania pre-konceptualizacji; na etapie porządkowania danych – procedury kodowania otwartego; w części analizy – pozostawałam wierna zasadom budowania wyjaśnień średniego zasięgu.

Analizy opierają się na materiale empirycznym pozyskanym na celowo dobranej próbie dziesiętnastu organizacji pozarządowych działających w Krakowie, trzech fundacji i szesnastu stowarzyszeń (podział na fundacje i stowarzyszenia nie miał znaczenia dla interpretacji wyników). Podstawą procedury badawczej były wywiady pogłębione, uzupełnienie badań stanowiły obserwacje nieuczestniczące jawne zrealizowane w placówkach i organizacjach oraz analiza treści materiałów zastanych (zwłaszcza stron internetowych tych organizacji)<sup>1</sup>. Podstawowym kryterium doboru jednostki do próby było zaangażowanie organizacji w działanie zmierzające do rozwiązania lokalnego problemu społecznego lub lokalnego konfliktu, ewentualnie problemu

<sup>1</sup> Materiał badawczy jest bardzo obszerny; wywód w tym artykule zilustruję jedynie wybranymi przykładami zaczerpniętymi z tego materiału. Na potrzeby artykułu wybierałam te przypadki, których struktura miała najlepszą wartość ilustracyjną. Omówione zjawiska negocjowania praw zostały wykryte również w pozostałych, nieprzedstawionych tutaj działaniach organizacji. Pełna analiza materiału i wyczerpujący raport z badań zawarty jest w mojej pracy doktorskiej pt. „System aksjonormatywny społeczeństwa obywatelskiego. Studium socjologiczne na podstawie badań organizacji pozarządowych w Krakowie”. Badania zostały zrealizowane ze środków grantu promotorskiego Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego.

lub konfliktu ponadlokalnego, ale mającego swoje lokalne wymiary (przyczyny, skutki, oddziaływanie itp.)<sup>2</sup>. Badania miały charakter dynamiczny, dane zostały zebrane od października 2008 roku do marca 2010 i uwzględniały przebieg procesów zaangażowania poszczególnych organizacji w działania. Badania miały charakter eksploracyjny, jednostką analizy była organizacja, a terenem badawczym miasto Kraków. Analiza przedstawiona w niniejszym artykule jest elementem szerszego projektu poświęconego badaniom norm i wartości społeczeństwa obywatelskiego.

Pośród badanych organizacji do przeprowadzenia analizy zjawiska, nazywanego przeze mnie negocjowaniem prawa do pomocy, wybrałam osiem organizacji. Ze względu na poufność danych w tekście będą one oznaczane kodami (literą F – fundacje, S – stowarzyszenia oraz liczbą porządkową). Wykaz organizacji uwzględnionych na potrzeby tego artykułu znajduje się w Aneksie.

## **Koncepcja teoretyczna badań i operacjonalizacja pojęć**

Zgodnie z wytycznymi GTM ograniczyłam teoretyczne założenia, aby nie determinować uzyskanych wyników i nie „wymuszać” danych. Jednak zaawansowane teoretyczne pojęcie praw oraz wprowadzenie kategorii prawa do pomocy wymaga doprecyzowania na początkowym etapie analizy.

1. Proponuję takie rozumienie praw, które znacznie wykracza poza rozumienie związane z praktyką prawniczą (orzecnictwem sądowym, kodeksami i przepisami prawa oraz wykonywaniem prawa przez roz-

<sup>2</sup> Dodatkowe kryteria doboru to: prowadzenie działalności statutowej na terenie Krakowa, status prawny stowarzyszenia zarejestrowane sądownie (wpis w KRS) bądź autonomiczne fundacje prawa prywatnego tworzone przez osoby fizyczne lub prawne tworzone w drodze postępowania rejestrowego (wykluczałam z próby fundacje Skarbu Państwa, utworzone przez kościelne osoby prawne, utworzone w drodze ustawy, stanowiące przedstawicielstwo fundacji zagranicznych, związków państw lub organów związków państw, partii politycznych). Te kryteria miały pomóc mi skonstruować próbę organizacji o charakterze oddolnym, obywatelskim i lokalnym.

maite instytucje) i odwołuje się do normatywnej struktury społecznej. Oznacza to przyjęcie, iż prawa posiadają pozaprawne źródła i umocowania w postaci społecznych systemów aksjonormatywnych, które ujawniają się w trakcie rozwiązywania konkretnych społecznych sytuacji (Woleński 1998: XV). Najkrócej mówiąc, interesują mnie prawa jako zbiory społecznych praktyk służące jednostkom i społeczeństwom do osiągania celów, a cele te obecne są w społecznej świadomości, w postaci mniej lub bardziej precyzyjnych idei (Dworkin 1998: 358).

2. W celu operacjonalizacji pojęcia praw będę posługiwać się analityczną formułą zaproponowaną przez Jeremy'ego Waldrona, zgodnie z którą prawa to zasadne roszczenia, które osoba lub grupa może wysuwać wobec innych. Formuła „P ma prawo robić X” oznacza jednoczesne zastosowanie następujących stwierdzeń: „(1) że obowiązkiem innych jest nie powstrzymywać P od robienia X; (2) że celem wprowadzenia tego obowiązku jest promowanie lub ochrona pewnych interesów P; (3) że choć w grę wchodzi jego własny interes, P nie powinien czuć się zakłopotany, upierając się przy tym obowiązku i wymuszając jego spełnienie. Wszystkie te elementy razem wzięte określają sens, w jakim prawo stanowi zasadne roszczenie, które osoba może wysuwać wobec innych” (Waldron 2002: 732). Autor podkreśla, że szacunek dla samego siebie, pozwalający na samodzielne bronienie własnych interesów jest istotnym składnikiem życia społecznego. Analizuje również tezę, zgodnie z którą, „choć prawa wyrażają doniosłość pewnych interesów, rozpatrywanych z punktu widzenia jednostki, to przedstawiają je również jako kwestie moralnie istotne. Przykładowo prawo P do życia sugeruje nie tylko wartość życia P dla P, ale moralną doniosłość (a zatem w jakimś sensie istotność dla nas wszystkich) tego, by P nie został zabity” (Waldron 2002: 733).

Formuła Waldrona ma charakter formalny; nie określa ani tego, kim jest P i czym jest X, ani tego, jaka czynność dla osiągnięcia X jest wykonywana przez P. Podobnie w moim studium nie będę się starała opisać i wyjaśnić, do czego dążą lub co osiągają (X) społeczni aktorzy (P). Interesują mnie raczej sposoby, poprzez które P porozumiewają się co do strategii osiągnięcia X.

3. Stosując w tytule artykułu sformułowanie „prawo do pomocy”, nie przyjąłam założenia, że prawo takie rzeczywiście istnieje w sensie normatywnym. Gdyby tak było, należałoby założyć jakąś koncepcję praw naturalnych, wokół których społeczeństwo jest zorganizowane. Zakładam natomiast, że prawo takie może zostać ustanowione w procesie społecznego dyskursu, jakiejś postaci komunikowania i negocjowania w społeczeństwie. Warto zauważyć, że „prawo do pomocy” można rozumieć dwojako. Po pierwsze jako prawo do otrzymania pomocy, po drugie jako prawo do świadczenia pomocy tym, którzy tej pomocy potrzebują i/lub do uzyskania pomocy są uprawnieni.

Jednak w stosunku do tego założenia pojawia się ważne teoretyczne pytanie: czy rzeczywiście społeczeństwo formułuje takie prawo, które można by określić „prawem do pomocy”? Jeśli odpowiedź na to pytanie będzie twierdząca, to konieczne stanie się uzupełnienie listy pytań o następujące: od czego zależy sformułowanie tego prawa?, w jakich okolicznościach społeczność dochodzi do ustanowienia takiego prawa?, komu zostanie ono przyznane?, jakie będą społeczne konsekwencje jego przyznania?

Odpowiedź na te pytania ujawnia się w toku analizy działalności instytucji odpowiedzialnych za reagowanie na rozmaite przejawy społecznego wykluczenia.

### **Czy istnieje prawo do pomocy?**

Postawione pytanie dotyczy tego, czy istnieją praktyki społeczne i instytucje społeczne mogące wskazywać, że w danym społeczeństwie normatywną ideą organizującą społeczny porządek jest udzielanie wsparcia przez pewne osoby i grupy innym osobom i grupom. Obserwacja życia społecznego wskazuje bowiem na istnienie znaczącego społecznego zróżnicowania ze względu na praktyki pomocowe – nie wszędzie i nie zawsze pomoc jest traktowana jako powszechna społeczna norma. Społeczeństwa stanowo-kastowe wprowadzają silne obligacje pewnych jednostek lub grup do pomocy określonym jednostkom lub grupom (na przykład członkom tego samego klanu) oraz silne

sankcje negatywne za kontakt (w tym pomoc) z jednostkami lub grupami znajdującym się poza daną kategorią (na przykład kontakt z *niedotykalnymi* w Indiach sprowadza na osobę z kasty wyższej nieczystość i może stać się powodem ograniczenia jej uczestnictwa w kaście pochodzenia). Natomiast w społeczeństwach, w których humanizm i humanitaryzm należą do zrębu kulturowego kształtowanego przez wielowiekową tradycję (w związku z religijną tradycją judeochrześcijańską oraz filozoficzną doktryną praw naturalnych), niesienie pomocy oraz jej otrzymywanie uzyskuje status instytucji społecznej opartej na zasadach równego i godnego traktowania wszystkich ludzi.

Z drugiej strony pewne jednostki i grupy uważają, że ich relatywnie lepsza sytuacja *zobowiązuje* do zniwelowania dystansu dzielącego ich korzystne położenie z gorszym usytuowaniem innych. Oznacza to, że społeczeństwo przyjmuje nie tylko to, że osoby lub grupy znajdujące się w złym położeniu mają prawo domagać się wzmocnienia swoich szans lub możliwości awansu. Oznacza to również, że pewne jednostki i grupy znajdujące się w relatywnie dobrym usytuowaniu uznają, iż mają prawo do realizowania swojej egzystencji w wymiarze spełniania potrzeb wyższego rzędu, na przykład poprzez zaspokajanie swojej potrzeby altruizmu, budowania więzi poprzez dzielenie się z innymi swoimi zasobami, a także mają prawo do przyjęcia na siebie obowiązków względem pozostałych członków społeczności.

Przyznanie, że istnieje prawo do pomocy rozumiane dwojako: jako prawo do otrzymania pomocy ( $X_1$ ) przez P i/lub jako prawo P do świadczenia pomocy ( $X_2$ ) na rzecz innych oznacza, iż formuła Waldrona przybrałaby następujący kształt: „P ma prawo do pomocy (X)” czyli: „(1) obowiązkiem innych jest nie powstrzymywać P od uzyskiwania pomocy ( $X_1$ ) i/lub świadczenia pomocy ( $X_2$ ); (2) że celem wprowadzenia tego obowiązku jest promowanie lub ochrona pewnych interesów P; (3) że choć w grę wchodzi jego własny interes, P nie powinien czuć się zakłopotany, upierając się przy tym obowiązku i wymuszając jego spełnienie.

Jakie praktyki i instytucje społeczne są dowodem na to, że aktorzy społeczni żywią przekonania o istnieniu uprawnionych roszczeń do

uzyskania pomocy i świadczenia pomocy? Ruchy społeczne, protesty społeczne (w tym też strajki, manifestacje, bojkoty itp.), grupy i związki samopomocowe, przekazy medialne to praktyki, których podjęcie świadczy o tym, że zaangażowani w nie społeczni aktorzy żywią silne przekonanie, że ich prawa do uzyskania pomocy i jej świadczenia są uzasadnione. Zgadniają się ponosić rozmaite ryzyka związane z zaangażowaniem oraz społeczne i materialne koszty. Podjęcie tego typu praktyk jest zarazem upublicznieniem tych praw i próbą komunikacji z „głównym” nurtem społeczeństwa. Gdy aktorzy społeczni uważają za stosowne zgłoszenie swoich roszczeń względem społeczeństwa sygnalizuje to obecność u nich silnego przekonania, że istniejące w społeczeństwie bariery, powstrzymujące te osoby lub grupy od robienia czegoś (np. leczenia się na określonym poziomie) lub nakłaniające do robienia czegoś, czego robić nie chcą (np. zebrania) stanowią naruszenie ich praw i mogą być przedmiotem zasadnego roszczenia względem społeczeństwa jako całości i reprezentujących go instytucji. Podjęcie działań zmierzających do upublicznienia problemu było obecne we wszystkich badanych przeze mnie organizacjach.

### Prawo do uzyskania pomocy ( $X_1$ )

Kiedy jedyna w Małopolsce przychodnia specjalizująca się w terapii dzieci z autyzmem nie uzyskała kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia (NFZ) i wprowadziła odpłatność za każdą godzinę pracy z upośledzonymi dziećmi<sup>3</sup>, rodzice zdecydowali się zareagować i założyli stowarzyszenie (S/1), którego celem jest edukacja na temat tego, czym jest autyzm, jakie specyficzne potrzeby mają osoby dotknięte tym zaburzeniem, w jaki sposób go diagnozować i prowadzić terapię. Ponieważ autystyczne dzieci nie mogły w oczywisty sposób stać się rzecznikami swoich własnych interesów w ich imieniu wypowiadali się rodzice. Jednak rodzice dostrzegli, że ich pojedyncze, odosobnione głosy również nie są przez decydentów oraz opinię publiczną trak-

<sup>3</sup> Według standardów UE dzieci autystyczne wymagają minimum 40 godzin terapii tygodniowo, a godzina terapii w przychodni bez refundacji NFZ kosztowała 60 zł.



towane na tyle poważnie, by stało się możliwe przeforsowanie wizji terapii adekwatnej do potrzeb chorych dzieci, uzyskanie na nią środków finansowych oraz przekonanie ogółu społeczeństwa, że podjęte przez NFZ decyzje godzą w podstawowe dobro dzieci. Rodzice argumentowali również, że standardy, na jakie NFZ powołał się, negocjując kontrakt z przychodnią, są obciążone merytorycznymi błędami (NFZ zastosował do placówki standard przychodni dla osób z chorobami psychicznymi, tymczasem autyzm jest całościowym zaburzeniem rozwoju). Założyciele stowarzyszenia domagali się również uznania, że to rodzice, lekarze i terapeuci dysponują lepszymi kompetencjami w ocenie potrzeb chorujących dzieci niż urzędnicy. Założenie stowarzyszenia miało w zamierzeniu rodziców legitymizować ich dążenia, obiektywizować ich punkt widzenia, tworzyć silniejszą reprezentację wobec społeczeństwa.

W istocie działanie polegające na powołaniu organizacji stanowiło etap w egzekwowaniu roszczeń do równego traktowania w zakresie ochrony zdrowia. Stosując do tego przypadku schemat Jeremy'ego Waldrona, można stwierdzić, że w momencie, gdy NFZ odmówił finansowania świadczeń, doszło do powstrzymania P (rodziców i ich upośledzonych dzieci) od robienia X, czyli uzyskania refundowanej przez NFZ pomocy w postaci usług terapeutycznych. Zakładając stowarzyszenie, rodzice podkreślili zasadność swojego roszczenia do uzyskania pomocy od państwa w zakresie leczenia dzieci.

Podobnych przykładów działania w związku z roszczeniem opartym na prawie do otrzymania pomocy znanych jest wiele. Szereg organizacji pozarządowych i ruchów społecznych wykazuje symptomy takich roszczeń. Wśród badanych przeze mnie organizacji szesnaście aktywnie działało na rzecz zagwarantowania pewnym grupom społecznym prawa do uzyskania pomocy, jednak nie jest możliwe omówienie ich wszystkich w tym artykule.

## **Prawo do świadczenia pomocy ( $X_2$ )**

Mniej rozpoznane wydaje się natomiast zjawisko roszczenia opartego na prawie do świadczenia pomocy. Można dostrzec praktyki społecz-

ne świadczące o silnym przekonaniu społecznych aktorów o ich prawie do udzielania pomocy innym osobom lub grupom. Przykładem takiego przeświadczenia była akcja fundacji (F/2), która realizowała program wolontarystycznego ratownictwa miejskiego w formule dwukołowych pojazdów ratowniczych. Fundacja posiada tabor rowerów i motocykli ratowniczych oraz zespół wykwalifikowanych ratowników medycznych, którzy pełnią patrole miejskie w weekendy oraz dyżurują podczas imprez masowych. Fundacja przez kilka lat współpracowała z pogotowiem ratunkowym (dyżury ratownicze były pełnione w bazie krakowskiego pogotowia ratunkowego), korzystała z garaży pogotowia oraz realizowała dyspozycje wyjazdów ratowniczych zgłaszanych z telefonicznych numerów alarmowych (999 i 112). W 2006 roku kontrakt wygasł i nie został przez kierownictwo pogotowia przedłużony. Oznaczało to wyprowadzkę F/2 z dzierżawionych garaży oraz brak dostępu do informacji o zgłoszeniach z dyspozytorni pogotowia. W ten sposób rozpoczął się wieloletni spór F/2 z pogotowiem. Problem lokalny został szybko przez organizację rozwiązany, jednak brak informacji o zgłoszeniach paraliżował działalność ratowników z F/2. Nie mogli oni udzielać pomocy pacjentom. Ratownicy-wolontariusze podjęli intensywną akcję negocjowania kontraktu z pogotowiem, włączyli do sporu wojewodę małopolskiego oraz równolegle przeprowadzili intensywną kampanię w lokalnych mediach i Internecie, skutkiem czego pozyskali zainteresowanie lokalnej społeczności ich problemem oraz wpłynęli na wojewodę – jego włączenie się do sporu i rozstrzygnięcie niektórych kontrowersji na korzyść F/2.

Przypadek F/2 świadczy o silnym przekonaniu o prawie do uzyskania pomocy – z jednej strony, i jej świadczenia – z drugiej. Przedstawiciel organizacji w wywiadzie wielokrotnie zwracał uwagę, iż nie tylko pacjenci mają prawo do dostępu do pomocy medycznej na wysokim poziomie, ale także osoby odpowiednio wyszkolone oraz zmotywowane mają prawo do działania na rzecz innych – wykorzystywania swojego kapitału kompetencyjnego oraz społecznego (wysokiej motywacji do bezinteresownego zaangażowania na rzecz potrzebujących pomocy). Wydaje się, że prawo do świadczenia pomocy może być po-

strzegane jako część szerszego prawa do kształtowania rzeczywistości, w jakiej żyje jednostka.

F/2: *Fajne w tej grupie jest to, że tu są tylko ci ludzie, którym zależy, którym chce się jeździć i chcą się dzielić tym co potrafią, że dobrze jeżdżą i są szybko, na czas i mają kwalifikacje medyczne. I poświęcają jeden dyżur w tygodniu ze swojego wolnego czasu. Ludziom się po prostu chce. To jest elita. My też dążymy do tego, żeby to była elita i my dążymy, żeby to była grupa ratownicza elitarna, a jak z czasem przyjdą za tym pieniądze – to fajnie. A teraz nikt nie jest ratownikiem F/2 bo mogą być z tego pieniądze. Teraz pieniędzy nikt z tego nie ma.*

Q: Skąd motywacja?

F/2: *Myszę, że to jakaś wewnątrzsterowność, ktoś chce, uważa że warto. Jedni chcą być strażakami, inni ratownikami a inni wolą siedzieć w pubie i oglądać mecz i pić piwo. [...] Chciałbym, żeby moja córka, jak mnie spyta „tato co ty zrobisz?“, to powiem jej, że przynajmniej motocyklowi ratownicy są na czas.*

Punkt widzenia opisanej fundacji dzielają też inne organizacje pozarządowe. Wśród nich jest stowarzyszenie S/3 zajmujące się leczeniem bezdomnych, ubogich i migrantów. Stowarzyszenie prowadzi dwie placówki – punkt apteczny i przychodnię, w których osoby najuboższe, także nieubezpieczone, mogą uzyskać darmową i profesjonalną poradę lekarską (S/3 angażuje wysoko wykwalifikowany personel medyczny, w tym emerytowanych profesorów medycyny). Ze względu na niektóre przepisy polskiego prawa działalność placówek prowadzonych przez S/3 jest znacznie utrudniona (respondent wśród tych utrudnień wymienił, że np. punktom aptecznym nie wolno przyjmować leków z darów i muszą je zakupić w komercyjnych hurtowniach; leki nie mogą być przesyłane za granicę do placówek misyjnych, wcześniej wspieranych przez S/3; Sanepid krytykuje przychodnię dla ubogich za udostępnianie pacjentom miejsca do mycia, wydawanie ciepłych napojów oraz odzieży na zmianę, gdyż nie mieści się to w standardach obowiązujących ZOZ) co staje się przedmiotem sporów S/3 z różnymi instytucjami, takimi jak policja, Sanepid, ministerstwo zdrowia. Argumentacja przytaczana przez S/3 odwołuje się

nie tylko do interesu społecznego (np. likwidowanie zagrożenia epidemiologicznego, prewencja chorób zakaźnych itp.), nie tylko do prawa osób skrajnie ubogich do zagwarantowania dla nich dostępu do realizacji konstytucyjnych uprawnień (opieki medycznej, ochrony zdrowia i życia), ale również, co w tym punkcie bardzo istotne – prawa lekarzy do wykonywania swoich obowiązków względem pacjentów, zagwarantowania lekarzom prawa do niesienia pomocy potrzebującym chorym w zakresie takim, jak to jest możliwe i niezbędne.

*S/2: Ja mówię tutaj w imieniu środowiska medycznego – dlatego, że mimo wszystko, obowiązuje nas pewna etyka zawodowa. Etyka, która jest oparta o przysięgę Hipokratesa, ale nie tylko przecież. Jest powiedziane, że jesteśmy odpowiedzialni za zdrowie, życie społeczeństwa. I teraz wszelkie przepisy, które będą hamowały naszą działalność są kontestowane przez nas. [...] Nie uzdrowimy całego systemu nie pomożemy wszystkim ludziom. Ale staramy się pomagać konkretnie, profesjonalnie i do skutku. To znaczy nie chcemy zostawiać naszych pacjentów tylko opiekować się nimi.*

Przytoczone przykłady wskazują na istnienie w społecznej świadomości silnego przekonania o prawie do pomocy w dwu sensach: otrzymywania pomocy ( $X_1$ ) i świadczenia pomocy ( $X_2$ ). Świadczenie pomocy może być zakorzenione w wewnętrznej subiektywnej i indywidualnej woli lub zobiektywizowanym porządku społecznym, przypisane do ról i statusów (np. zawodu lub funkcji społecznego zaufania: lekarza, ratownika).

## **Od czego zależy prawo do pomocy?**

Przyznanie rozmaitym aktorom społecznym prawa do pomocy w sensie  $X_1$  i  $X_2$  nie jest jeszcze równoznaczne ze stwierdzeniem, że aktorzy ci będą rzeczywiście zgłaszać w stosunku do niego roszczenia oraz że roszczenia te zostaną uwzględnione. Chodzi tu o problem „milczącej” i „biernej” części społeczeństwa, zarówno tej, która sama doświadcza określonych problemów i potrzebuje pomocy, jak również tej, która doświadcza altruistycznej potrzeby pomagania innym, ale z różnych

powodów nie podejmuje aktywności pomocowej. Najkrócej mówiąc, chodzi o wyjaśnienie – w kontekście kategorii prawa do pomocy – faktu, iż nie wszyscy potrzebujący pomoc otrzymują i nie wszyscy gotowi do udzielenia pomocy rzeczywiście realizują jakieś świadczenia na rzecz innych. Obok szeroko omawianych w socjologicznej literaturze barier w dostępie do usług pomocowych oraz w zakresie społecznej aktywności takich jak nieadekwatność narzędzi pomocy (Olech 2010), słaby potencjał zaufania społecznego (Theiss 2007; Lewenstein 2010), niedorozwój (w tym enklawowość) społeczeństwa obywatelskiego (Gliński 2007), niepopularność idei wolontariatu i prowadzenia życia stowarzyszeniowego (Chimiak 2006) i inne, chciałabym wskazać na czynnik związany ze społecznym negocjowaniem praw do pomocy.

Punkt (3) formuły Waldrona zawiera podkreślenie, że jeżeli X jest prawem P, to stanowi zasadne roszczenie, które P może wysuwać wobec innych oraz, że choć P koncentruje się na własnym interesie, nie powinien czuć się *zakłopotany*, upierając się przy swoich prawach i wymuszając ich spełnienie. Waldron twierdzi niniejszym, iż w materii praw danej osoby, zawierają się również jej prawa do bronięcia tychże praw (niejako metaprawa). Empirycznie obserwowalnym faktem jest, iż wiele grup społecznych i jednostek nie upomina się o swoje prawa, chociaż gdyby to uczyniły, ich roszczenia byłyby zasadne. Również, mimo dostrzegania tej zasadności, owe osoby lub grupy czują się *zakłopotane*, zgłaszając roszczenia do swoich praw.

Punkt widzenia, który proponują Donatella della Porta i Mario Diani w kontekście ruchów społecznych może pomóc wyjaśnić to zagadnienie. Autorzy ci, analizując etapy konstruowania problemu społecznego, wskazują na kontrowersyjny moment wskazywania aktorów uprawnionych do wyrażania opinii na jego temat oraz aktorów odpowiedzialnych za powstanie problemu. Moment ten towarzyszy definiowaniu danego zjawiska w kategoriach problemu społecznego. Della Porta i Diani przyjmują bowiem klasyczne stanowisko, zgodnie z którym zjawisko dopiero wówczas staje się problemem społecznym, gdy zostanie w ten sposób zinterpretowane. Zjawisko może zostać zinterpretowane jako problem społeczny dopiero wówczas, gdy uczestnicy

procesu definiowania dostrzegą, iż, po pierwsze, przyczyny problemu nie są związane z przypadkowymi okolicznościami, czynnikami naturalnymi lub indywidualnymi, lecz z działaniem połączonym wielu podmiotów i, po drugie, gdy okaże się, iż przypadkowe okoliczności, czynniki naturalne lub działania indywidualne nie są wystarczające do jego rozwiązania i niezbędne jest uruchomienie działań połączonych (della Porta, Diani 2009: 80–82).

Wskazywanie na działania aktorów społecznych odpowiedzialnych za zaistnienie problemu społecznego i za jego rozwiązanie pociąga za sobą wskazanie na aktorów uprawnionych do wypowiedzania się na temat tego problemu. Można jednak spodziewać się, że nie będzie zgody co do tego, jacy aktorzy i w jaki sposób mogą wypowiadać się na temat problemu. Roszczenia do prawa zajmowania się określonym problemem (metaprawa) również będą podlegały uzasadnieniom i wiązały się z przejęciem kontroli nad spornymi kwestiami i interpretacjami. Della Porta i Diani (2009: 82) stwierdzają, iż uzyskanie metapraw będzie następstwem zdobycia i utrzymania przewagi w konflikcie symbolicznym<sup>4</sup>. Znajduję tu założenie o tym, iż już sam udział określonego aktora w konflikcie symbolicznym wiąże się z pozbyciem się zakłopotania i żywieniem przekonania o zasadności własnego udziału w sporze.

Jaki jednak los może spotkać osoby lub grupy, które są zbyt słabe, by włączyć się w tego rodzaju konflikt? Mogą one pozostać niezauważone, a ich problemy nienazwane. Mimo, że posiadają zasadne roszczenia, nigdy ich nie ujawnią wobec społeczeństwa. Ich prawa nie zostaną obronione ze względu na brak przyznania metapraw. Najbardziej ewidentnym przykładem tego rodzaju grup są dzieci (w tym chore, niepełnosprawne, społecznie zaniedbane), migranci bez prawa pobytu lub bezpaństwowcy. Te kategorie osób nie mają praw (zdolności) publicznej wypowiedzi na swój temat, a w przypadku dzieci – nawet decydowania o sobie, choć mogą mieć zasadne roszczenia w in-

<sup>4</sup> W podobnym duchu wypowiedział się Max Weber (Weber 2002: 34–35), stwierdzając, że uprawnienie do reprezentowania może być zawłaszczane bądź nadawane bądź przekazywane.

nych dziedzinach, na przykład prawo do zachowania życia, zdrowia, poszanowania ich godności itp. Rozwiązaniem ich sytuacji może być powstanie odpowiednio silnego aktora, który byłby zdolny reprezentować dane osoby lub grupy wobec reszty społeczeństwa. Tego rodzaju aktorami mogą być, między innymi, rozmaite ruchy społeczne lub organizacje pozarządowe. Zaangażowanie się tego rodzaju aktorów-reprezentantów sprawia, że roszczenia stają się możliwe do zrealizowania, a zakłopotanie, o jakim wspomina Waldron – zniwelowane.

Dlaczego jednak owi aktorzy-reprezentanci nie będą czuli się zakłopotani? Georg Simmel, odróżniając konflikt osobisty i subiektywny od takiego, w którym przedmiot ma cechy bezosobowe i obiektywne, zauważył, iż ten drugi rodzaj konfliktu mobilizuje siły, które nie byłyby dostępne, gdyby jednostki działały wyłącznie we własnym imieniu. Lewis A. Coser podkreślił, że „czyste sumienie” w konflikcie obiektywnym stanowi wewnętrzne wsparcie dla zaangażowanych stron. Aktorzy, działając jako reprezentanci grup lub idei, pielęgnują w sobie poczucie własnej szacowności i prawości, pochodzące z przekonania o działaniu z pobudek altruistycznych (Coser 2009: 85–86). „Kultura zorientowana na osiągnięcia jednostkowe nadal nie aprobuje działania w interesie własnym w tych obszarach, w których od jednostek oczekuje się działania w rolach przedstawicielskich. Rola przedstawicielska wyznacza normatywną granicę dążeniom do interesu własnego nawet w systemie społecznym przesiąkniętym etosem indywidualnego sukcesu” (Coser 2009: 87).

Do wyjaśnienia Cosera dodałabym jeszcze jeden aspekt. Kultura zorientowana na osiągnięcia jednostkowe (a ten indywidualistyczny rys obecny jest również w społeczeństwie polskim) nie aprobuje sytuacji, kiedy niektóre jednostki okazują swoją nieporadność w obliczu okoliczności, w których inne sobie dobrze radzą. Jednostki nieporadne tracą wówczas w społecznym odbiorze swoje metaprawa. Z takimi sytuacjami mamy do czynienia w przypadku grup kontrowersyjnych, na przykład osób bezdomnych, uzależnionych, samotnych rodziców itp. Zaprzeczają one kulturowym normom „radzenia sobie” z trudnościami poprzez, na przykład, pracę zarobkową, kontrolowanie spoży-

cia alkoholu lub innych substancji potencjalnie uzależniających, budowanie społecznie akceptowalnych relacji międzyludzkich, dbanie o integralność i stabilność więzi rodzinnych itp. Istnienie takich grup podważa wizję ładu społecznego opartego na integracji więzi społecznych i przewidującej troskę o odpowiednie zabezpieczenie materialne. Z tego powodu istnieje większa dyspozycyjność społeczeństwa w przyznawaniu praw i metapraw kategoriom osób, które – przynajmniej w potocznym odbiorze – „nie są nic winne” trudnemu położeniu, w jakim się znalazły, i nie kwestionują społecznego porządku, na przykład ofiarom klęsk żywiołowych, ofiarom przemocy domowej, dzieciom, osobom niepełnosprawnym i chorym (o ile choroba lub niepełnosprawność nie jest następstwem lekkomyślności lub zaniedbania<sup>5</sup>) itp., niż kategoriom osób, które można podejrzewać o to, że swoim działaniem sprzecznym ze społecznie uznanymi normami postępowania przyczyniły się do zaistnienia trudnej sytuacji, w jakiej się znalazły.

Podczas analizy wyników moich badań stało się widoczne, że organizacje, podejmując się roli przedstawicielskich, dokonują analizy sytuacji pod kątem praw i metapraw grup i osób, które będą reprezentowane oraz uwzględniają przy tym problem zakłopotania. Dzieliąc ludzi na takich, którym zostanie udzielona reprezentacja, a co za tym następuje – także pomoc (beneficjentów), i takich, którzy pozostaną poza tym kręgiem, tworzą własne, w miarę zobiektywizowane kryteria włączenia i wykluczenia. Reprezentanci odczuwają przy tym silną presję wywołaną poczuciem odpowiedzialności wobec beneficjentów oraz „powierników” po stronie społeczeństwa. Na przykład stowarzyszenie S/4 nie udziela pomocy osobom określanym jako „roszczeniowe” i rodzinom, co do których zachodzi podejrzenie, że pomoc może zostać przeznaczona na zdobycie alkoholu.

<sup>5</sup> O wadze tego rozróżnienia świadczy chociażby coraz bardziej intensywna debata nad tym, czy państwo powinno refundować koszty leczenia nałogowych palaczy tytoniu. Podobnie osoby uprawiające sporty ekstremalne są motywowane do wykupienia dodatkowych ubezpieczeń pozwalających uzyskać świadczenia rehabilitacyjne w razie wypadku.



S/4: Oni [*wolontariusze – KK*] proponują pomoc i jeśli rodzina się zgadza, to wchodzi do domu i rozmawiają, *co nie oznacza, że rodzina zostanie zakwalifikowana*. Są dwie takie wizyty. *Eliminujemy rodziny z problemem alkoholowym*. Inaczej mówiąc, kiedy mamy przekonanie, że w tej chwili ta pomoc może zostać spieniężona na alkohol, to wynika z naszych 9-letnich doświadczeń i *wiemy, komu nie należy pomagać*.

Q: Jakie kryteria są przyjmowane podczas rekrutacji, czym interesują się wolontariusze podczas wizyt w rodzinie?

S/4: [...] To jest przede wszystkim [zastanowienie] tak: choroba, niepełnosprawność, choroba, niepełnosprawność dziecka, tragiczna sytuacja, która się zdarzyła, która powoduje, że nieszczęśliwy wypadek, żona ulega wypadkowi, czy też mąż, małżonek zwalnia się z pracy, żeby się opiekować rodziną i rodzina jest w tym momencie na równi pochyłej. Później rodzina wielodzietna, ogromnie dużo takich rodzin potrzebuje pomocy w Polsce, starość i bieda, dlatego, że wychodzimy z założenia, że są regiony w Polsce, w których bezrobocie, słaba edukacja i brak perspektyw na lepszą przyszłość *skazuje na bycie niższą klasą*.

Q: Jakie są czynniki ryzyka, które sprawiają, że *rodziny się nie włącza do programu*?

S/4: *Postawa roszczeniowa przede wszystkim*.

Q: Na czym polega postawa roszczeniowa?

S/4: Tak jak mówię, *jeśli rodzina sama dzwoni do nas, albo pisze i mówi „styszałam o was, potrzebuję paczki pomocy” to my wiemy, że... no... niestety*.

Q: Dlaczego to jest niewłaściwe?

S/4: Bo wychodzimy z założenia, że niektórzy, co krzyczą najgłośniej, są w stanie sobie poradzić, uderzą do MOPS-u, parafii i otrzymają pomoc. A jest rzesza rodzin, które nie proszą o pomoc, z *godnością starają się sobie radzić*, czasem nie mają wiedzy, że mogliby dostać pomoc. Czasami duma, czy wstyd im nie pozwala. *Ci najbardziej biedni nie proszą o pomoc*.

Q: Wspomniałeś o problemie alkoholowym.

S/4: Tak. Chodzi o to, żeby ta pomoc była dobrze wykorzystana, trafiona natomiast żeby nie mogła zostać przeznaczona na picie. To się czasem zdarza. Staramy się działać tutaj delikatnie. Mówię o sztywnych kryteriach. *Ale te decyzje są bardzo trudne*. Jak czujesz się *odpowiedzialna za daną rodzinę*, byłaś u niej... Chociaż zawsze wolontariusze mówią, że wizyta nie oznacza jeszcze pomocy, że oni najpierw chcą porozmawiać, to jak zapadnie decyzja, że zostaną włączeni, to już wtedy rodzina może być pewna, że otrzymają pomoc. *To jest ogromna odpowiedzialność*, wolontariusze ją czują, nie podejmują indywidualnych decyzji. Muszą nauczyć się sobie z tym radzić.

Według S/4 „nie każda pomoc pomaga”, co należy rozumieć w ten sposób, że powodzenie procesu pomocy zależy nie tylko od zastosowanego wkładu, na przykład materialnego, ale przede wszystkim od pomagania kompetentnego. W granicach tych kompetencji znajduje się stosowny dobór metod oraz – co należy podkreślić w tym miejscu – dobór adresatów pomocy. Trafna selekcja beneficjentów okazuje się niezwykle istotnym ogniwem procesu. Część odpowiedzialności za powodzenie procesu przeniesiona jest z udzielającego pomoc stowarzyszenia na beneficjentów. W celu zwiększenia efektywności i skuteczności udzielanej pomocy S/4 dąży więc do objęcia kontroli (delegowanie funkcjonariuszy organizacji do rozpoznania sytuacji) nad procesem rozróżnienia tych, którym pomoc zostanie udzielona, i tych, w przypadku których istnieje duże ryzyko, że zmarnują pomoc. Wieloetapowa selekcja stosowana przez S/4 zmierza do włączenia jednych a wykluczenia innych z zasięgu pomocy.

Kryteria poszczególnych organizacji mogą się znacznie różnić, nawet jeżeli problematyka jest podobna. Dla przykładu, S/5, stowarzyszenie zajmujące się również osobami w trudnym materialnym położeniu (w tym bezdomnymi), chętnie zalicza w poczet swoich beneficjentów te osoby, które wykażą inicjatywę świadcząca o ich motywacji, czyli niemal dokładnie przeciwnie definiuje uprawnionych beneficjentów, niż ma to miejsce w S/4, która przeciwstawia się postawie aktywnego poszukiwania wsparcia i określa taką postawę mianem *roszczeniowości*. To, co dla S/4 jest przejawem roszczeniowości, dla S/5 jest sygnałem silnej motywacji do szukania pomocy i odczytywane jest jako dobre rokowanie na przyszłą współpracę z beneficjentem.

S/5: (fragment wywiadu z pracownikiem socjalnym; druki ulotne, materiały informacyjne wydane przez organizację):

Komu będą państwo pomagać?

*Każdy do nas może przyjść. Jeżeli problem, z którym się zgłosi, będzie mógł być rozwiązany przez instytucję już działającą [...] wówczas osobę tę skierujemy do właściwego miejsca. Wiele osób zgłasza się często po informację [...] a dalej już same bardzo dobrze sobie radzą. [...]*

Czy osoby bezdomne są otwarte na pomoc? Czy umięją z niej korzystać?

*Osoby, które same do nas przychodzą, mają dużo większą motywację od tych, do których my wychodzimy, przekonując do skorzystania z pomocy. [...] Zdarza się również, że po pierwszych spotkaniach motywacja takiej osoby spada, najczęściej z powodu zderzenia się ze skomplikowanymi procedurami, koniecznością zgłoszenia się do innych placówek i urzędów oraz okresem oczekiwania. To może zgasić wewnętrzną inicjatywę. W Centrum Pomocy będziemy pracować nad tym, by tak się nie działo.*

S/5 pozostawia proces selekcji własnemu biegowi. Nie oznacza to jednak lekceważenia problemu skuteczności i efektywności pomocy. Naturalna preselekcja klientów według filozofii S/5 sprzyja osiągnięciu lepszych wyników. Na pierwszy rzut oka może się wydawać, że postawa S/5 jest bardziej włączająca. Tymczasem także w tym przypadku nie sposób uniknąć mechanizmu wykluczenia, przynajmniej pośrednio. Osoby niezgłaszające się po pomoc nie są przecież grupą jednorodną jeśli chodzi o motywacje wychodzenia z problemów. Niezgłoszenie się do placówki nie musi oznaczać zubożenia na własną sytuację, lecz może być konsekwencją wystąpienia innych barier (np. braku dostępu do Internetu i niemożności uzyskania informacji o możliwości pomocy, braku opiekuna, który pomoże dostać się do placówki, złymi doświadczeniami zebranymi w innych instytucjach itp.) oraz wspomnianego wcześniej *zakłopotania*, objawiającego się wstydem przed ujawnianiem swoich problemów innym osobom lub wstydu przed byciem „zaetykietowanym” jako „petent pomocy społecznej”. Wobec tego rodzaju problemów bardziej odpowiednia wydaje się strategia S/4.

Inna organizacja, pracująca z chorymi onkologicznie (S/6) wyklucza pomoc finansową osobom nieposiadającym ważnych i poświadczonych odpowiednim dokumentem (recepta, skierowanie, orzeczenie lekarskie) potrzeb zdrowotnych (np. odmawia możliwości założenia subkont osobom chcącym dokonać zbiórki na terapię z zakresu medycyny niekonwencjonalnej), na przykład u jednego z beneficjentów była to chęć prowadzenia zbiórki na witaminę B17, która nie jest substancją zarejestrowaną jako środek leczniczy.

W Krakowie działa też organizacja S/7 zajmująca się promowaniem mniejszości światopoglądowych. S/7 podkreśla, że w swojej działalności kieruje się „racjonalizmem”, co oznacza odcięcie się od wszelkiego fanatyzmu (organizacja wprowadza też własną kategorię fanatyzmu – fanatyzm antyklerykalny), jak i braku kultury osobistej, przejawiającym się w używaniu wulgaryzmów, szczuciu na osoby o innym światopoglądzie (nawet jeśli jest to światopogląd religijny). Dlatego weryfikuje osoby kandydujące na członków stowarzyszenia nie poprzez ich ustne deklaracje dotyczące światopoglądowych i religijnych przekonań, ale poprzez obserwowanie zachowania kandydatów na internetowym Forum S/7, gdzie muszą wypowiadać się regularnie, przez minimum pół roku, zgodnie z zasadami netetykiety<sup>6</sup> i rozbudowanego regulaminu Forum S/7. W deklaracji członkowskiej, oprócz standardowych danych personalnych, kandydat podaje również swój nick<sup>7</sup>. Deklaracje członkowskie są weryfikowane przez moderatorów Forum i dopiero po pozytywnym zaopiniowaniu kierowane do zarządu.

Z interpretacji uzyskanych przeze mnie danych empirycznych wynika, że w przypadku organizacji pozarządowych pełnienie roli przedstawicielskiej nie prowadzi do całkowitego utożsamienia się z reprezentowaną grupą, jak to sugerował Coser. Organizacje przewidują, że *zakłopotanie* mogłoby się u nich pojawić w momencie, gdyby okazało się, że reprezentowane przez nich osoby lub grupy dokonują nadużycia swoich praw i zgłaszają roszczenia ponad to, co im się słusznie należy lub trwonią wyegzekwowane przez organizacje przywileje wynikające z praw. Może to oznaczać, że organizacje występują w podwójnej roli przedstawicielskiej. Z jednej strony reprezentują swoich beneficjentów nieposiadających „społecznego prawa głosu” wobec reszty społeczeństwa, z drugiej strony, reprezentują kulturowo akceptowany

<sup>6</sup> Netetykieta, czyli zasady przyzwoitego zachowania w sieci obowiązujące internautów; etykieta, zbiór zasad obowiązujący użytkowników danego serwisu, forum itp. Dotyczy np. używania (lub zakazu używania) pewnych słów czy sformułowań, stosowania wersalików w tekstach pisanych przez internautów np. na forum czy czacie, zabierania głosu w dyskusjach, czatowania, zamieszczania plików, linków itp.

<sup>7</sup> Wymyślony pseudonim, którym użytkownik posługuje się na Forum.

i społecznie wytworzony porządek wobec owych beneficjentów. Ujawnienie nadużyć stawiałoby reprezentantów w dwuznacznej sytuacji. Mogliby oni zostać posądzeni przez społeczeństwo albo o chęć dorobienia się na nieszczęściu beneficjentów, albo o naiwność w uleganiu ich roszczeniom. Takie samo posądzenie mogłoby się pojawić wśród grup i osób, które są reprezentowane: albo że organizacje starają się uzyskać coś ich kosztem, albo można je bezkarnie wykorzystywać, gdyż są naiwne i podatne na oszustwo. Opisane warianty stały się szczególnie wyraziste w przypadku dwóch organizacji pomagających bezdomnym: S/8 i S/5.

S/8 znalazło się właśnie w takiej dwuznacznej sytuacji. Jedną z współzałożycielek stowarzyszenia, emerytowana lekarka znana pod pseudonimem Doktor Janosikowa, reprezentując interesy ubogich wobec niewydolnego systemu opieki zdrowotnej, została posądzona zarówno o chęć wyłudzenia i dorobienia się, jak i o naiwność. Doszło do tego, gdy do wiadomości opinii publicznej dotarły informacje na temat procederu uprawianego przez Janosikową w latach 90., podczas którego lekarka w swoim gabinecie obsługiwała nieubezpieczone osoby ubogie i bezdomne oraz wystawiała dla nich refundowane recepty na swoich emerytowanych rodziców. Część śledztwa w tej sprawie koncentrowała się na wykryciu korzyści, jakie Janosikowa miałaby uzyskać wystawiając fałszywe recepty. Jednak lekarka udowodniła brak tych korzyści między innymi w ten sposób, że jej konto bankowe nie zawierało żadnych znacznych środków oraz nie posiadała żadnej trwałej lub cennej własności: mieszkała w niewielkim mieszkaniu spółdzielczym, nie posiadała własnego samochodu i prowadziła bardzo skromny tryb życia. Tymczasem jednak niektórzy bezdomni uzyskawszy recepty, dopuszczali się różnego rodzaju procederów polegających na „handlowaniu” dokumentem, najczęściej były to próby wymiany recepty na alkohol. W kontekście tych incydentów Doktor Janosikowa, wystawiająca recepty w dobrej wierze, okazała się naiwna w swoim postępowaniu, gdyż zamiast nieść pomoc – pogłębiała problemy bezdomnych, w dodatku osobiście ponosząc ogromne koszty tej działalności i narażając na straty społeczeństwo (refundacje re-

cept pochodzą ze społecznych składek). W tym sensie osoba Doktor Janosikowej mogła podważyć rolę przedstawicielską pełnioną przez S/8 w stosunku do bezdomnych, a jej działalność stać się powodem pojawiania się zakłopotania w roszczeniach na rzecz tej grupy osób. Na szczęście dla S/8, sprawy potoczyły się inaczej i organizacja utrzymała społeczne przyzwolenie na kontynuowanie działalności, czego potwierdzeniem było zwiększone zainteresowanie potrzebami organizacji w mediach i wśród sponsorów, a także pozytywny odzew środowiska lekarskiego. Sama Janosikowa została nominowana do tytułu Kobiety Roku.

Uwikłanie w tę sytuację miało jednak jeszcze jeden wymiar dla tej organizacji. Był to odbiór beneficjentów. Dano im bowiem odczuć, że ich zasadne roszczenia do pomocy są w niewłaściwy sposób reprezentowane przez lekarkę, która nadużywa swoich uprawnień, oszukuje państwo i popada z tego powodu w konflikt z prawem. Zniwelowaniu zakłopotania mogło służyć to, że sprawa była otwarcie dyskutowana z mieszkańcami domu dla osób bezdomnych prowadzonym przez S/8, wspólnie poszukiwano rozwiązań i starano się obdarzyć lekarkę wsparciem moralnym. Jednak, jak przedstawia to organizacja, nie uciekano przed odpowiedzialnością. Kierownictwo stowarzyszenia podczas spotkań z beneficjentami odczytywało napływające do Janosikowej listy zarówno te z wyrazami poparcia, jak i potępienia. Spotkania miały na celu wytłumaczenie podopiecznym, że łamanie zasad wiąże się z przykrymi konsekwencjami i lepiej poszukiwać takich rozwiązań, które będą uczciwe, jednak dopiero gdyby nie było to możliwe, należy z odwagą kierować się wskazaniem własnego sumienia. Te wychowawcze spotkania miały przywrócić beneficjentom moralną równowagę, ale także podtrzymać autorytet stowarzyszenia w reprezentowaniu beneficjentów. Organizacja musiała przywrócić podopiecznym poczucie bezpieczeństwa i zaufanie co do tego, że jest w stanie udźwignąć przed społeczeństwem swoją rolę przedstawicielską i nadal, mimo kryzysu, skutecznie chronić ich prawa. W liście otwartym do mediów lekarka napisała:

S/7 (*List otwarty do mediów – fragment*): [...] dotarło do mnie kilkadziesiąt listów z pocieszeniem i zapewnieniem pomocy. Dotarły też słowa surowej krytyki tego, co zrobiłam. Za wszystkie bardzo Państwu dziękuję.

Czytaliśmy te listy wspólnie z naszymi podopiecznymi w ośrodku dla bezdomnych i z radością obserwowaliśmy, jak w ich *przestraszonych oczach* budzi się na nowo nadzieja i radość. Bo zwyczajnie, po ludzku, *bali się, że po tej medialnej burzy trudniej będzie znaleźć pomoc czy spotkać ofiarnych ludzi*. Bardzo ważne są też listy surowe i krytyczne, bo nigdy nie było moim ani męża zamiarem *uczenie podopiecznych, że prawo można bezkarnie omijać czy też nagiąć stosownie do potrzeb*. Dziś mogą zobaczyć, że chociaż poniesienie konsekwencji dawnych, nagannych czynów jest nieuchronne, to jednak *nie musi się to wiązać z totalnym potępieniem i publicznym napiętnowaniem*. A tego każdy z nas boi się najbardziej.

Nieustannie zachęcamy naszych podopiecznych, by robili porządek w swoim życiu, naprawiali wyrządzone szkody, prosili o przebaczenie tych, których skrzywdzili, i przebaczały tym, na których się zawiedli. Sami staramy się postępować tak samo. *Ludziom, którzy starają się pomóc innym, często wydaje się, że są naiwnymi i pozbawionymi rozsądku głupcami*, a to wcale nie dodaje sił. Dzięki wsparciu takich ludzi jak Wy nasza praca nabiera bardziej praktycznego wymiaru (Rosiek-Konieczna 2007).

Publiczne napiętnowanie i potępienie, wzbudzenie lęku to sankcje społeczne z repertuaru *zakłopotania* uruchamiane, gdy okazuje się, że rola reprezentacyjna oraz roszczenia oparte na prawach posuwają się zbyt daleko i powodują, że społeczeństwo głównego nurtu może poczuć się zagrożone zasięgiem tych roszczeń. W pewnym miejscu wywiadu respondent z S/8 wspomniał o fali sygnałów pozytywnych, wspierających i dopingujących do umocnienia stanowiska i konsekwentnego stawiania roszczeń. Oznacza to, iż omawiana sytuacja, wzbudzając społeczny dyskurs, prowokuje do zajęcia stanowiska. Każdy punkt widzenia uwzględnia kategorię *zakłopotania*, jednak czyni to w inny sposób. Krytycy tego rodzaju roszczeń posługują się różnymi narzędziami mającymi na celu wzbudzenie *zakłopotania*; tymczasem zwolennicy – przewidując wystąpienie *zakłopotania*, niejako uprzedzają jego pojawienie się poprzez nadanie komunikatów wspierających roszczenia i dążenia zagrożonej grupy. Przykład Doktor

Janosikowej ujawnia ambiwalentny charakter kategorii zakłopotania oraz możliwość jego użycia jako narzędzia symbolicznej walki: zastosowania zakłopotania jako sankcji negatywnej, z jednej strony, oraz niwelowania zakłopotania, z drugiej.

Wyrok sądu w sprawie Janosikowej jest odzwierciedleniem społecznego napięcia i dynamiki dyskursu wokół pomocy; wyrok ten skupia w sobie dwa przeciwległe bieguny związane z zakłopotaniem. Z jednej strony orzeczenie stwierdzające winę lekarki powodowało wzbudzenie zakłopotania i zasygnalizowanie społeczeństwu, że pewne wzory pomocy nie są i nie będą akceptowane, z drugiej – odstąpienie od wymierzenia kary mogło zostać odebrane jako próba zniwelowania wcześniej wzbudzonego zakłopotania i podkreślenia, że niesienie pomocy, zwłaszcza w przypadku lekarza, podlega specjalnemu „wyłączeniu” – istotne są w nim nie tylko zastosowane środki i efekty (przebieg), ale również intencje i motywy (przyczyny i cele).

Sytuacja S/5 była bardziej klarowna, choć również wywołała znaczne kontrowersje i wiązała się z doświadczeniem poważnych trudności w działalności organizacji. Stowarzyszenie doświadczyło ich w jednej z najważniejszych faz swojego rozwoju, po zakończonej sukcesem kampanii 1% i rozpoczęciu ważnej inwestycji – budowy Centrum Pomocy<sup>8</sup>. S/5 osiągnęło spektakularny sukces podczas kampanii 1% zbierając rekordową kwotę 17 137 227 złotych. Uzyskany wynik uplasował organizację na drugim miejscu w Polsce wśród pozarządowych graczy, jeśli chodzi o przychód z 1% (po Fundacji Dzieciom Zdażyć z Pomocą i przed Fundacją Mimo Wszystko) [Ćwieluch, Grzeszak 2009: 28–33]. W ciągu kilku miesięcy, małe stowarzyszenie, rozdające dziennie 100 chlebów, stało się bogatym inwestorem, które w tej chwili, z samych tylko odsetek od lokat bankowych, utrzymuje wybudowany przez siebie w centrum Krakowa ośrodek pomocy dla osób najuboższych

<sup>8</sup> Kampania 1%, lub po prostu 1% to nazwa, jaka funkcjonuje w języku organizacji pozarządowych na oznaczenie mechanizmu alokacji podatkowej. Mechanizm ten polega na tym, że podatnicy w swoich deklaracjach podatkowych zaznaczają organizację pożytku publicznego, na rzecz której Urząd Skarbowy przekazuje 1% wysokości ich podatku dochodowego.



i znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Dokonanie to stało się możliwe dzięki rozpropagowaniu specjalnego programu do rozliczania zeznań podatkowych PIT z odpisem 1% podatku na działalność pożytku publicznego prowadzoną przez organizacje pozarządowe. Program do rozliczania PIT był skonstruowany w taki sposób, że odpowiednie miejsce formularza było domyślnie uzupełnione danymi organizacji (nazwą i numerem KRS). Domyślnie wprowadzone dane można było wykasować i zastąpić innymi. Jednak program nie przewidywał możliwości pozostawienia tych rubryk formularza bez jakichkolwiek danych. Podatnik korzystający z dedykowanego programu musiał przekazać 1% swojego podatku na jakiś OPP, sugerowaną organizacją było S/5, jednak były dostępne też inne opcje.

Sposób pozyskiwania odpisów podatkowych, jaki zastosowała S/5, wywołał liczne kontrowersje. Stowarzyszeniu zarzucano przede wszystkim organizacyjną słabość i niezdolność do obracania tak dużą kwotą. Ponadto sam sposób pozyskania pieniędzy budził wątpliwości. Organizacja spotkała się z zarzutami o podstępne, nieuczciwe wymuszanie odpisów podatników. Konsekwencją wielkich pieniędzy okazały się wielkie kontrole. Zarówno urząd skarbowy, jak i Najwyższa Izba Kontroli interesowały się terminami rozpoczęcia budów, sposobem pozyskania środków, posiadanymi pozwoleniami na budowę. Według relacji respondenta – nie stwierdzono żadnych nieprawidłowości i kontrole zakończyły się dla organizacji pomyślnie.

Jednak pozyskanie przez organizację dużych pieniędzy w krótkim czasie i niekonwencjonalną metodą spowodowało, że niektórzy aktywni społeczni (przede wszystkim inne organizacje pozarządowe) starały się podważyć rolę przedstawicielską tego stowarzyszenia i wprawić je w *zakłopotanie* dotyczące metapraw, zarzucając, iż S/5 nie dąży do udzielania pomocy, lecz stara się za wszelką cenę wzbogacić kosztem najuboższych, a w dodatku, nie mając doświadczenia z prowadzeniem pomocy na wysokim poziomie, nie będzie potrafiło efektywnie zarządzać tak dużymi kwotami. S/5 zdecydowało się na ustalenie wysokich standardów dla swojej działalności oraz podjęło próby stania się lokalnym liderem organizacji działających w podobnym obszarze

oraz skoncentrowało na wdrożeniu działań o wysokich standardach (służyło temu między innymi zatrudnianie personelu o wysokich kwalifikacjach, dążenie do odwzorowania standardów realizowanych przez analogicznie działające ośrodki w Europie Zachodniej itp.). S/5 podjęło się między innymi roli koordynatora wydawania posiłków dla bezdomnych przez krakowskie parafie i klasztory, tak aby jedzenie nie było marnowane. Podpisanie umów partnerskich i umów o współpracy, co oznaczało „kontraktowanie” niektórych usług w sektorze pozarządowym, uczyniło z S/5 koordynatora także w innych tematach pomocy bezdomnym: leczenia, poradnictwa prawnego, resocjalizacji. Budowa Centrum Pomocy potwierdzała zdolność S/5 do realizowania skomplikowanych i wysokobudżetowych przedsięwzięć, a tym samym jego zdolność do reprezentowania najuboższych.

## **Podsumowanie**

Zaprezentowana analiza pokazuje wielość możliwych interpretacji działań społecznych aktorów w przestrzeni publicznej. Podejmowanie ról związanych ze społeczną partycypacją i reprezentacją uwikłane jest w złożone dyskursy społeczne. Dążyłam do odpowiedzi na pytania: czy istnieje prawo do pomocy, a jeżeli tak, w jakim sensie możemy o nim mówić, jakie prawa do pomocy możemy wyróżnić, kiedy możemy mówić o prawie do uzyskiwania pomocy, a kiedy mamy do czynienia z prawem do jej świadczenia, kto i w jakich okolicznościach uzyskuje prawo do pomocy, czym się różni prawo od metaprawa do pomocy i dlaczego w pewnych okolicznościach prawo do pomocy nie może być egzekwowane bezpośrednio przez zainteresowane osoby lub grupy, ale konieczne jest powołanie instytucji przedstawicielskich. Poprzez całe studium przeplatało się dodatkowe pytanie o włączanie i wykluczanie z roszczeń opartych na prawie do pomocy.

Okazuje się, że pomoc nie jest zjawiskiem społecznie jednoznacznym, ale posiada szereg możliwych społecznych interpretacji, „wielokrotnych dyskursów”. Pomoc może być postrzegana jako rodzaj społecznego zasobu, który podlega określonym, nieprzypadkowym

zasadom dystrybucji i kontroli. Zwłaszcza proces instytucjonalizacji pomocy wymaga określenia zasad dostępu do pomocy oraz jej udzielania. Do tego rodzaju zasad należy wyszczególnienie, komu i w jakich okolicznościach przysługuje prawo do otrzymania pomocy oraz kto i w jakich okolicznościach ma prawo pomoc świadczyć. Zasadność roszczeń w stosunku do pomocy jest uznawana, gdy zarówno beneficjenci, jak i świadczący pomoc uwiarygodnią swoje statusy i role społeczne, dokonają legitymizacji swoich potrzeb i dążeń. Analiza praw do pomocy ujawnia nam wiele informacji o tych, którzy pomoc otrzymują, oraz o tych, którzy pomoc świadczą.

Beneficjenci otrzymujący pomoc zazwyczaj plasują się pod jakimś względem na marginesie życia społecznego, są dotknięci jakimś rodzajem wykluczenia. Okazuje się jednak, że pomoc nie tylko przyczynia się do reintegracji społecznej takich osób, ale także – paradoksalnie – może oddalać ich na społeczne peryferie. Pojawić się może bowiem kategoria osób lub grup, które będzie można określić jako „wykluczonych pośród wykluczonych”. Kategoria ta, wśród różnych cech, którymi można ją opisać, może charakteryzować się zwiększonym poczuciem *zakłopotania*. Zakłopotanie to będzie skutkiem uruchomienia społecznych definicji sytuacji, w której znajdują się potrzebujący pomocy, oraz symbolicznej walki o dystrybucję pomocy. Wprawienie w zakłopotanie może się stać rodzajem społecznej sankcji, społecznego mechanizmu regulacji, prowadzącego do narzucenia defaworyzowanej mniejszości sposobów interpretowania praw oraz dochodzenia roszczeń. Beneficjenci kierowani zakłopotaniem mogą sami relegować się ze społecznego systemu wsparcia, dochodząc do przekonania, że wsparcie to im się nie należy, nie zasłużyli na nie i nie mają prawa się go domagać.

Dyskomfort wywołany przez zakłopotanie może silnie determinować postawy osób lub grup dotkniętych problemem i przesuwać je w kierunku coraz bardziej unikowych, biernych form radzenia sobie lub generować agresję i postawy destrukcyjne. Kierunkiem wartym dalszej analizy wydaje się w tym kontekście badanie zjawisk wprawiania w zakłopotanie jako zmiennych wyjaśniających powstawanie

i utrwalanie syndromów wyuczonej bezradności lub zespołu zjawisk określanych czasem w literaturze przedmiotu jako „kultura ubóstwa”. Na przykład interesujące może się okazać sprawdzenie, w jakim stopniu niewykorzystywanie zasobów pomocy przez potencjalnych beneficjentów jest zależne od funkcjonujących w społeczeństwie przekonań na temat praw do pomocy oraz definicji sytuacji pomagania i kategorii społecznych, którym pomoc jest udzielana (często są to definicje zawierające negatywne stereotypy).

Instytucje świadczące pomoc znajdują się w niejednoznacznej sytuacji. Niejednoznaczność wynika z pełnienia przez nie podwójnej roli powierniczej i reprezentacyjnej oraz wiążącego się z tym zakłopotania. Problem podwójnej roli powierniczej polega na tym, że organizacje pozarządowe reprezentują zarówno kategorie wykluczonych wobec głównego nurtu społeczeństwa, jak i społeczny porządek i system normatywny wobec wykluczonych. Znajdują się niejako na granicy dwóch społecznych światów, które nie zawsze zdolne są do samodzielnego porozumienia. Poprzez organizacje pozarządowe przebiega transfer norm i wartości obu światów, stają one często wobec ścierających się definicji sytuacji. Ponieważ organizacje pozarządowe są jednocześnie formą grup zadaniowych, nie pozostają wobec tych definicji bierne i statyczne, lecz muszą działać w warunkach ryzyka społecznego i niepewności. Posiadają silniejsze mechanizmy zdolne do obronienia ich przed zakłopotaniem, jednak mają też wiele do stracenia, w przypadku gdy legitymizacja ich działań i definicji sytuacji okazałaby się zbyt wątpliwa. Zdolność do uwiarygodnienia się i zagwarantowania prawa do świadczenia pomocy dla organizacji pozarządowych jest jednym z warunków jej przetrwania. Istotnym kierunkiem badań w tym obszarze wydaje się poznanie, jak kształtują się napięcia pomiędzy nastawieniem na przetrwanie a nastawieniem na innowacje. Wydaje się, że nastawienie na przetrwanie związane z chęcią uwiarygodnienia się przez organizację oraz uzyskaniu metapraw do pomocy może niekiedy powstrzymywać innowacje. Pojawia się pytanie, czy chęć uzyskania i/lub utrwalenia wiarygodności nie ograniczy zdolności organizacji do działań innowacyjnych oraz nie zahamuje gotowości do podejmowa-

nia działalności w obszarach obciążonych negatywnymi stereotypami, mniej akceptowanych przez społeczeństwo głównego nurtu.

Zaprezentowane przez mnie ujęcie badawcze miało na celu eksplorację zagadnienia prawa do pomocy. Wyniki badania i analiza zebranego materiału przekonują, że zagadnienie prawa do pomocy może być dobrym punktem wyjścia do dalszych badań w obszarze polityki społecznej, trzeciego sektora i społeczeństwa obywatelskiego, gdyż lepsze zrozumienie procesów z nim związanych może się przyczynić do bardziej efektywnego zarządzania pomocą. Zaprezentowana analiza pozwala odpowiedzieć na niektóre pytania związane z problemem adekwatnej pomocy, zasadami jej świadczenia i dystrybuowania oraz ujawnia kolejne zagadnienia, które są warte przebadania: (1) zależności między skłonnościami do innowacji i niestandardowymi działaniami w obszarze pomocy a koniecznością obrony przed zakłopotaniem i dążeniem do zachowania legitymizacji swojej roli przedstawicielskiej; (2) stopnia, w jakim niewykorzystywanie zasobów pomocy przez potencjalnych beneficjentów jest zależne od funkcjonujących w społeczeństwie przekonań na temat praw do pomocy oraz definicji sytuacji pomagania i kategorii społecznych, którym pomoc jest udzielana.

## **Aneks**

Spis organizacji uwzględnionych w artykule:

S/1 – stowarzyszenie rodziców dzieci z autyzmem

F/2 – fundacja ratownictwa medycznego na motocyklach i rowerach

S/3 – stowarzyszenie charytatywne lekarzy (główna tematyka: ubóstwo i bezdomność)

S/4 – stowarzyszenie charytatywne (główna tematyka: ubóstwo)

S/5 – stowarzyszenie charytatywne (główna tematyka: ubóstwo)

S/6 – stowarzyszenie niosące pomoc chorym onkologicznie

S/7 – stowarzyszenie osób o światopoglądzie racjonalnym

S/8 – stowarzyszenie charytatywne (główna tematyka: bezdomność)

## BIBLIOGRAFIA

- Chimiak G. 2006. *How Individualists Make Solidarity Work*, Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.
- Coser L. A. 2009. *Funkcje konfliktu społecznego*. Przekł. S. Burdziej. Kraków: Wyd. Zakład Wydawniczy NOMOS.
- Ćwieliuch J., Grzeszak A. 2009. *Tajemnice 1%: Na co fundacje wydają nasz 1 proc.* „Polityka”. 30 (2715): 28–33.
- della Porta D., Diani M. 2009. *Ruchy społeczne. Wprowadzenie*. Przekł. A. Sadza. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Dworkin R. 1998. *Biorąc prawa poważnie*. Przekł. T. Kowalski. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Gliński P. 2007. *Enklawowość polskiego społeczeństwa obywatelskiego*, w: L. Gołdyka, I. Machaj (red.). *Enklawy życia społecznego*. Szczecin: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego.
- Lewenstein B. 2010. *Między rządzeniem a współrządzeniem: Obywatelskie modele rozwoju społeczności lokalnej*, w: B. Lewenstein, J. Schindler, R. Skrzypiec (red.). *Partycypacja społeczna i aktywizacja w rozwiązywaniu problemów społeczności lokalnych*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego.
- Olech P. 2010. *Zapobieganie bezdomności – prewencja celowa, systemowa oraz profilaktyka. Raport roczny*, w: Ł. Browarczyk, M. Dębski (red.). *FORUM. O bezdomności bez lęku*. Gdańsk: Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności.
- Rosiek-Konieczna I. 2007. *Dziękuję, że mnie nie potępiliście*, „Gazeta Wyborcza”, 3 września, <http://wyborcza.pl/1,87649,4455330.html> (dostęp: 02. 10 2010).
- Theiss M. 2007. *Krewni – znajomi – obywatele. Kapitał społeczny a lokalna polityka społeczna*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Waldron J. 2002. *Prawa*. w: R. E. Goodin, F. Pettit (red.). *Przewodnik po współczesnej filozofii politycznej*. Przekł. C. Cieśliński. M. Poręba. Warszawa: Wydawnictwo Książka i Wiedza.
- Weber M. 2002. *Gospodarka i społeczeństwo: Zarys socjologii rozumiejącej*. Przekł. D. Lachowska. Warszawa: WN PWN.
- Woleński J. 1998. *Integralna filozofia prawa Ronalda Dworkina*, w: R. Dworkin, *Biorąc prawa poważnie*. Przekł. T. Kowalski. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.