

ANDRZEJ NIESPOREK

ORCID: <https://orcid.org/000-0001-7514-8163>

BUDOWANIE GRANIC SYMBOLICZNYCH. STUDIUM KULTUROWYCH UWARUNKOWAŃ DZIAŁAŃ ZAWODOWYCH PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH¹⁾

ABSTRAKT

Celem publikacji jest prezentacja wyników badań socjologicznych dotyczących kulturowych praktyk pracowników socjalnych. Praktyki te przebiegają na dwóch poziomach. Pierwszy dotyczy nieformalnej kategoryzacji i oceny klientów pomocy społecznej, a drugi odnosi się do konstrukcji granic symbolicznych wyznaczających tożsamość zawodową pracowników socjalnych.

Słowa kluczowe: granice symboliczne, pracownik socjalny, praca socjalna, badanie

WPROWADZENIE

W pracy socjalnej wskazuje się zwykle na występowanie trzech rodzajów badań. Są to badania: w pracy socjalnej, dla pracy socjalnej i nad pracą socjalną (Kotlarska-Michalska, 1999). Badania nad pracą socjalną koncentrują się zarówno wokół instytucjonalnych, jak i personalnych uwarunkowań funkcjonowania pomocy społecznej i pracy socjalnej. Szczególnie ważnym ich aspektem jest badanie procesu profesjonalizacji pracy socjalnej. Od początku lat 90. ub. wieku prowadzono w Polsce wiele

¹⁾ Omawiane badanie wykonano w ramach projektu badawczego, realizowanego przez zespół badawczy w składzie: A. Niesporek, Ł. Trembaczkowski, T. Warczok i finansowanego przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego (Nr N N116017239). Całościowe wyniki badań opublikowano w: A. Niesporek, Ł. Trembaczkowski, T. Warczok (2013).

tego typu badań. Omówienia badań znajdują się w obszernej literaturze przedmiotu (Kotlarska-Michalska, 1999; Krzyszkowski, 2008; Łuczyńska, 2012). Były to zarówno badania ogólnopolskie, jak i badania realizowane lokalnie. Dotyczyły różnych wymiarów funkcjonowania instytucji, w tym np. poziomu standaryzacji działań (Krajowy Raport Badawczy, 2011), kwalifikacji, kompetencji zawodowych, ról zawodowych, czy tożsamości zawodowej pracowników socjalnych. Dotyczyły także analizy różnych form ich aktywności zawodowej. Miały ilościowy i jakościowy charakter. Badania były prowadzone także w obrębie bardzo zróżnicowanych ram teoretycznych (Trawkowska, 2006, 2012; Żukiewicz, 2002; Granosik, 2006; Olech, 2006; Krzyszkowski, 2008).

Na szczególną uwagę i analizę zasługują przy tym badania Instytutu Spraw Publicznych (Rymsza, 2011c, 2012; Dudkiewicz, 2011). Wyniki tych badań pokazują polskiego pracownika socjalnego jako przede wszystkim „urzędnika socjalnego” (Rymsza, 2011a). Działania pracowników socjalnych na rzecz klientów nie zawierają znamion „bezpośredniej pracy z potrzebującymi pomocy”. Nie występuje tu lub rzadko występuje będąca podstawą pracy socjalnej, oparta na jej metodyce, relacja pomocowa. Badania, zdaniem ich autorów, potwierdzają więc hipotezę o wpływie instytucjonalizacji pomocy społecznej na profesjonalizację pracy socjalnej i kształtowanie się tożsamości zawodowej pracowników socjalnych. Profesjonalizacja konstruowana jest na podstawie biurokratyczno-administracyjnych działań (Granosik, 2012, s. 191; Granosik, 2011). Funkcjonowanie w biurokratycznej roli „urzędnika socjalnego” nie generuje zapotrzebowania na wiedzę teoretyczną, lecz przede wszystkim wiąże się ze znajomością administracyjnych procedur i oczekiwaniem, aby były one zrozumiałe i jednoznaczne. Zdaniem badaczy, mała wartość wiedzy teoretycznej jako podstawy praktykowania pracy socjalnej jest jedną z najbardziej widocznych cech wyników badań (Łuczyńska, 2011, s. 81). Opieranie się w działaniach zawodowych przede wszystkim na zunifikowanych procedurach oznacza ograniczanie refleksyjności nad praktyką i coraz bardziej pogłębiającą się przepaść między teoretycznymi ramami pracy socjalnej a potrzebami praktyki (Granosik, 2012, s. 192).

Z drugiej jednak strony badania ujawniają dwoistość postaw pracowników socjalnych, czy w terminologii badaczy – nieprzystawalność wymiaru komunikacyjnego i wymiaru działania, charakteryzującą się istnieniem „podwójnego wzoru interpretacji” (Granosik, 2011, s. 103; Rymśza, 2011a). W wewnętrznych dyskusjach pracowników socjalnych dominuje orientacja praktyczna, jednak w dyskursie zewnętrznym ujawnia się postawa „teoretyczno-idealistyczna”. „Budowany jest rodzaj profesjonalnego porozumienia (ideologii?) oparty bardziej na przeświadczeniu, że w dyskursie zewnętrznym należy prezentować rytualnie uwspólnione stanowisko” (Granosik, 2011, s. 124).

Rysujący się na podstawie wyników badań obraz procesu profesjonalizacji pracy socjalnej oraz relacji pracowników socjalnych i ich klientów można oczywiście wyjaśniać poprzez odwołanie do specyfiki procesu kształtowania się systemu pomocy społecznej w Polsce i dominacji w tym systemie działalności redystrybucyjnej, która w znacznym stopniu wpłynęła na upowszechnianie się w jego obrębie postaw biurokratycznych. Sprzyjała także ugruntowywaniu się władzy pracowników socjalnych wobec klientów i kształtowaniu się ich tożsamości przede wszystkim w roli urzędników socjalnych (Niesporek, 2016; Niesporek, Warczok, 2013). Z drugiej jednak strony warto przyrzeć się społecznym i kulturowym mechanizmom kształtowania się odniesień pracowników socjalnych zarówno do profesji, jak i osób, na rzecz których ją wykonują. Omawiane badania są próbą spojrzenia na kształtowanie się relacji zawodowych oraz budowania tożsamości zawodowej pracowników socjalnych w Polsce z perspektywy teorii konstruowania granic symbolicznych.

ZAŁOŻENIA TEORETYCZNE BADAŃ

Głównym celem podejmowanych badań było poznanie praktyk symbolicznych 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.

Główny cel teoretyczny zasadza się na zamiarze weryfikacji wybranych ujęć teoretycznych mieszczących się w przestrzeni nurtu, który za Elżbietą Hałas można nazwać socjologią procesów symbolicznych (Hałas, 2001). W szerszym zakresie praca mieści się, z jednej strony, w kontekście badań, zapoczątkowanych przez Émila Durkheima i Marcela Maussa, nad różnymi formami społecznych klasyfikacji, z drugiej, dotyczy rozważań – rozpoczętych w pracach Maxa Webera – poświęconych granicom symbolicznym (styl życia, język itd.), określających relacje nierówności. Obie perspektywy były rozwijane później w wielu ujęciach traktujących treści kultury jako narzędzia kategoryzacji ludzi i innych obiektów (Douglas, 2007) lub/i źródło uzasadnienia nierówności między grupami. W węższym, bezpośrednim zakresie odnosi się do trzech głównych ujęć teoretycznych: strukturalizmu konstruktywistycznego Pierre'a Bourdieu (2005), koncepcji granic symbolicznych Michèle Lamont (1992, 2000) oraz propozycji Luca Boltanskiego i Laurenta Thévenota (1991) dotyczącej tzw. porządków uzasadnienia.

W odniesieniu do procesu kształtowania się tożsamości zawodowej odwołano się do teorii A. Abbotta wyodrębniania profesji poprzez kształtowanie się ich granic w systemie profesji; oparcia pracy socjalnej na naukowo i metodycznie ugruntowanym działaniu w powiązaniu ze stopniowym wyodrębnianiem się pracy socjalnej w stosunku do innych działań społecznych. Konstytuowanie się pracy socjalnej jako profesji jest w tej perspektywie rozumiane jako proces oddzielania się specyficznych zadań do wykonania, których część następnie zaczęła podlegać pracy socjalnej. Proces ten zachodzi w określonej przestrzeni społecznej (*welfare space*) (Abbott, 1995, s. 864–872; Abbott, 1994; Niesporek, Trembaczowski, Warczok, 2013, s. 50–54).

Dotychczasowe badania systemów klasyfikacji dotyczyły przede wszystkim różnic między grupami etnicznymi i klasami społecznymi (Lamont, 1992; Lamont, Fournier, 1992), 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, 2000). Ważnym terenem eksploracji w tym obszarze była szkoła i świat akademicki – nieformalne systemy wartościowania i klasyfikacji uczniów i studentów (Bourdieu, 1996). Jednakże, zarówno w Polsce, jak i na

świecie, nie badano pracowników socjalnych, stosując narzędzia tutaj zaproponowane. 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); poprzez praktyki klasyfikacji i wartościowania współtworzy społeczne hierarchie oraz granice symboliczne tego świata.

Istotne jest także to, że tożsamość zawodowa grupy pozostaje niedookreślona. Po 1989 r. zmienił się zakres i rola systemu pomocy społecznej w Polsce. Zawód pracownika socjalnego musiał więc zostać od podstaw zredefiniowany. Obecnie społeczna definicja tej profesji, współtworzona także przez samych pracowników socjalnych, jest definicją w trakcie stawiania się. Moment ten jest rzadką okazją do zaobserwowania mechanizmów tworzenia kolektywnej identyfikacji, dając możliwość znacznie łatwiejszego wglądu w opisywane procesy niż w przypadku badań grup zawodowych o bardziej ugruntowanej i stabilnej tożsamości.

ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE

Część badawcza projektu składała się z czterech następujących po sobie działań (Niesporek, Trembacowski, Warczok, 2013, s. 12–18). Pierwszą część badań stanowiły badania terenowe realizowane techniką obserwacji uczestniczącej, którą przeprowadził jeden z członków zespołu badawczego w wybranym Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej. Ten etap badań miał charakter zwiadu badawczego. Celem było poznanie praktyk symbolicznych pracowników socjalnych zorientowanych na klientów: narzucanie klientom kategoryzacji oraz sposobów konstruowania i podtrzymywania granic 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 pracowników, które odsłaniały kategoryzacje klientów ukryte za formalnymi kryteriami i profesjonalną maską pracowników socjalnych.

Główną część badań stanowiły wywiady rozumiejące, realizowane w wybranych celowo ośrodkach pomocy społecznej, uzupełnione przez

zogniskowane wywiady grupowe. W trakcie badań przeprowadzono 40 wywiadów z pracownikami socjalnymi oraz 8 wywiadów z kierownikami w wybranych Ośrodkach Pomocy Społecznej. Ośrodki te zostały wybrane na podstawie dwóch podstawowych kryteriów, które mogą rzutować na pozycję środowiska pracowników społecznych oraz na warunki pracy, a przez to na praktyki symboliczne pracowników społecznych: wielkość miejscowości i charakterystyczny dla niej poziom wykluczenia, rozumiany jako zapotrzebowanie na usługi pomocy społecznej. Obszar badań obejmował całe województwo śląskie, które jest mocno zróżnicowane pod względem wielkości gmin: subregion centralny województwa jest zdominowany 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, przyjmując, że w miastach powyżej 50 tys. mieszkańców poziom anonimowości jednostek jest większy, a gęstość relacji mniejsza. Rzuca 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 – na pozycję pracownika socjalnego w swoim środowisku społecznym, zróżnicowaną np. przez świadomość otoczenia odnośnie jego roli zawodowej, anonimowość, a co za tym idzie możliwość zdystansowania się od swojej roli zawodowej. W przypadku drugiego kryterium, czyli stopnia wykluczenia, przyjęto 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 za 2010 rok. 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 przeprowadzono 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, aby w danym Ośrodku Pomocy Społecznej (lub ośrodku terenowym, jeśli takie były) realizować maksymalnie dwa wywiady jeden po drugim. Było to podyktowane potencjalnym przygotowaniem 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 oraz do 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 informacji między pracownikami nt. wywiadu i zadawanych pytań.

W drugim etapie badań – oprócz wymienionych wywiadów standaryzowanych – zostały także zrealizowane 4 zogniskowane wywiady grupowe z pracownikami socjalnymi wywodzącymi się z różnych ośrodków. Do udziału w tych wywiadach byli zapraszani pracownicy socjalni z różnych ośrodków po to, aby odzwierciedlić różnorodność panującą w środowisku pracowników społecznych, jednak tylko tacy, którzy nie byli respondentami we wcześniej przeprowadzonych wywiadach. Wykorzystując zalety wywiadu zogniskowanego, dążono do uruchomienia spontanicznych ocen i klasyfikacji. W trakcie wywiadów zostały ujawnione pewne wspólne dla pracowników socjalnych sposoby definiowania relacji między pracownikami i klientami. Pozwoliło to na lepsze ujęcie danych uzyskanych w wywiadach indywidualnych z pracownikami i trafniejsze skonstruowanie modelu klasyfikacji klientów, stosowanych przez pracowników socjalnych.

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 ukrytych.

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 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.

Czwarty etap badań obejmował 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, aby 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.

Opracowanie zebranego materiału poprzedziły transkrypcje wywiadów. Gotowe transkrypcje zostały poddane kodowaniu za pomocą programu MAXQDA. W analizie wywiadów indywidualnych z pracownikami socjalnymi wyróżniono 66 różnych kodów, którymi oznaczono ponad 1400 fragmentów tekstu. Kody miały postać zarówno kodów opisowych, jak i kodów analitycznych. Z czasem w trakcie pracy dokonano hierarchicznego uporządkowania kodów, które stało się np. podstawą rozróżnienia głównych kategorii klientów. Opierając się na powstałych hierarchiach kodów, wypracowano model praktyk symbolicznych pracowników socjalnych.

WNIOSKI Z BADAŃ

Efektom badań jest wyjaśnienie sposobów kategoryzowania klientów pomocy społecznej, stosowanych kryteriów ich nieformalnej oceny oraz praktyk, za pomocą których pracownicy socjalni budują swoją identyfikację zawodową. Prezentacja całości uzyskanych wyników badań została przedstawiona w książce *Granice symboliczne. Studium praktyk kulturowych na*

przykładzie działań zawodowych pracowników socjalnych (Niesporek, Trembaczowski, Warczok, 2013). Poniżej omówiono jedynie dwa wybrane fragmenty wyników badań.

Prezentowane w książce badania zakładały osiągnięcie podwójnego celu. Obok wspomnianego pogłębienia refleksji teoretycznej dają także poważne szanse na rozstrzygnięcia o charakterze praktycznym. Wiedza na temat relacji łączących pracowników socjalnych i klientów pomocy społecznej oraz zasady, wedle których ci ostatni są w nieformalny sposób kategoryzowani i oceniani, i mogą wnieść istotny wkład w teorię pracy socjalnej, ale także służyć ewentualnym zmianom zasad funkcjonowania całości systemu pomocy społecznej. Chodzi wszakże o mechanizmy ukryte, słabo dostrzegane, także przez samych pracowników socjalnych oraz kadre kierowniczą. Znajomość tych procesów umożliwi – jeżeli będzie to konieczne – racjonalną korektę procesu kształcenia pracowników socjalnych w kierunku urefleksyjnienia działań pomocowych, a co za tym idzie – dalszej profesjonalizacji zawodu.

Badanie pokazało, że granice symboliczne są tworzone interakcyjnie i mają procesualny charakter, tzn. że nie tylko są, ale się stają. Analiza wywiadów oraz wyników jawnych i ukrytych obserwacji pokazała proces wyodrębniania się dychotomicznej struktury. Granice między pracownikami socjalnymi i ich klientami przyjmują strukturę kodu binarnego, dzielą rzeczywistość na *sacrum* „włączenia” i *profanum* „wykluczenia”. Świat „wykluczenia społecznego” łączącego się z ubóstwem, bezrobociem i innymi problemami jest widziany jako *profanum* i przeciwstawiany *sacrum* świata „normalnego”. W dalszej kolejności rodzi to podział *profanum* na dwie przeciwstawne kategorie: klientów „zasługujących” i „niezasługujących” na pomoc. Ci pierwsi są przez pracowników socjalnych dobrze oceniani (pozytywne waloryzowanie, przypisywanie wartości dodatnich), drudzy natomiast są oceniani źle (negatywne waloryzowanie, przypisywanie „antywartości”). Podział na „zasługujących” i „niezasługujących” odnosi się do szerszych wartości, które mogą być społecznie podzielane, przynajmniej w wyobrażeniu pracowników socjalnych. Inaczej mówiąc, poszczególne kategorie klientów są nie tylko oceniane i przez określone wartości ów generalny system klasyfikacyjny jest uprawomocniany, ale sami klienci, w ich

wyobrażeniach, bywają „nośnikami” określonych wartości (lub też „antywartości”). „Nie będzie więc wielką przesadą, jeżeli powiemy, iż budowana przez pracowników granica symboliczna (ze swoimi podkategoriami, z podziałem na ubogich «zasługujących» i «niezasługujących») wnosi pewien wkład w utrzymanie całości porządku, w równym stopniu symbolicznego i społecznego. W dalszej kolejności zaś przyczynia się do «dyscyplinowania» ubogich. Neutralizuje, podobnie jak wszystkie dyskursy dominujących, konflikty społeczne, a nawet wszelkie sygnały językowe, które mogłyby sugerować chęć podważenia istniejącego ładu” (Niesporek, Trembaczkowski, Warczok, 2013, s. 127–128).

Jeśli uznamy, że właściwa rozwojowi nowoczesności praca socjalna historycznie wpisuje się w proces stanowienia i podtrzymywania nowego typu ładu społecznego, to jednocześnie zawiera ona w sobie wizję tego ładu, miejsca i roli w nim rodziny i jednostki, a przede wszystkim podporządkowuje swoją praktykę mechanizmom społecznego, a także indywidualnego dyscyplinowania. „Nowoczesna praca socjalna dostarczyła wiedzę i zestaw praktyk, dzięki którym jednostki mające problemy mogą być włączone do społeczeństwa zgodnie z moralizowaniem, normalizowaniem i kuratelą”. Jak pisze N. Parton, przestrzeń zajmowana przez pracę socjalną, to co „społeczne”, wyłania się w połowie drogi pomiędzy indywidualnym działaniem a potencjalnie wszystko obejmującym państwem. Źródła nowoczesnej pracy socjalnej leżą w możliwościach myślowego ujmowania zbiorowości i czynienia jej celem politycznego działania (Parton, 1994, s. 100). Właściwa rodzajem się naukom społecznym perspektywa ujmowania całości społeczeństwa, mechanizmów jego funkcjonowania – funkcjonalnych zależności stanowiących podstawę spójności społecznej czy ładu społecznego – była także teoretyczną perspektywą rodzącej się pracy socjalnej. Praktyka pracy socjalnej spełniała natomiast rolę dyscyplinującą, podporządkowującą działanie jednostek i rodzin funkcjonalnym normom społecznym. Już nie w imię suwerennej władzy, lecz „władzy-wiedzy” w rozumieniu Foucaulta (Niesporek, Trembaczkowski, Warczok, 2013, s. 60). Władza – zdaniem Foucaulta – egzystuje w rozproszeniu, w *cyrkulacyjnych* relacjach społecznych. Władza jest sprawowana przez wszystkich, niejako krąży poprzez relacje społeczne, jest w nie wpisana. Dyskursy władzy/wiedzy nie są więc narzu-

cane przez jakiś ośrodek władzy, lecz tworzone oddolnie. Stosując się do reguł dyskursu, ludzie kontynuują i jednocześnie współtworzą ów dyskurs. Analiza procesów symbolicznego kategoryzowania klientów pokazuje, jak te kategorie tworzone są oddolnie i jak trudno poddają się modyfikacji.

Usytuowanie danego klienta w strukturze stosowanych przez pracowników siatek klasyfikacyjnych wyznacza jego dalsze wartościowanie. Klienci „zasługujący” na pomoc, samoograniczający się w swoich potrzebach i starający się, mimo że sytuują się po stronie społecznego wykluczenia, są w oczach pracowników socjalnych w pewien sposób symbolicznie „włączeni” do struktur społeczeństwa, do świata „normalnego”. Jednocześnie pracownicy socjalni wyróżniają klientów „niezasługujących”. Są to klienci jednoznacznie wartościowani negatywnie. W większości wywiadów pojawia się w tym miejscu etykieta „roszczeniowości”. Najbardziej nielubiani, sprawiający najwięcej kłopotów, najbardziej denerwujący. W społecznym wyobrażeniu pracowników socjalnych naruszają oni ład symboliczny, gdyż domagają się tego, czego nie powinni się domagać („nie należy im się, mimo że twierdzą, iż im się należy”) (Niesporek, Trembaczowski, Warczok, 2013, s. 124 i nast.).

Analiza granic symbolicznych jest także ważnym i użytecznym narzędziem opisu procesu konstruowania i podtrzymywania tożsamości zawodowej pracowników socjalnych. Przejawia się to w konstruowaniu granic wobec klientów oraz przedstawicieli innych instytucji i zawodów. Tworząc i podtrzymując granice symboliczne zarówno między pracownikami a klientami, jak i między pracownikami socjalnymi a przedstawicielami innych instytucji, pracownicy socjalni odwoływali się silnie do kategorii moralnych. Kapitał moralny pracowników socjalnych stanowi ich kapitał symboliczny, który pozwala prezentować się im jako obdarzonych szczególnymi cechami osobowościowymi i moralnymi. Moralnie definiowane powołanie do niesienia pomocy jest przez nich traktowane jako podstawowy wyznacznik ich tożsamości. Profesjonalizacja oraz kwalifikacje formalne nie są odrzucane, ale raczej instrumentalnie wykorzystywane. Pracownicy socjalni mają świadomość, że stanowią one ważny aspekt ich odrębności w stosunku do innych zawodów urzędniczych. Stąd podkreślana przez nich odrębność pracy socjalnej i działalności biurokratycznej oraz praktyki sym-

bolicznego odrzucania pracy biurokratycznej przy akceptacji i wykorzystywaniu pracy socjalnej jako elementu budującego wizerunek pracowników socjalnych. Pracownicy socjalni, opisując swoją pracę, odwoływali się do pojęcia pracy socjalnej, zwykle nie precyzując jednak jej rozumienia. Traktowali pracę socjalną normatywnie jako to, co powinni robić i co chcieliby robić. Jednocześnie przeciwstawiali „prawdziwą pracę socjalną” negatywnie waloryzowanej pracy biurokratycznej, tę ostatnią wskazując jako główną przeszkodę w realizowaniu pracy socjalnej. Praca biurokratyczna, nazywana jest zwykle „papierkami”, „papierologią”, „pismami” czyli terminami naznaczającymi, określającymi ten aspekt pracy jako nieistotny, niepotrzebny. Działania te mają charakter wykluczający się. Powszechną praktyką jest określanie pracy biurokratycznej jako dominującej i powiększającej swój zakres w sferze pomocy społecznej i przez to zmniejszającej możliwości „rzeczywistej pomocy”. „Przywołując wcześniej omówione klasyfikacje można obserwować nakładanie się zabiegów klasyfikacyjnych: praca socjalna stanowi obszar *sacrum*, obszar o szczególnej doniosłości dla tożsamości pracowników socjalnych, gdyż to wokół zabiegów pomocowych koncentrowała się zasadność twierdzeń o wyższości moralnej pracowników socjalnych. Pozbawianie ich możliwości realizowania tej pracy przez powiększający się zakres obowiązków administracyjnych rodzi opór, gdyż oznacza desakralizację, zepchnięcie pracownika socjalnego w sferę *profanum*. Stawianie czoła temu «zalewowi papierków» jest także elementem misji moralnej. Pracownik socjalny powinien pomagać, co praca biurokratyczna utrudnia, dlatego też bywa ona spychana na margines” (Niesporek, Trembaczowski, Warczok, 2013, s. 219).

W opozycji „prawdziwej” pracy socjalnej i pracy biurokratycznej jest też odzwierciedlona opozycja między powołaniem a zawodem. Klasyfikacje porządkujące nakładają się i wzajemnie podtrzymują: praca socjalna/biurokracja, prawdziwa pomoc/mechaniczne przyznawanie świadczeń, pracownik socjalny/urzędnik, misja/zawód. Stosunek wobec statusu urzędnika jest przy tym dwojaki. Z jednej strony jest symbolicznie oznaczany jako przeciwieństwo tego, kim jest pracownik socjalny, a z drugiej – praca biurokratyczna jest przeciwstawiana pracy socjalnej przy jednoczesnym założeniu, że to biurokracja uniemożliwia prawdziwe jej wykonywanie. Poczucie

tożsamości pracowników socjalnych z uwagi na biurokratyczne uwarunkowania nie jest konstruowane wokół skuteczności ich profesjonalnego działania, a przede wszystkim wokół wiary w moralną misję. „Innymi słowy, pracownik socjalny nie jest ani (zimnym, robiącym karierę) urzędnikiem, ani nie może realizować „prawdziwej” pracy socjalnej z powodu natłoku obowiązków urzędniczych. Sprzeczność ta jest jednak skutecznie usuwana w praktykach symbolicznego podkreślenia moralnej wyższości pracowników socjalnych. Kim w takim razie jest pracownik socjalny w świetle tych praktyk? Zawodowym «pomagaczem», Judymem pomocy społecznej, powołanym do opieki i niesienia pomocy prawdziwie potrzebującym” (Niesporek, Trembaczewski, Warczok, 2013, s. 232).

BIBLIOGRAFIA

- Abbott, A. (1994). Boundaries of Social Work or Social Work of Boundaries. *Social Service Review*, 69, 4, 545–562.
- Abbott, A. (1995). Things of Boundaries. *Social Research*, 62, 4, 857–882.
- Bauman, Z. (2006). *Płynna nowoczesność*. Warszawa: Wydawnictwo Literackie.
- Boltanski, L., Thévenot, L. (1991). *De la justification. Les économies de la grandeur*. Paris: Gallimard.
- Bourdieu, P. (1988). Vive la Crise! For heterodoxy in social science. *Theory and Society*, 17, 773–787.
- Bourdieu, P. (1996). *The State Nobility. Elite Schools in the Field of Power*. Stanford: Stanford University Press.
- Bourdieu, P. (2005). *Dystynkcja. Społeczna krytyka władzy sądowniczej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- DiMaggio, P. (1987). Classification in Art. *American Sociological Review*, 52, August, 440–455.
- Douglas, M. (2007). *Czystość i zmaza*. Warszawa: PIW.
- Dudkiewicz, M. (red.). (2011). *Pracownicy socjalni pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*. Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Granosik, M. (2006). *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe Śląsk.
- Granosik, M. (2011). Rekonstrukcja uwarunkowań możliwości przekształceń/zmian organizacji codziennej pracy socjalnej w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej. W: M. Dudkiewicz, *Pracownicy socjalni pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym* (s. 87–125). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Granosik, M. (2012). „Mówię, jak jest, robię, co mi każą” – o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego. W: M. Rymsza (red.), *Pracownicy socjalni*

- cownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem* (s. 187–201). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Hałas, E. (2001). *Symbol w interakcji*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza.
- Kotlarska-Michalska, A. (1999). Stan badań nad pracą socjalną w Polsce po 1990 r. W: A. Niesporek, K. Wódcz (red.), *Praca socjalna w Polsce. Badania, kształcenie, potrzeby praktyki* (s. 21–37). Katowice: Wydawnictwo Naukowe Śląsk.
- Krajowy Raport Badawczy. Pomoc i integracja społeczna wybranych grup – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji (2011). Warszawa: WRZOS.
- Krzyszowski, J. (2008). *Pomoc społeczna. Szkic socjologiczny*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Lamont, M. (1992). *Money, Morals and Manners: The Culture of the French and American Upper-Middle Class*. Chicago–London: The University of Chicago Press.
- Lamont, M. (2000). *The Dignity of Working Man: Morality and the Boundaries of Race, Class and Immigration*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lamont, M., Fournier, M. (red.). (1992). *Cultivating Differences: Symbolic Boundaries and the Making of Inequality*. Chicago–London: The University of Chicago Press.
- Lamont, M., Thévenot, L. (red.). (2000). *Rethinking Comparative Cultural Sociology: Politics and Repertoires of Evaluation in France and the United States*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Łucznińska, M. (2011). Wybrane elementy orientacji zawodowej i sytuacji społecznej pracowników socjalnych. W: M. Rymśa (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej* (s. 45–107). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Łucznińska, M. (2012). Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 r. W: M. Rymśa (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem* (s. 37–92). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Niesporek, A., Warczok, T. (2013). Działanie podmiotowe a struktura symboliczna. Na marginesie badań praktyk zawodowych pracowników socjalnych w Polsce. W: A. Mrozowicki, O. Nowaczyk, I. Szlachcicowa (red.), *Sprawstwo – teorie, metody, badania empiryczne w naukach społecznych* (s. 319–331). Kraków: Zakład Wydawniczy Nomos.
- Niesporek, A., Trembaczowski, Ł., Warczok, T. (2013). *Granice symboliczne. Studium praktyk kulturowych na przykładzie działań zawodowych pracowników socjalnych*. Kraków: Zakład Wydawniczy Nomos.
- Niesporek, A. (2016). Pole pomocy społecznej a dyskurs pracy socjalnej w Polsce. W: M. Kawińska, J. Kurtyka-Chałas, *Praca socjalna jako dyscyplina naukowa? Współczesne wyzwania wobec kształcenia i profesji* (s. 133–149). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe UKSW.
- Olech, A. (2006). *Etos zawodowy pracowników socjalnych. Wartości, normy, dylematy etyczne*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe Śląsk.
- Parton, N. (1994). Problematics of Government (Post) Modernity and Social Work. *British Journal of Social Work*, 24, 9–32.

- Rymsza, M. (2011a). Wybrane aspekty profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce: samorząd zawodowy, środowiskowe role zawodowe, wsparcie warunkowe. W: M. Rymsza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej* (s. 201–233). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Rymsza, M. (2011b). W stronę profesjonalizacji pracy socjalnej? Wnioski końcowe. W: M. Rymsza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej* (s. 235–253). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Rymsza, M. (red.). (2011c). *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*. Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Rymsza, M. (2012). Praca socjalna, służby społeczne, pomoc społeczna w Polsce. Stan obecny i perspektywy rozwoju. W: M. Rymsza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem* (s. 353–365). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Trawkowska, D. (2006). *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe Śląsk.
- Trawkowska, D. (2012). Pracownicy socjalni jako środowisko zawodowe. Portret czy portrety pracowników socjalnych? W: M. Rymsza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem* (s. 141–154). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Wacquant, L. (2009). *Punishing the Poor: The Neoliberal Government of Social Insecurity*. Durham: Duke University Press.
- Żukiewicz, A. (2002). *Praca socjalna Ośrodków Pomocy Społecznej*. Wrocław: Wydawnictwa Uniwersytetu Wrocławskiego.

BUILDING SYMBOLIC BOUNDARIES. THE CASE STUDY OF CULTURAL CONDITIONS OF SOCIAL WORKERS PROFESSIONAL ACTIVITY

ABSTRACT

The primary aim of this publication is the presentation of the sociological research findings concerns cultural practices of social workers. These practices taking place on two basic levels. The first of these is that of the informal categorization and assessment of social welfare clients; the second is the related construction of symbolic boundaries which delineate social worker's professional identity.

Keywords: symbolic boundaries, social worker, social work, research