

Danuta Urbaniak-Zajac
Uniwersytet Łódzki

Recenzja: Johannes Boettner, *Ambivalenz der Aufmerksamkeit. Öffentlichkeit, Vertraulichkeit und Diskretion im Berufsfeld der Sozialen Arbeit*, Wydawnictwo Barbara Budrich, Opladen-Berlin-Toronto 2015

Przekład tytułu przedstawianej książki – pierwszego sygnału jej zawartości treściowej – nie jest oczywisty, ponieważ prawie każde ze słów w nim zawartych można by przetłumaczyć inaczej. Proponuję: *Ambivalencja uwagi. Jawność, ufność i dyskrecja w polu zawodowym pracy społecznej*. Chcę zwrócić uwagę na problem towarzyszący przekładowi dwóch ostatnich słów: *Soziale Arbeit*. Gdyby zamiast nich był jeden wyraz: *Sozialarbeit*, to jego przekład byłby wolny od wątpliwości i brzmiałby: *praca socjalna*. Ponieważ recenzja nie jest stosowną okolicznością dla wyjaśniania zmian w niemieckiej terminologii, odnoszącej się do działań pomocowych, opiekuńczych, wspierających itp. (a kwestia ta nie jest w omawianej pracy podejmowana), zaznaczę tylko, iż termin *Soziale Arbeit* ma szerszy zakres treściowy niż *Sozialarbeit*, co próbuję oddać określeniem: *praca społeczna*.

Mimo że J. Boettner nie wskazuje wprost adresatów swojej książki, to nietrudno się domyślić, iż w pierwszym rzędzie są nimi przede wszystkim studenci pracy socjalnej i pedagogiki społecznej, ale może ona zainteresować także studentów socjologii czy polityki społecznej. Moim zdaniem opracowanie może być również ciekawe dla nauczycieli akademickich kształcących owych studentów. Nie dlatego, że udostępnia nowe, nieznane szerzej zagadnienia, ale ponieważ jest przykładem wykorzystania znanych teorii dla opisu praktyki pracy społecznej.

Praktyki *Soziale Arbeit* są rozumiane przez autora jako instytucjonalne działania skierowane na rozwiązywanie problemów społecznych. W doświadczeniu indywidualnym owe problemy dotyczą konkretnych ludzi, stąd przez laików praca społeczna rozumiana jest zwykle inaczej – jako pomoc państwa kierowana do osób, które samodzielnie nie radzą sobie w życiu. Boettner zauważa, iż ten drugi sposób rozumienia jest typowy dla początkujących studentów pracy społecznej. Gdy są pytani o uzasadnienie wyboru studiów, zwykle odpowiadają, iż wybrali je, bo chcą pomagać ludziom. Taka motywacja jest typowa również dla studentów (nie nauczycielskiej) pedagogiki. W efekcie ich wyobrażenie pracy zawodowej jest bardzo

wyidealizowane: szczytne intencje i duże zaangażowanie w wykonywaną pracę z ich strony ma spotykać się z gotowością do współpracy ze strony potrzebujących wsparcia. Boettner przyjmuje, że istotą pracy społecznej jest interakcja między ludźmi: między profesjonalistami i adresatami ich działań. Ale różnica między stanowiskiem studentów a stanowiskiem prezentowanym w książce polega na tym, że kluczowa interakcja przebiega w określonych warunkach społecznych i kulturowych (nie można uwalniać jej od kontekstu).

Wskazując główny cel opracowania, można powiedzieć, iż jest nim rekonstrukcja uwarunkowań prowadzenia instytucjonalnej pracy społecznej. Nie chodzi przy tym o uwarunkowania, które są konsekwencją cech osobowych pedagoga, pracownika socjalnego, lecz wiążą się ze społecznymi funkcjami pracy społecznej. Charakterystyczne dla pracy jest też to, że opis uwarunkowań i ich konsekwencji dla przebiegu interakcji przedstawiany jest w języku teorii. Rozpoczynając od najbardziej podstawowych kwestii, Boettner przypomina, że do funkcji pracy społecznej należy nie tylko pomaganie potrzebującym, lecz także kontrolowanie realnych czy potencjalnych zaburzeń ładu społecznego. Niezależnie od intencji pracownika socjalnego (oraz „pozytywnych” koncepcji teoretycznych ukierunkowanych np. na zasoby, a nie braki) „praca społeczna jako specjalistyczny podsystem społeczeństwa reaguje na informacje, interpretowane jako wskazania problemów społecznych: problemowych dzieci, problemowych rodzin (albo wręcz wieloproblemowych), problemowych grup, problemowych dzielnic, problemowych środowisk” (s. 9). W związku z tym osobom, na które pracownik socjalny zwraca uwagę (podejmuje z nimi pracę), grozi społeczna stygmatyzacja, a on sam staje się symbolem stygmy. Możliwość wsparcia towarzyszy więc możliwość społecznego naznaczenia, a w konsekwencji – marginalizacji.

Dla wyjaśnienia mechanizmów odpowiedzialnych za ambiwalencję tkwiącą w interakcji profesjonalista – klient Boettner przedstawia teorie stworzone przez I. Goffmana, m.in. teorię stygmatyzacji. Tym samym student korzystający z opracowania poznaje teorię Goffmana kontekstowo. To znaczy nie jako jedną z teorii socjologicznych (którą należy przedstawić na egzaminie z socjologii), lecz jako „narzędzie” opisu i wyjaśnienia konkretnej praktyki społecznej, pozwalające dostrzec ambiwalencję poświęcania komuś uwagi, wyjaśnić niezrozumiałą niechęć klienta do współpracy (mimo że student wkłada w nią „całą duszę”). Typowa elementarna interakcja przebiega według wzoru: „uwaga wzbudza uwagę” (s. 43), co z reguły nie wywołuje perturbacji interpersonalnych, ale w określonych okolicznościach u niektórych uczestników interakcji zainteresowanie ich osobą wywołuje negatywne emocje. Autor szczegółowo opisuje reguły sterujące unikaniem lub obdarzaniem się uwagą, reguły, które zwykle działają poza świadomością uczestników interakcji. Pokazuje na przykładach, że odczytanie znaczenia czyjegoś konkretnego zachowania uzależnione jest od zdefiniowania przez obserwatora sytuacji, w której ono przebiega. Ta wynikająca z codziennych doświadczeń definicja, określająca sens sytuacji i działania to – w języku Goffmana – „rama”. Kiedy rama przyjmowana przez pracownika socjalnego jest zdecydowanie różna od ramy jego

klienta, to porozumienie między nimi jest mało prawdopodobne, a tym bardziej jakiegokolwiek współdziałanie.

Po omówieniu reguł strukturyzujących relacje twarzą w twarz Boettner charakteryzuje okoliczności wzajemnego obserwowania i komunikowania się pracowników i klientów w organizacjach (instytucjach, w których zwykle toczy się praktyka pracy społecznej). Nadal korzysta z teorii Goffmana, ale także z teorii sieci społecznych. Z jednej strony zauważa, że aktywizowanie przez pracownika społecznego uwagi własnej i klientów w przyjmowanych ramach nie zawsze jest przewidywalne, działaniu towarzyszy bowiem groźba „utrąty twarzy”. Istnieją jednak społeczne mechanizmy zapobiegania deprecjonowaniu pozycji uczestnika interakcji, gdy np. postępuje się, jakby się nie wiedziało tego, co się wie (s. 87). Z drugiej strony autor zwraca uwagę, że w instytucji oprócz sieci osobistych znajomych występują sieci ról. Indywidualna biograficzna wiedza o znajomych uwikłana jest w zgeneralizowaną wiedzę o pełnieniu określonych ról. Trzecim poziomem (po relacjach twarzą w twarz i relacjach w ramach instytucji) działań pracownika społecznego przywołanym przez Boettnera jest praca ze zbiorowością lokalną, w ramach której na plan pierwszy wysuwa się kształtowanie warunków relacji społecznych, a nie sytuacja poszczególnych osób.

Niezależnie od poziomu usytuowania praktyki pracy społecznej stałym i niełatwym zadaniem profesjonalisty jest równoważenie napięcia między ujawnianiem (ujawnianie danych przez zainteresowanego, ich obiektywizacja w formie dokumentów, ujawnianie innym profesjonalistom) zaufaniem (zbieranie niezbędnych informacji bez naruszania prawa klienta do ochrony sfery prywatnej) i dyskrecją. W pracy ze zbiorowością lokalną – inaczej niż w pracy z konkretnymi osobami – postuluje się maksymalną jawność informacji, a ważnym kierunkiem działań profesjonalnych jest likwidowanie barier komunikacyjnych, zwłaszcza gdy praca ze społecznością lokalną ma służyć wspieraniu demokracji.

Kończąc i zachęcając do przestudiowania opracowania Boettnera, jeszcze raz powtórzę, iż jej zaletę upatruję w wykorzystaniu teorii socjologicznych do bardziej precyzyjnego opisu warunków praktyki pracy społecznej. Studenci (co najmniej na kierunku pedagogika) narzekają, że studia są zbyt „teoretyczne”, ale kiedy prosi się ich o przedstawienie znanej im teorii albo próbuje wykorzystać na zajęciach teorie, które były omawiane w ramach innych przedmiotów, to okazuje się, że prawie nic nie pamiętają. Rodzi się pytanie o źródła takiego stanu rzeczy. Być może za mało jest opracowań wykorzystujących istniejące teorie jako narzędzia opisu innych zjawisk niż te, w odniesieniu do których zostały stworzone. Nie oceniam, czy teorie wybrane przez Boettnera do objaśnienia warunków interakcji między pracownikami społecznymi a ich klientami są najlepszymi z możliwych. Na pewno pozwalają dostrzec złożoność warunków zawodowych działań pedagogów, pracowników społecznych. Opór i niechęć do współpracy ze strony klientów nie wynikają wyłącznie z ich złej woli, z ich roszczeniowości, ale są przewidywalną konsekwencją warunków, w jakich przebiega interakcja. Wstępna akceptacja i znajomość tych uwarunkowań tworzą dobry punkt wyjścia do modyfikowania warunków działania.