

Dobroniega Trawkowska

Instytut Socjologii, Uniwersytet Śląski

Działania pozorne w pomocy społecznej – przypadek (i przypadłość) pracy socjalnej

*Między niebem dobrej roboty, a piekłem zlej,
rozciga się czynność działalności pozornej*

M. Radgowski

„Działania pozorne”, „działania ukryte”, „dramatyzacja i mistyfikacja występu”, „fasada”, „kulisy” – to tylko niektóre określenia zamieszczone w conceptach teoretycznych znanych socjologów – E. Goffmana i J. Lutyńskiego. Goffman, który nie wprost posługiwał się tym pojęciem „działania pozorne”, obszernie opisywał ich przyczyny, przebieg, formy i następstwa¹. Przedmiotem pogłębionych studiów uczynił je J. Lutyński², opracowując je teoretycznie i wprowadzając do literatury naukowej w latach 70. (Lutyński 1977). Badając i opisując rzeczywistość Polski Ludowej wykorzystywali to pojęcie socjolodzy, prakseolodzy i publicyści³. Pojęcie „działania pozornego” „było (...) wynikiem refleksji teoretycznej i badań empirycznych dotyczących ludzi żyjących w systemie dogmatycznego autorytary-

¹ M. Czyżewski zauważa: „W dramaturgizmie (Goffmana – przyp. D.T.) widziano także przyznanie socjologicznej wagi grze pozorów, występującej w obrębie przelotnych interakcji we współczesnym społeczeństwie” (por. Czyżewski 1998, s. 246).

² J. Lutyński opisywał dwie kategorie działań – pozorne i ukryte – tym poświęcił zdecydowanie mniej uwagi. Pierwsza publikacja na temat działań pozornych ukazała się w „Kulturze i Społeczeństwie” nr 2 z 1977 r., następne później (Lutyński 1990; Lutyński 1996).

³ K. Lutyńska wymienia wśród nich J. Staniszkis, W. Jarzębowski, A. Tymowski, K. Daszkiewicz, M. Radgowski.

zmu oraz istniejących w tym systemie różnorodnych instytucji i organizacji gospodarczych, społecznych, kulturalnych itd.” (Czyżewski 1998, s. 156).

Prezentowane, zróżnicowane ujęcia działań pozornych (Goffman 1981; Lutyński 1977; Staniszkis 1972) eksponują ich powszechność – w pracach autorów działania pozorne są niezwykle interesującym i masowym wręcz zjawiskiem, charakterystyczną, można rzec „niezwykle ludzką” cechą doświadczanej, opisywanej i wyjaśnianej rzeczywistości. W świecie społecznym działania pozorne i ukryte pełnią zarazem ważne i często „niezręczne”, negatywnie oceniane funkcje – podtrzymują życie systemów społecznych, choć nie zawsze „leży to w interesie społecznym”, a obecność działań pozornych i ukrytych pozostawia odległe i niepożądane skutki. Właśnie takie działania opisywał J. Lutyński, bolejąc nad ich konsekwencjami, które utrwalają pozorantwo i sprawiają, że ludzie, doszukując się w życiu społecznym fikcyjnych, oszukańczych i pozornych działań, przestają sobie ufać. Koncepcja sformułowana została przez autora – w czasach, których część czytelników zapewne nie może pamiętać tak dobrze, jak pisząca te słowa – stanowi dobry punkt wyjścia do pytania o przyczyny ich obecności w pomocy społecznej oraz o źródła ich trwałości w tym systemie.

Rozpowszechnienie i zarazem łatwość dostrzeżenia działań pozornych może stanowić istotny argument w dyskusjach nad nieprzydatnością tego pojęcia do analizy, z uwagi na jego nieostrość czy „publicystyczny charakter”. Istotnie, różnorodność funkcji podkreślanych przez E. Goffmana wskazuje, jak głęboko są one osadzone w codzienności. Niektóre z tych funkcji są bardzo „pożyteczne”; działania tego rodzaju umożliwiają zgodny ze społecznymi oczekiwaniami przebieg występu, pozwalają szybko dostrzec ważne dla danej społeczności „oficjalne” wartości i zwyczajnie ubarwiają życie aktorom i widzom oraz dostarczają „pożywki” wielu różnym obserwatorom życia społecznego: publicystom, badaczom życia społecznego i innym jego komentatorom.

Doświadczając na co dzień wieloznacznych działań, ludzie bardziej koncentrują się nad znalezieniem ich przyczyn, wyjaśnieniem ich powszechności, mniej uwagi natomiast poświęcają ich cechom szczególnym, składającym się na definicję działania pozornego. A naukowa definicja tego działania, wypracowana przez J. Lutyńskiego, obejmuje dwa wymiary: problematyczne powiązanie działania z celem oraz klimat społeczny towarzyszący temu działaniu. Definiując działania pozorne Lutyński podkreślał: „Działania pozorne, które mam na myśli, odznaczają się następującymi cechami: po pierwsze – oficjalnie uznaje się je za istotne do realizacji, niekoniecznie samodzielnej, jakiegoś ważnego społecznie celu; po drugie – celu tego faktycznie nie realizują bądź nie przyczyniają się do jego realizacji, (...); po trzecie – (...) o nieprzydatności tego rodzaju działań wiedzą wszyscy lub prawie wszyscy w danej zbiorowości lub społecznym systemie; po czwarte – jest to wiedza prywatna, nie jest ona publicznie, zwłaszcza oficjalnie uzewnętrzniana; po piąte – wystarczającą, choć nie zawsze jedyną racją ich występowania w jakiegokolwiek postaci jest to, że przypisywano im istotną rolę w realizacji danego celu; (...). Do tych pięciu cech należy dodać jeszcze jedną, szóstą z kolei: wszystkie działania, którym z pewnym uzasadnieniem można przypisywać cechę pozorności, zawierają jakiś element fikcji, odnoszący się do ich przebiegu czy celu” (Lutyński 1996, s. 127). Ta perspektywa ogranicza zakres rozważań do działań, które powinny posiadać

wymienione przez autora cechy (choć mogą je posiadać w różnym stopniu). „Operacyjna” wartość perspektywy analitycznej J. Lutyńskiego polega także na wskazaniu mechanizmów wyłaniających działania pozorne w ramach różnych systemów społecznych.

Opisane przez Lutyńskiego cechy i formy działań, ich przejawy i przebieg oraz wyzwajające je mechanizmy analizowałam i odnosiłam do obszaru pomocy społecznej⁴. Moje zainteresowanie wzbudził zwłaszcza fakt różnorodności działań i obszarów ich występowania, przyzwolenie i akceptacja dla nich oraz widoczne skutki dla użytkowników systemu – klientów pomocy społecznej i jej pracowników, zwłaszcza pracowników socjalnych. Przedmiotem szczególnego zainteresowania uczyniłam działania pozorne w pracy socjalnej. Identyfikacja źródeł i sposobów występowania działań pozornych w pracy socjalnej jest ważnym przyczynkiem do dyskusji nad jej skutecznością w systemie pomocy społecznej i niezbędnym elementem diagnozy jej stanu w tym systemie.

Omawiając specyfikę działań pozornych w pomocy społecznej (i w pracy socjalnej) wykorzystywałam różnorodne źródła informacji: doświadczenia własne z pracy w instytucjach pomocy społecznej⁵, wnioski i interpretacje z badań empirycznych prowadzonych od lat 90. w obszarze pomocy społecznej, także z własnych badań prowadzonych wśród pracowników socjalnych i konsultantów w pomocy społecznej w latach 1997–1999. Osobnym źródłem są prace semestralne studentów zaocznych studiów socjologicznych, a zarazem pracowników socjalnych, powstałe w latach 2005–2006, w trakcie studiowania niektórych przedmiotów pod moim kierunkiem na studiach licencjackich i uzupełniających studiach magisterskich⁶.

1. Wprowadzenie

W realiach Polski Ludowej działania pozorne były nieodłącznym „towarzyszem życia” i ta nieustająca, natrętna ich obecność w życiu społecznym została dostrzeżona przez badaczy życia społecznego w trzeciej RP oraz zawodowych pomagaczy, pracowników pomocy społecznej także w ostatnich latach, u schyłku ubiegłego wieku. Nie jest wolny od takich działań obszar szeroko rozumianej pomocy społecznej: ludzie i instytucje świadczące pomoc (ośrodki gminne, powiatowe centra pomocy rodzinie, warsztaty terapii zajęciowej, miejskie ośrodki pomocy społecznej, organizacje pozarządowe) oraz beneficjenci pomocy społecznej, przede wszystkim indywidualni klienci i rodziny korzystający z pomocy różnych, głównie samorządowych instytucji, z organizacji pozarządowych, adresaci spe-

⁴ Teksty J. Lutyńskiego wykorzystałam w programie zajęć seminaryjnych ze studentami studiów dziennych i zaocznych w Studium Pracy Socjalnej działającym w Instytucie Socjologii UŚ w Katowicach.

⁵ W latach 1983–1996 pracowałam w OPS w Bytomiu jako pracownik socjalny, kierownik działu pomocy środowiskowej, konsultant – socjolog, a obecnie, od kilku lat prowadzę superwizję pracy socjalnej w instytucji pomocy społecznej

⁶ Cytaty z tych prac oznaczyłam w tekście jako [W1-9]. Ogółem dziewięć osób zawodowo aktywnych w publicznej i pozarządowej pomocy społecznej szeroko skomentowało zjawisko pozornych działań w systemie pomocy społecznej – ich opinie zostały przytoczone w tekście i zaznaczone kursywą.

cyjnych programów, projektów socjalnych. Wszyscy, choć w różnym stopniu, są uwikłani ten typ działania. Skala działań pozornych w obszarze pomocy społecznej jest trudna do oceny. Wiedza o takich działaniach jest najczęściej wiedzą prywatną, temat należy do niepopularnych a problem do wstydlivych. Jest to również temat trudny chociażby z uwagi na opory respondentów przed ujawnianiem wstydliviej prawdy o sobie i o „swoich” oraz na etyczne problemy badacza. Podejmując się analizy działań pozornych badacz zawsze borykał się będzie z myślami, że oto nawet jeżeli to i owo ujawni, to i tak „ludzi z tym problemem zostawia”⁷.

Z wypowiedzi studentów pracujących w szeroko rozumianej pomocy społecznej wynika, że działania pozorne obejmują zarówno przejawy zapobiegliwości i sprytu beneficjentów pomocy społecznej, jak i wykalkulowane, racjonalne lub przeciwnie – bezradne i bierne – zachowania pracowników socjalnych. Eksperti „od systemu pomocy społecznej” – pracownicy socjalni – ukazali wiele odmian działań pozornych w różnych obszarach pomocy społecznej. Przedstawiali je jako:

- pozornie włączające programy i projekty socjalne, których efekt końcowy jest odległy od zamierzonego – „utopie inkluzji”⁸;
- pozorne rozwiązywanie problemów społecznych – fikcja „papierowych strategii”;
- pozorowana praca socjalna – niespełniony profesjonalizm: jak nie zawieść oczekiwań i „zachować twarz?”⁹;
- niepozorowana i pozorowana praca z klientem (indywidualnym przypadkiem) – „w co grają ludzie?”;
- pozorowana praca z rodziną – „markowana praca z rodziną”, „każdy robi swoje i oddala problem”;
- pozorowana praca z grupą (grupy wsparcia, zespoły interdyscyplinarne);
- pozorowana współpraca między specjalistami (konsultanci–pracownicy socjalni; pracownicy socjalni – kuratorzy);
- pozorowana współpraca międzysektorowa – trudne współistnienie;
- pozorna reorganizacja instytucji (ośrodków pomocy społecznej, warsztatów terapii zajęciowej itp.) i tworzenie nowych stanowisk pracy (konsultantów, koordynatorów).

W większości tych działań uczestniczą pracownicy socjalni. Niekiedy są ich autorami lub współautorami, czasami są „ofiarami” pozornych usprawnień organizacyjnych, pozorowanych rozwiązań problemów społecznych na poziomie lokalnym (gminy i powiatu).

⁷ Trudności badania zjawiska pośrednio potwierdza, jak sędzę, niewielka liczba prac semestralnych, przy dużym zainteresowaniu tematyką zajęć seminaryjnych wśród studentów studiów dziennych i zaocznych, z którymi realizowałam ten temat.

⁸ Termin ten zapożyczyłam z pracy pod red. K.W. Frieske (2004).

⁹ „Zachowanie twarzy” jest elementem analizy rytuałów interakcji przez E. Goffmana. Autor zauważa, że „o ile zatem dbałość o twarz każe uczestnikowi interakcji skupić się na bieżących wydarzeniach, o tyle, aby ją zachować podczas wykonywania danej czynności, musi mieć na uwadze świat społeczny wokół siebie”. (Por. Goffman 2006, s. 7)

2. Obecność działań pozornych w systemie pomocy społecznej – wnioski z badań empirycznych

Obecność działań pozornych w obszarze pomocy społecznej była sygnalizowana przez niektórych badaczy. Między innymi w badaniach nad skutecznością programów reintegracji społecznej (Frieske 2004), w badaniach nad skutecznością lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych (Krzyszowski 2005) oraz w badaniach nad funkcjami konsultantów w pomocy społecznej (Trawkowska 2006) pojawił się ten wątek. Spostrzeżenia badaczy uzupełniają i potwierdzają wypowiedzi pracowników socjalnych. Obydwa źródła informacji na temat działań pozornych pozwalają dostrzec, poza pracą socjalną, dwa ważne, z punktu widzenia pracowników socjalnych procesy, którym towarzyszą działania pozorne: procesy reorganizacji instytucji pomocy społecznej oraz proces rozwiązywania lokalnych problemów (zarówno na etapie koncepcji, jak i realizacji). Im to poświęcimy nieco więcej uwagi.

2.1. Pozory procesu reorganizacji – tworzenie nowych stanowisk pracy

Konsultanci od wielu lat są specjalistami bezpośrednio wspierającymi pracowników socjalnych w prowadzeniu pracy socjalnej (Trawkowska 2006). Pracownicy socjalni na ogół pozytywnie opiniowali zatrudnienie konsultantów lub powołanie zespołów konsultantów w ośrodkach pomocy społecznej i uważali, iż jest to jedno z ważniejszych ułatwień w ich pracy zawodowej¹⁰. Wprawdzie nieco ponad 60% badanych pracowników socjalnych wskazało na pewne trudności w relacjach z tymi partnerami, jednakże w porównaniu z innymi partnerami, konsultanci jawili się jako partnerzy zdecydowanie wspierający ich pracę. Podstawową trudnością w relacjach z konsultantami był ograniczony do nich dostęp. Pomimo zatrudnienia specjalistów na etatach, często w pełnym wymiarze czasu pracy, okazywało się, że z powodu przyjętych zasad organizacji pracy (np. z uwagi na ograniczony czas pracy i usytuowaniu niektórych konsultantów w dyrekcji ośrodków, a nie w punktach terenowych) pracownicy socjalni nie zawsze mogli skorzystać z pomocy konsultantów. Kolejnymi utrudnieniami były: niska aktywność konsultantów, a nawet niechęć do współpracy z pracownikami socjalnymi oraz niesatysfakcjonująca respondentów jakość szkoleń. *Są mało wyraziści, wykazują się ewidentnym brakiem inicjatywy (z nielicznymi wyjątkami). Pełnią służalczą rolę wobec dyrekcji*, napisał jeden z respondentów. *Organizowane szkolenia są działaniami pozornymi, na których powtarzane są podstawowe wiadomości, konieczne do przyswojenia pracownikowi socjalnemu w szkole lub na studiach...* Funkcje fasadowe znajdujemy także w przypadku innych działań konsultantów: *Wejście w środowisko z kon-*

¹⁰ W badaniu przeprowadzonym na przełomie 1998 i 1999 r. pracownicy socjalni z terenu dawnego woj. katowickiego na pierwszym miejscu wśród innych ułatwień wskazali właśnie na utworzenie stanowisk dla konsultantów. Pozytywna ocena tych przedsięwzięć była zbieżna z innymi wynikami badania, np. opiniami na temat spostrzeganych trudności w relacjach pracowników socjalnych z konsultantami – niemal 40% respondentów z woj. katowickiego uznało, że konsultanci nie podejmowali żadnych działań, które utrudniałyby ich pracę.

sultantem – dla formalności, że się takowe odbyło, a nie przynoszące pożądanych rezultatów. Pracownik i tak musi podejmować dalsze działania. Konsultanci nie pomagają pracownikowi w jego problemach, gdy się o to do nich zwraca – stwierdził inny pracownik. Grupy wsparcia dla pracowników były dla nich zbędną stratą czasu, nic nowego nie wniosły do pracy pracownika socjalnego. Organizowane od dwóch lat szkolenia, powtarzające się systematycznie testem zaliczeniowym, który dodatkowo stresuje uczestników – potwierdził kolejny respondent. Niektórzy pracownicy socjalni podkreślali, że konsultantom brakuje *kwalfikacji, kompetencji i doświadczenia na tym stanowisku*, ale opinia ta nie była powszechna. W wypowiedziach kilkunastu respondentów pojawił się jednak bezpośrednio wątek „działań pozornych” i „funkcji fasadowych” konsultantów¹¹.

Ośrodki pomocy społecznej, zwłaszcza w większych miastach, są przykładem instytucji znajdujących się w stanie permanentnych zmian organizacyjnych. Sprzyja temu niestabilność rozwiązań prawnych (zmiany ustaw i rozporządzeń), wchłanianie nowych obszarów, nowych problemów i zadań (pomoc osobom chorym psychicznie, zdania związane z opieką nad dzieckiem i rodziną, i inne), a także podejmowanie na własną rękę działań zmierzających do usprawnienia i poprawy jakości świadczonych usług, np. poprzez zatrudnienie konsultantów, tworzenie nowych zespołów, tworzenie stanowisk koordynatorów. I te właśnie innowacje wskazano jako przykłady pozornego działania. Tworzenie nowych stanowisk – konsultantów i koordynatorów – których *...zakresu obowiązków (konsultantów – DT) właściwie nikt nie zna. Oni sami również nie bardzo wiedzą, co mają konsultować. O pozorności ich działań przekonuje fakt, iż owi konsultanci nagle pojawiają się i równie nagle znikają....* [W5].

Stanowiska koordynatora jest następnym przykładem pozornego usprawnienia działań ośrodka poprzez utworzenie nowego „modnego” miejsca pracy, zauważył respondent. *Koordynator* (podkreślenie – DT) *pracujący w punkcie MOPS właściwie niczego nie koordynuje, ponieważ w rzeczywistości nie ma żadnych uprawnień, ani w sensie zarządzania pracą czy nawet do pilnowania dyscypliny pracy.....Koordynator ma tę osobistą korzyść, że otrzymuje dodatek finansowy z tytułu pełnionej funkcji, ma niewielki rejon własnej pracy środowiskowej, jest przede wszystkim osobą „zaufaną” kierownika. Ma czego bronić i ma powód, żeby umacniać się na dogodnej dla siebie pozycji zawodowej, ale dla poprawy organizacji pracy punktu nie ma to (stanowisko – DT) żadnego znaczenia. Wręcz przeciwnie, stanowi dodatkowe, pośrednie ogniwo przepływu informacji, co z reguły wydłuża jej przebieg i często wypacza sens. Koordynator natomiast dla podtrzymania zasadności istnienia swojego stanowiska utrzymuje mit niezwykle przeciążonego pracą i odpowiedzialnością, której praktycznie nie ma* [W5].

Wypowiedzi pracowników socjalnych wskazują na częściowo pozorny charakter usprawnień i rozwiązań organizacyjnych w ośrodkach pomocy społecznej po 1990 r.

¹¹ Obejmowały one mało wartościowe, zbyt częste, czasochłonne szkolenia, niewiele dające pracownikom grupy wsparcia lub/i wspólne wyjścia w teren, które mają charakter działań pozornych. Pytanie miało charakter otwarty (Por. Trawkowska 2006, s. 131–144).

2.2. Przykłady pozornego rozwiązywania lokalnych problemów społecznych

O pozorach w rozwiązywaniu problemów społecznych na poziomie lokalnym, a zwłaszcza na temat powiatowych strategii rozwiązywania problemów społecznych, wypowiedzieli się m.in.: K.W. Frieske (1999), J. Hrynkiewicz (2006), J. Krzyszkowski (2005). Badania ujawniły szereg nieprawidłowości w działaniu, a zwłaszcza we współpracy różnych podmiotów polityki społecznej. Podkreślano także, iż powiat nie jest w stanie bez dodatkowego wsparcia rozwiązać satysfakcjonująco nagromadzone przez lata problemy. Podnoszone przez badaczy problemy podkreślali także studenci w swoich opisach działań pozornych.

2.2.1. Fikcja papierowych strategii, projekty socjalne pozostające „na papierze” – opinie pracowników socjalnych

W ośrodkach także w inny sposób są prowadzone działania pozorne. Trzeba się wykazać różnymi działaniami. Pochwalić się. Stworzenie strategii dla miasta to dobry przykład. Co roku można ją zaprezentować władzom miasta. Niestety, w niczym to nie pomaga Ośrodkowi. Pracownicy tworzą bazę. Władze cieszą się, że kolejny punkt działalności gminy został spełniony. Nikt nie wdraża programu. Wszystko na papierze. Oficjalnie jest wszystko w porządku. Strategia przydaje się w pracy. Należy wiedzieć, jak zmienia się społeczeństwo, aby wiedzieć, jak mu pomóc. Niestety, niewielu to widzi... [W4]. Cytowane treści wpisują się w spostrzeżenia J. Krzyszkowskiego, który w odniesieniu do analizowanych w swojej pracy łódzkich strategii rozwiązywania problemów zauważa: „Największą słabością analizowanych strategii jest schematyzm celów i działań oraz brak myślenia integracyjnego łączącego działania instytucji z aktywnością wspólnot, łączenia ratownictwa z profilaktyką” (Krzyszkowski 2005, s. 347).

Nie tylko strategie, także projekty, w opiniach pracowników socjalnych, mogą mieć charakter działań pozornych: *Innym przejawem działań pozornych jest pisanie projektów socjalnych, których się nigdy w praktyce nie wykorzystuje. Ujmowane są one tylko w sprawozdaniach. Dobrze widziane przez przełożonych jest to, że pracownicy angażują się w tworzenie projektów, często kosztem właśnie pracy socjalnej. Stworzenie projektu wiąże się z dodatkową gratyfikacją. Wprowadzanie w życie projektów nie jest rzeczą łatwą. Wymaga to od pracowników czasu, kwalifikacji, a przede wszystkim predyspozycji. Projekty najczęściej nie są realizowane [W6].* Nieznana jest skala omawianych zjawisk.

2.2.2. Uboczne efekty wspierających programów: działania pozorne (symboliczny wymiar materialnego wsparcia) i przeciwnie skuteczne – opinie pracowników socjalnych

Warto zwrócić uwagę na uboczne efekty działań i programów wspierających. Dobrym przykładem takiego działania jest nie tak dawno wprowadzona w życie nowelizacja ustawy o świadczeniach rodzinnych, wprowadzająca tzw. becikowe – jednorazowe świadczenie w wysokości 1 tys. zł. z tytułu urodzenia dziecka. Otrzymują je niezależnie od dochodu wszystkie matki. Osoby najuboższe otrzymają pomoc w wysokości 2 tys. zł. Jak się szacuje będzie to kosztować budżet państwa około 360 mln zł. Posunięcie to miało, według publicznie głoszonego przez decydentów stanowiska, wpłynąć na wzrost przyrostu naturalnego w naszym

kraju. Trudno jednak przychylić się do tego stanowiska, gdyż żadna ze zdroworozsądkowych par nie podejmie decyzji o posiadaniu potomstwa, mając na uwadze finansową jednorazową gratyfikację. Świadomi i odpowiedzialni rodzice bowiem biorą pod uwagę fakt, iż dziecko wymaga ciągłych nakładów i ma wiele potrzeb, których przyznany zasilek w momencie jego urodzenia nie jest w stanie, nawet w minimalnym stopniu, zaspokoić. Działanie takie nie jest w stanie zrealizować celu, jaki przypisali mu politycy. Nie będzie motywatorem zwiększenia liczby dzieci w naszym kraju. **Będzie wprawdzie wsparciem dla ubogich rodzin i pomoże im zaspokoić pierwsze potrzeby dziecka, ale może też wyrządzić wiele złego. Może bowiem stać się sposobem i źródłem dochodu dla osób, które dzieci mieć nie powinny, bo nie są w stanie zapewnić im należytej opieki i bezpieczeństwa ze względu na patologie czy dużą bezradność** (Podkreślenie – DT) [W1].

Innym działaniem pozornym, jakie ma miejsce w moim zakładzie pracy, jest przyznawanie pomocy w ramach wieloletniego programu „Pomoc państwa w zakresie dożywiania”. W ramach tego programu rodziny otrzymują wsparcie w formie posiłku, a w razie niemożności zapewnienia go, ww. otrzymują świadczenie finansowe w wysokości 60 zł na członka rodziny. Świadczenie przyznawane jest na jeden miesiąc. Pozorność tego działania polega na tym, iż kwota ta nie wystarcza na wskazane potrzeby. Biorąc pod uwagę np. jednoosobowe gospodarstwo domowe, nie ma możliwości, aby kwota 60 zł była wystarczająca na zakup artykułów żywnościowych (dotyczących obiadów) na okres miesiąca. **Jest to mnożenie przepisów, które nie rozwiązują faktycznie problemów rodzin i osób najuboższych. Działania takie stwarzają jedynie pozory, że coś się wokół tego problemu dzieje. Przy wykorzystaniu mechanizmu rzekomo-pragmatycznego, który ładnie wygląda na papierze, próbuje się załatwiać ważne sprawy osób potrzebujących wsparcia. Nie tworzy się natomiast kompleksowego wsparcia, które pozwoliłoby tym osobom na godne życie** (Podkreślenie – DT) [W1].

Nie tylko bardzo złożone działania przedsięwzięte na rzecz pomocy różnym kategoriom klientów, jak programy i projekty, ale i zdecydowanie prostsze formy wsparcia, takie jak pomoc finansowa noszą cechy działań pozornych z uwagi na swój fikcyjny wymiar. *Jeżeli przyjrzelibyśmy się pomocy finansowej udzielanej przez ośrodek, to również moglibyśmy się zastanowić, czy nie ma ona cech działań pozornych. Niskie kwoty zasiłków nie mogą realnie zaspokoić podstawowych potrzeb życiowych i stanowić, (jak są niejednokrotnie deklarowane) jedyne źródła utrzymania* [W8].

Pracownicy socjalni dostrzegali i inne przykłady działań pozornych, odnosząc się do procedur „Niebieskiej Karty” – **Podobnie** (fikcyjnie – DT) **wygląda sytuacja z procedurą „Niebieskiej Karty”**. *Dotyczy ona osób i rodzin dotkniętych przemocą (...). Procedura ta wydaje się w swoich założeniach bardzo przydatna, jednak nie rozwiązuje problemu. Nie jest w stanie go rozwiązać, gdyż brakuje odpowiednich środków i narzędzi do ich realizacji. W rezultacie dochodzi do tego, że ofiary przemocy muszą opuścić swój dom, zostawić dorobek swojego życia, mieszkać w ośrodkach wsparcia, a tymczasem sprawca przemocy pozostaje na wolności (...)* Bezradni są sami klienci, pracownicy socjalni i policja. Sytuacja ta prowadzi do frustracji obu stron, zarówno pracowników socjalnych, jak i ofiar przemocy, może też spowodować podważenie wiary we wszystkie wartości i sprzyja sformalizowaniu tych (kończących procedurę – DT) działań [W1].

Podsumowując ten fragment, pragnę podkreślić, że oczekiwanie skutecznej i rzeczywistej pracy socjalnej, w sytuacji pozorowanego rozwiązywania lokalnych problemów, graniczy z naiwnością, choć nie można wykluczać rzeczywistych sukcesów na poziomie mikropraktyki (praca socjalna z indywidualnym przypadkiem, praca zespołowa, czy tworzenie i wspieranie działania grup edukacyjnych i samopomocowych). Zdecydowanie mniej prawdopodobne wydają się być sukcesy pracy socjalnej z rodziną oraz w środowiskowej pracy socjalnej. Jako problematyczna jawi się zatem ta praca socjalna (ta ściślej metoda pracy socjalnej), w której rzeczywista współpraca między podmiotami lokalnej polityki społecznej jest bezwzględny warunkiem powodzenia. Z wypowiedzi pracowników socjalnych wynikało, iż działaniom pozornym towarzyszyły działania przeciwno skuteczne. Co ważne, pracownicy socjalni, charakteryzując działania przeciwno skuteczne postrzegali swoich klientów jako osoby, którym nie mogą udzielić odpowiedniej pomocy z uwagi na „wady systemu”. Wprawdzie w innych fragmentach pojawiły się w wypowiedziach pracowników socjalnych opisy „wad klientów”¹², można jednak przypuszczać, że w kontekście analizy skuteczności pracownicy przypisują większe znaczenie „wadam systemu” niż „wadam klientów”.

Pytanie o to, w jaki sposób zmiany wprowadzane w celu usprawnienia systemu pomocy społecznej, np. procesy reorganizacji polegające na tworzeniu nowych stanowisk, nowych zespołów (zadaniowych, projektowych) rzeczywiście podnoszą skuteczność działań pomocy społecznej i pracy socjalnej również jawi się jako problematyczne. Może koszty ich wprowadzania są zdecydowanie wyższe niż sądzą zainteresowani? A może nie o takie zmiany, nie o takie inwestycje lub nie o inwestycje na poziomie instytucji wyłącznie powinno się zabiegać?

3. Działania pozorne w pracy socjalnej. Pracownik socjalny – autor i współautor działań pozornych¹³

Działania pozorne pracownika socjalnego wynikają ze specyfiki jego pracy. Dotyczą one przede wszystkim pracy socjalnej rozumianej jako profesjonalne, a więc metodyczne i etyczne działanie. Oba elementy są ściśle związane, co dobrze ilustrują wypowiedzi pracowników socjalnych. Pracownicy odnieśli się również do uwarunkowań pozornych, „markowanych” działań w pracy socjalnej, próbując odsłonić mechanizmy, które pozorności pracy socjalnej sprzyjają. Czym zatem jest „porozowana praca socjalna”? I niemniej ważne dla zrozumienia zjawiska (także dla pracowników socjalnych – jej realizatorów) pytanie – dlaczego jest ona w tak ułomny i specyficzny sposób realizowana?

¹² Por. podsumowanie fragmentu 3.1., w którym zwracam uwagę na rolę pracowników w ograniczaniu działań pozornych klientów pomocy społecznej.

¹³ Z wypowiedzi pracowników socjalnych wynikało, że niekiedy postrzegają siebie w roli „ofiar” działań pozornych.

3.1. Niespełniony profesjonalizm: jak nie zawieść oczekiwań i „zachować twarz”? „W pomocy społecznej często mamy do czynienia z działaniami pozornymi”

Teoretycznie jest ona nastawiona na pomaganie ludziom w osiągnięciu pełnej samodzielności i samowystarczalności. W praktyce jest to rozdawanie pieniędzy i uzależnianie ludzi od instytucji. Liczy się ile osób skorzystało z pomocy. Ile pieniędzy rozdysponowano. Im więcej, tym lepiej, dotacja i fundusze na następny rok będą większe. Biurokracja wzrasta, a człowiek oczekujący pomocy zaczyna się w tym gubić. Ważne jest, ile wywiadów przeprowadził pracownik socjalny, ponieważ z tego jest rozliczany. Nikogo nie interesuje, ilu osobom naprawdę pomógł. Zaczyna się stwarzanie pozorów pracy socjalnej. Wywiad – zasitek. Odhaczony następny klient. Im więcej, tym lepiej. Jak w fabryce. Trudno znaleźć czas na prawdziwą pracę socjalną. Zamiast pracy z ludźmi sprawozdania, planowania, rozliczenia. Papiery, papiery. Gdzieś na szarym końcu – człowiek.

Przełożony rozlicza się przed swoim przełożonym. Wyniki muszą być. Na papierze. Byle się wszystko zgadzało. Można się potem pochwalić, ile osób skorzystało z pomocy. Pracownicy stwarzają pozory pracy socjalnej. To ona jest najważniejsza w ich pracy. Przynajmniej teoretycznie. Faktycznie czasu na nią brak. Zbyt duża liczba środowisk i tym samym osób, którym należałoby pomóc powoduje, że pracownik zajmuje się z konieczności najpoważniejszymi przypadkami. Inni są pozostawieni sami sobie. **Pracą socjalną staje się jedynie przeprowadzenie standardowej rozmowy o ogólnej sytuacji klienta. Standardowe pytania, standardowe odpowiedzi. Każdy wie, co mówić. Brak czasu powoduje takie działanie** (podkreślenie – DT) [W4].

Pracując w pomocy społecznej bardzo wiele razy spotykam się z działaniami tylko na papierze, chodzi tutaj również o fikcję pracy socjalnej, na którą pracownicy socjalni nie mają czasu, mając na swoim terenie mniej więcej 120–150 środowisk (podkreślenie – DT). Jednak każdy pracownik socjalny w swoim kwestionariuszu wywiadu wpisuje jakoby tą pracę socjalną świadczył na rzecz rodzin czy jednostek, tak więc jest to działanie tylko „na papierze” nie ze względu na niechęć do świadczenia tych usług, **ale tylko i wyłącznie poprzez brak dostatecznego czasu, aby tego dokonać** (podkreślenie – DT) [W2].

...**Ośrodek pomocy społecznej, w którym pracuję od ośmiu lat, niestety, również nie jest wolny od działań pozornych. W dużej mierze wynikają one z mechanizmu „obowiązkowego wykonywania niezyciowych rozporządzeń”. Fałszywe założenia dotyczące rzeczywistości przekładają się na niemożność realizacji poleceń lub ich szczątkową realizację. Tak sprawa ma się z realizowaniem pracy socjalnej, której wykonywanie w znacznej mierze utrudniane jest nadmiarem obowiązków wynikających z konieczności podejmowania szeregu zbędnych prac administracyjno-biurowych** (podkreślenie – DT). A przecież w założeniu głównym trzonem procesu pomocowego jest właśnie praca socjalna. Tymczasem praca pracownika socjalnego sprowadza się wielokrotnie do wykonywania rozbudowanej i powielanej sprawozdawczości. Doprowadza to do tego, że przełożeni oceniają skuteczność pracowników, porównując ilość przeprowadzanych przez nich wywiadów środowiskowych, a nie podejmowanych działań na rzecz klientów. Działania, które podejmowane są często za późno, ponieważ pracownik nie ma

możliwości, angażując się w wypełnianie szeregu dokumentów, dotrzeć do każdej potrzebującej osoby jeszcze przed wystąpieniem sytuacji kryzysowej. *Nauczeni doświadczeniem pracownicy socjalni wiedzą jednak, że sporządzenie obszernej notatki służbowej postrzegane będzie przez kierownika jako zaangażowanie w pracę socjalną* (podkreślenie – DT). *Tak konieczna profilaktyka zastąpiona zostanie „leczeniem” skutków. Cudzysłów został w tym wypadku (miejscu – DT) wstawiony nieprzypadkowo, gdyż niepokojące jest również to, że wobec osób wymagających kompleksowego wsparcia podejmowane są działania, które tylko w znikomym stopniu rozwiązują problemy...* [W8].

Podsumowując: z przytoczonych wypowiedzi wynika, iż **pracownicy socjalni postrzegają brak czasu, nadmiar środowisk (klientów), zbiurokratyzowanie pracy oraz ilościowe i nieadekwatne do specyfiki pracy socjalnej „wskaźniki sukcesu instytucji” jako podstawowe uwarunkowania jej pozornej formuły.** Kolejna wypowiedź ukazuje dodatkowe przyczyny jej pozornego charakteru. **Uwarunkowania pozorowanej pracy socjalnej wynikają z potrzeby, czy raczej z konieczności zadowolenia wszystkich „znaczących innych”, zaspokojenie oczekiwań najważniejszych partnerów zespołu ról:** *Wypełniając wielostronicowy druk wywiadu środowiskowego, do którego należy zebrać wiele załączników, pracownik socjalny skupia się na przeprowadzeniu postępowania w tempie zadowalającym zarówno klienta, jak i przełożonego oraz (na – DT) przyznaniu pomocy finansowej. Presja dotrzymania terminu, zadowolenia kierownika z dobrze funkcjonującego Ośrodka oraz zadowolenia klienta z „załatwionej sprawy” popycha pracownika w całą gamę zachowań oszukańczych – od oszukańczej sprawozdawczości do szczątkowo realizowanej pracy socjalnej* [W8].

Sprawozdawczość w zakresie pracy socjalnej świadczonej przez ośrodki i pracowników socjalnych może być postrzegana jako kolejne działanie służące zaspokojeniu oczekiwań „znaczących innych”, a zarazem stanowiące nowy obszar obfitujący w działania pozorne. *Na potrzeby wyższych szczebli robi się zestawienia różnych, bardzo szczegółowych danych, które niekiedy wydają się być absurdalne. Pracownicy dostają na to niewiele czasu, nie są więc w stanie zrobić tego w sposób rzetelny i do końca zgodny prawdą. Prowadzi to do zakłamania pewnych danych, powoduje też marnotrawienie czasu, który mogliby przeznaczyć na faktyczną pracę w terenie* [W1].

Przyjmowane w pomocy społecznej mierniki skuteczności, oczekiwania przełożonych, oczekiwania klientów, wymogi warsztatu pracy (którego najważniejszym elementem powinna być praca socjalna właśnie) oraz oczekiwania znaczących innych (radnych, przedstawicieli lokalnej władzy, zdecydowanie rzadziej oczekiwania ze strony przedstawicieli organizacji pozarządowych) napędzają mechanizmy pozorowanej realizacji celów pomocy społecznej, jakimi są: wsparcie i usamodzielnianie klientów. Pracownicy socjalni dobrze widzą i rozumieją strategię klientów, w większości uzależnionych od pomocy społecznej. Nie zawsze „przymykają oczy” na prowadzoną z nimi i z ośrodkiem pomocy społecznej grę o zasoby.¹⁴

¹⁴ W opiniach pracowników socjalnych wielu klientów prowadzi z nimi strategiczne gry o zasoby lub o dostęp do nich. Informacje na ten temat zawierają wypowiedzi studentów.

Czy pracownicy socjalni widzą siebie w rolach osób demaskujących pozorne działania klientów? Czy przyjmują takie role? Wydaje się, że dla pewnej grupy specjalistów od pomagania jest to częścią realizowanej pracy socjalnej: *Należy tutaj zwrócić uwagę na dużą rolę pracownika socjalnego w uświadamianiu klientom pozorności tych działań i złudnemu czekaniu na ich pozytywny rezultat. Wielokrotnie spotkałam się już z pozornymi działaniami rodziny, stosunku do seniorów (...). Rodzina taka zgłasza się do ośrodka pomocy społecznej w celu umieszczenia osoby starszej w domu pomocy społecznej. Oficjalnie podaje się w powodach takiej decyzji brak możliwości sprawowania opieki nad osobą, zły stan zdrowia itp. Odrzucone są propozycje usług opiekuńczych, pomocy wolontariuszy, czy uczestnictwa tej osoby w zajęciach środowiskowych domów pomocy czy klubów seniora. Faktycznym powodem umieszczenia w domu pomocy społecznej jest chęć pozyskania mieszkania. Spotkałam się również z sytuacją odwrotną, gdzie córka czyniła starania o powrót matki do mieszkania – pozornie w celu polepszenia jej sytuacji. Faktycznym motywem działania była możliwość utrzymania się ze świadczenia matki [W8]. Powszechność działań pozornych i oszukańczych, z którymi spotykają się w swojej pracy pracownicy socjalni potwierdzają także badacze¹⁵ (por. Kawczyńska-Butrym 2001, s. 224–225).*

3.2. Pozorowane etapy metodycznego działania w pracy socjalnej – na przykładzie diagnozy, kontraktu i interwencji

Można zasadnie przypuszczać, że przejawy pozorowanego działania mogą się pojawić i czasami pojawiają się właściwie na każdym etapie metodycznego działania w pracy socjalnej: na etapie diagnozowania sytuacji klienta lub rodziny, na etapie interwencji oraz może przede wszystkim na etapie ewaluacji działania.

Działania pozorne w zakresie pracy socjalnej z rodzinami zaczynają się od nierzetelnie przeprowadzonej diagnozy rodziny, której w przypadkach skrajnych brak, co potwierdziły diagnozy, opieki zastępczej Instytutu Spraw Publicznych (por. Hrynkiewicz 2006; Kwak 2006). Specyficznym elementem metodycznej pracy z klientem i rodziną jest kontrakt socjalny, w którym zostają określone uprawnienia i zobowiązania stron umowy w zakresie wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji osoby i/lub rodziny. Celem kontraktu socjalnego jest przede wszystkim zmotywowanie osób i rodzin do zmiany sytuacji na bardziej korzystną. Natomiast w odniesieniu do pracownika socjalnego narzędzie to winno pobudzać refleksję nad skutecznością podejmowanych działań i precyzować granice odpowiedzialności za zmianę sytuacji klienta/rodziny¹⁶.

W opiniach pracowników socjalnych kontrakt bywa często działaniem pozornym w stosunku do klienta i/lub rodziny, gdy zawiera się go zbyt powszechnie. Pracownicy

¹⁵ Klienci nagminnie stosujący takie działania to tzw. trudni klienci.

¹⁶ J. Szmagałski zauważa, iż kontrakt w pracy socjalnej charakteryzuje: pełna zgoda umawiających się stron, co do jego warunków, możliwość renegotjacji tych warunków oraz wzajemna odpowiedzialność za ich dotrzymanie, skuteczna komunikacja między stronami kontraktu (Szmagałski 2004, s. 153). Cechy te powinny uniemożliwiać bądź utrudniać zmierzanie do osiągnięcia ukrytych celów, a także uniemożliwiać narzucanie własnych celów klientowi.

podkreślali, że stosując kontrakt bardzo ważnym jest, aby rodzina do kontraktu „dojrzała”, co oznacza głęboką motywację, wykazywanie chęci i wolę współpracy w celu zmiany swojej sytuacji. Warunkiem jest także posiadanie przez rodzinę umiejętności podjęcia działań wskazywanych w kontrakcie¹⁷. Przemianie kontraktu w działanie pozorne sprzyja zatem nadmiar środowisk przypadający na jednego pracownika socjalnego, co uniemożliwia właściwe postępowanie, np. renegocjowanie umowy. Przemianie tej sprzyja ponadto przekonanie o konieczności powszechnego stosowania kontraktu (stosowania go w większości sytuacji) oraz stosowanie kontraktu w przypadkach nie do końca opracowanych (powierzchnowa ocena diagnostyczna sytuacji klienta) lub bez przygotowania klientów (np. w sytuacji, gdy klienci nie są zdolni do rozumienia celów kontraktu). Sprzyjają temu również naciski ze strony dyrekcji na zawieranie kontraktów oraz nieumiejętność i inercja pracowników socjalnych, którzy nie potrafią lub nie chcą uzasadnić powodów, dla których rezygnują z zawierania kontraktu z klientem i /lub rodziną. Uzasadnienie odmowy zawarcia kontraktu, przekonanie do „swojej racji” kierowników i dyrektorów bywa, zdaniem pracowników socjalnych, trudniejsze i bardziej „czasochłonne” niż spisanie kontraktu. W efekcie *kontrakt socjalny staje się zatem po części działaniem pozorowanym przez dwa mechanizmy, mianowicie przez mechanizm obowiązkowego wykonawstwa* (nieżyciowych przepisów i rozporządzeń – w tym przypadku realizacji kontraktu w nawiązaniu do art. 108 ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 [Dz.U. Nr 64, poz. 593 i Nr 99, poz. 1001], który stosowany przestał być wybiórczo i w uzasadnionych sytuacjach – DT) *oraz przez mechanizm rzekomo – pragmatyczny* [W9]. Ten ostatni mechanizm, zdaniem J. Lutyńskiego, występuje w sytuacjach, w których czynniki decydujące nie mogą lub nie chcą rozwiązać danego problemu traktowanego jako ważny przez społeczeństwo. Podkreślając jednak, że ten ważny problem jest rozwiązywany, zaleca się podjęcie działań i podejmuje czynności, które faktycznie do rozwiązania nie prowadzą, lecz które zostały uznane za działania właściwe lub potrzebne – takie jak kontrakt właśnie.

Kolejnym etapem metodycznego działania jest podejmowanie interwencji. *Obok autentycznych rzeczywistych działań, świadczonych na rzecz klientów pojawia się pozorne załatwianie interwencji. Przejawiające się m.in. w taki sposób, że zamiast pracy socjalnej u klienta, w środowisku wypełniany jest w pośpiechu formularz wywiadu. Rodzinie lub osobie przyznawany jest zasiłek pieniężny, co rozwiązuje problem tylko doraźnie* [W6]. W tym przypadku działanie pozorne jest równoznaczne z działaniem szczątkowym, okrojonym.

¹⁷ Pracownicy socjalni są świadomi „warsztatowych” i własnych ograniczeń w stosowaniu kontraktu jako skutecznego narzędzia pracy socjalnej: *Wśród ograniczeń do stosowania kontraktu wyodrębnić można następujące przypadki: brak dogłębnej oceny sytuacji rodziny bądź osoby oraz brak umiejętności jej sformułowania i umiejętności formułowania celów pracy socjalnej* (przez pracownika socjalnego – DT); *nieumiejętność wykazania chęci, woli współpracy ze strony klienta, na którego utrzymaniu są nieletnie dzieci; pomimo woli współpracy, czasowy brak możliwości lub umiejętności w podjęciu działań ze strony rodziny i wreszcie jeden z ważniejszych – w moim przekonaniu – brak czasu pracownika socjalnego na objęcie wszystkich do tego kwalifikujących się osób tą formą pracy socjalnej* [W9]. Pomimo rozumienia ograniczeń w stosowaniu kontraktu w niektórych ośrodkach pomocy społecznej (nie we wszystkich!) w chwili obecnej kontrakty zawierane są niemal przy każdej dysfunkcji osoby bądź rodziny [W9].

Nie tylko pracownicy pomocy społecznej bywają „nastawieni” na działania pozorne **zamiast interwencji**. Dodatkowe uwagi na temat **skazanej na pozory interwencji** (podejmowanej przez pracowników socjalnych) zawiera materiał ilustrujący nastawienie klientów do udzielanej im pomocy: *Pozory (aktywności – DT) stwarzają także sami klienci. Robią to, co chce pracownik (socjalny – DT). Wszystko, byle dostać zasiłek z pomocy społecznej. Zgłaszają się do urzędu pracy, ubiegają się o wszystkie możliwe i dostępne zasiłki i pomoc z różnych urzędów. Trochę wymaga to wysiłku jednak nie tyle, ile np. praca. Uzależnienie od pomocy społecznej zmusza do działań pozornych. Klient pozoruje poszukiwanie pracy. Zjawia się w urzędzie, byle tylko się odhaczyć. Zasiłek z pomocy społecznej należy się dalej. Szuka pracy, by jej nie znaleźć. Lepiej mieć mniej za nic niż dużo za wysiłek. Niektórzy (klienci – DT) są w stanie podjąć leczenie odwykowe. Nie w celu zerwania z nałogiem. To warunek korzystania z dalszej pomocy. Często pracują nielegalnie lub kradną. Korzystanie z pomocy jest wyjaśnieniem posiadania dochodu. Celem ukrytym (klientów – DT) staje się uzyskanie odpowiedniego zaświadczenia umożliwiającego uzyskanie pomocy ze strony innych urzędów lub organizacji. Wszyscy udają, że jest w porządku. Pracownik nie musi za dużo pracować z klientem, kolejnym. Klient nie musi się wysilać. Na papierze wszystko gra. Aby dostać jak najwięcej pieniędzy z różnych źródeł (zasiłek rodzinny, zasiłek z pomocy społecznej, stypendium, zaliczka alimentacyjna) kobiety udają, że są samotne. Jak wiadomo pieniądze zawsze się przydają, a w szczególności kiedy matka nie pracuje. Tak naprawdę wiele z nich mieszka z ojcem dzieci. Rodzą dzieci nieznanymi ojców, których wszyscy znają. Często dochody rodziny są wysokie. Jednak na potrzeby urzędów tworzona jest fikcja. Często urzędy wiedzą o tym. Jednak nie są w stanie tego udowodnić, albo ze sobą nie współpracują [W4].*

Reasumując: klienci pracowników socjalnych nie mają motywacji do zmiany swojej sytuacji. Pojawia się i inny czynnik utrudniający udzielanie pomocy – subiektywna racjonalność klientów, czyli przekonanie o wyższości zysków nad stratami wynikającymi z własnej aktywności i samodzielności. Utrzymanie pozorów jest przy tym korzystne i dla pracowników socjalnych, i dla ich klientów. Pracownicy socjalni rozumieją korzyści wynoszone z tej sytuacji przez klientów. A jakie korzyści wnoszą oni sami?

3.3. Przyczyny pozorowanej pracy socjalnej w opiniach pracowników socjalnych

Jedną z bardziej istotnych przyczyn przemiany rzeczywistego działania w pozorne są: brak umiejętności, braki warsztatowe, co potwierdzili pracownicy socjalni. Ponadto, zwrócili uwagę na nietrafność kryteriów uprawniających do wejścia do systemu jako czynnika stymulującego działania pozorne (waga kryterium dochodowego w sytuacji, gdy wielu klientów zarobkuje „na czarno”) oraz na nieprofesjonalny, nadmiernie formalny charakter kontroli prowadzonej pracy socjalnej. Korzyści, jakie oni sami wnoszą z akceptacji działań pozornych, z uczestnictwa w takich działaniach są jednoznaczne – zadowolenie roszczeń „znaczących innych” i „święty spokój”. Wydaje się, że ważnym czynnikiem modyfikującym stosunek pracowników i stopień akceptacji dla pozornych działań w systemie pomocy społecznej może być postrzegana przez nich możliwość wywierania wpływu/bezradność

w odniesieniu do możliwości modyfikacji, wprowadzania zmian na poziomie własnego warsztatu pracy i instytucji pomocy społecznej.

4. Mechanizmy działań pozornych w pracy socjalnej

J. Lutyński zaprezentował cztery różne mechanizmy powoływania i utrzymywania działań pozornych w systemach społecznych. Mogą one współwystępować, podtrzymując się i wzmacniając końcowy efekt – czyniąc tym samym konkretne działanie pozorne bardziej widocznym i trwałym. W przypadku pracy socjalnej ten synergiczny efekt ma rzeczywiście miejsce, aczkolwiek trudno ustalić na tym etapie badań rangę poszczególnych mechanizmów w generowaniu pozorowanego działania w pracy socjalnej świadczonej przez instytucje pomocy społecznej i pracowników socjalnych.

4.1. O niemożności i/lub nieumiejętności podejmowania decyzji dotyczących własnego warsztatu pracy – przykład mechanizmu organizacyjno-decyzyjnego

Mechanizm ten jest istotnym źródłem działań pozornych w instytucji pomocy społecznej, w której wiele decyzji dotyczących warsztatu pracy pracownika socjalnego zapada na wyższych szczeblach. Przykładem są decyzje dotyczące liczby zawieranych kontraktów (ich masowość), decyzje o sposobach dokumentowania pracy socjalnej.

4.2. O wartości pracy socjalnej – przypadek mechanizmu aksjologicznego

Praca socjalna to powszechnie uznana wartość w zawodzie pracownika socjalnego, bez względu na to, co pod tym wieloznacznym pojęciem rozumieją pracownicy socjalni i ich zwierzchnicy oraz partnerzy. Pełni ona liczne i różnorodne funkcje w systemie pomocy społecznej – jest ważnym elementem kształtującym tożsamość grupową, postrzega się ją jako wartościową usługę, jako narzędzie aktywnej polityki społecznej, jako wyznacznik, wyróżnik kreatywności instytucji pomocy społecznej. Stąd też nikt nie może i nie ośmieli się negować jej potrzeby i wartości, zwłaszcza w odniesieniu do skali problemów i kwestii społecznych, co dostrzegają pracownicy socjalni: ***Problemy społeczne w naszym kraju są tak duże, że instytucje swym działaniem nie są w stanie ich rozwiązać, jednak poczuwają się do obowiązku ich rozwiązywania. Uruchamiają wtedy działania pozorne*** (podkreślenie – DT). *Na papierze udziela się pomocy ludziom bezdomnym, bezrobotnym. Pomaga się emerytom i renci- stom. Pozornie bierze się pod opiekę matki samotnie wychowujące dzieci. Tak naprawdę pod skrzydłami „opieki” kryją się roszczeniowi klienci, którzy wyspecjalizowali się w zdobywaniu środków na utrzymanie w poszczególnych instytucjach pomocowych. System opieki społecznej nie jest w stanie zapewnić pomocy tym osobom, które jej potrzebują, za pomocą aktualnie dostępnych środków, oferowanych przez ośrodki pomocy społecznej. Jak najbardziej zasadne jest wprowadzenie w życie przepisów zawartych w ustawie o pomocy społecznej, dotyczących realizacji pracy socjalnej oraz innych działań na rzecz podopiecznych wymagających wsparcia.*

Dzięki działaniom i rzeczywistemu zaangażowaniu pracowników socjalnych w wykonywanie swojej pracy, klienci polskiego systemu opieki społecznej na pewno by zyskali wiele dobrego. Lecz prawdą jest, że praca socjalna dopiero zaczyna się rozwijać. Natomiast jej rozwój uzależniony jest od warunków stworzonych przez system (...), który wymaga reform, ale również (jej rozwój określony jest – DT) przez samych pracowników socjalnych [W6].

4.3. Nadmiar „bytów” i brak zasobów – przypadek mechanizmu obowiązkowego wykonawstwa niezyciowych rozporządzeń

Wspominałam o tym, iż wiele decyzji dotyczących warsztatu pracy pracownika socjalnego zapada na wyższych szczeblach. Uruchamianie maszyny biurokratycznej przez decydentów, w tym zalecenia dotyczące warunków zawierania kontraktów socjalnych, wskazania co do sposobów dokumentowania pracy socjalnej, nie musi wiązać się z oczekiwaniami otrzymania „informacji zwrotnej”. Uruchamiane w ten sposób działania pozorne umacniają mechanizm „obowiązkowego wykonawstwa” niekoniecznie „życiowych”, a często „nieżyciowych rozporządzeń”.

Środowisko pracowników socjalnych, zwłaszcza w większych ośrodkach pomocy społecznej, jest przytłoczone nadmiarem rozmaitych regulacji (nadmiarem „bytów”), które w założeniach powinny usprawniać pracę instytucji. Niestety, brak informacji zwrotnej, monitorowania „ubocznych skutków” wprowadzanych rozwiązań i innowacji (również w obszarze pracy socjalnej) jest raczej regułą niż wyjątkiem, a co za tym idzie, znakomicie „zasila” obszar pozornych działań w pomocy społecznej. J. Lutyński wskazuje, że mechanizm obowiązkowego wykonawstwa niezyciowych rozporządzeń zostaje uruchomiony wówczas, gdy zaistnieje potrzeba podejmowania rzeczy niewykonalnych lub niepotrzebnych, w sytuacji, gdy nie dysponujemy odpowiednim czasem na wykonanie danego zlecenia, gdy brakuje osób i środków na jego wykonanie. Działania takie kończą się na formalnościach. Skala obciążenia pracowników socjalnych liczbą środowisk i zakresem zadań uniemożliwia właściwie dobre wywiązanie się z podstawowego zadania, jakim jest prowadzenie pracy socjalnej. Fałszywe założenia dotyczące rzeczywistości (nierealne obciążenie pracą) owocuje fałszywymi działaniami – pozorowaną pracą socjalną.

4.4. Skutki lokalnej bezradności i zaradności beneficjentów – uzależnienie od pomocy społecznej. Ten i inne przykłady działania mechanizmu rzekomo–pragmatycznego

Ten ostatni mechanizm ma miejsce wówczas, gdy „czynniki” decydujące nie mogą lub nie chcą rozwiązać jakiegoś ważnego dla społeczności problemu, a ewentualne jego rozwiązanie może prowadzić do niepożądanych następstw lub wymaga zaangażowania określonych środków, co bywa niemożliwe lub uznawane za niecelowe. Pomoc społeczna od wielu lat powinna się mierzyć z problemem opiekuńczego uzależnienia klientów. Wypowiedzi pracowników socjalnych ukazują niepokojący wymiar tego zjawiska. **Uzależnieniu klientów od pomocy społecznej sprzyjają specyficzne cechy prowadzonej pracy socjalnej.** Rezultaty

przeprowadzonego przeze mnie badania wskazywały, że zainteresowania pracowników socjalnych rozwojem własnej profesji były skoncentrowane bardziej na wspieraniu zmian w systemie świadczeń, niż na prowadzeniu działań na rzecz umocnienia standardów etycznych i wspierania kolegów w pracy zawodowej. Obraz wiązek ról zdominowały role udostępniających zasoby (klientom, grupom i społecznościom). Natomiast role profesjonalne, związane z funkcją kształcenia i konsultowania w pracy socjalnej były mniej eksponowane. Zwłaszcza role związane z funkcją kształcenia, a podejmowane wobec jednostek, grup i większych zbiorowości były albo mniej widoczne (rzadziej wybierane), albo też pojawiały się, ale jak wskazują inne rezultaty badania, w okrojonej formie. Role związane z funkcją kształcenia jawiły się jako bardziej „ułamne” w stosunku do pozostałych.. Podsumowując rezultaty badania, przeprowadzonego przeze mnie przed dziewięcioma laty, zwracałam uwagę na „uśpione” funkcje pracy socjalnej – konsultacyjną i edukacyjną, które w zestawieniu z rozbudowaną – także w świadomości pracowników socjalnych – potrzebą udostępniania zasobów prowadzą w sposób nieunikniony do uzależnienia klientów i rodzin od pomocy społecznej. Jednocześnie przeżywane dylematy etyczne, przy niewykształconej w środowisku zawodowym – wówczas i obecnie – potrzebie refleksji nad standardami etycznymi, a także w związku ze stanem kultury organizacyjnej w instytucji pomocy społecznej, którą roboczo określam „kulturą pomocy i przemocy¹⁸”, również nie napawają optymizmem w kwestii skutecznego oddziaływania za pomocą pracy socjalnej na zmiany funkcjonowania rodzin korzystających z pomocy społecznej. Cechy prowadzonej pracy socjalnej, które zrekonstruowałam poprzez analizę strategii i wynikających z nich ról, są dodatkowym źródłem uzależnienia od pomocy społecznej.

J. Lutyński zauważa, iż „czasem mechanizm rzekomo pragmatyczny prowadzi nawet do pojawienia się instytucji czy organizacji o częściowo przynajmniej pozornym charakterze” (Lutyński 1990, s. 113). W ośrodkach pomocy społecznej możemy dostrzec nowe stanowiska, nowe funkcje (konsultanci, koordynatorzy), które niekiedy (ale nie zawsze!) wpisują się w ten nurt działań na pokaz, działań fasadowych. U źródeł tej pozornej reorganizacji leży również mechanizm rzekomo-pragmatyczny.

Zgromadzony materiał raczej wskazuje na wzajemne zależności między mechanizmami generującymi działania pozorne, aczkolwiek „mechanizm aksjologiczny” może mieć bardziej decydujące znaczenie w przypadku działań pozornych w pracy socjalnej, z uwagi na postulowaną rangę pracy socjalnej w systemie pomocy społecznej.

Przebudowa sposobu organizowania i zasad prowadzenia pracy socjalnej może prowadzić do wielu zjawisk, których w instytucji pomocy społecznej nie sposób przewidzieć. W tym sensie obecna praca socjalna chociaż pozorna jest jednak „bezpieczna”. Zapewne aż do chwili, kiedy ci, którym jest świadczona oraz ci, którzy ją świadczą nie zrozumieją, że nie leży to w ich interesie.

¹⁸ Na problem przemocy w relacjach międzyludzkich zwracam uwagę w tekście *Praktyki dyskryminacyjne w pomocy społecznej*, opublikowanym w „Problemach Polityki Społecznej” nr 8 w 2005 r.

5. Zakończenie

„Trwamy w nich i funkcjonujemy tracąc cenny czas, energię i (ponosząc – DT) koszty. Działania te są bardziej lub mniej nam świadome i w różnym stopniu zintensyfikowane”.

Analiza pozorowanego działania w pomocy społecznej i w pracy socjalnej winna koncentrować się na czterech obszarach: określenia przyczyn/mechanizmów, specyfiki działania/jego rodzajów, skutków bezpośrednich i odległych następstw (wpływu na różne systemy społeczne) oraz sposobów przeciwdziałania i ograniczania zjawiska. W prezentowanym tekście starałam się jedynie zasygnalizować pewne problemy. Wyczerpujący opis na tym etapie badań nie jest bowiem możliwy. Warto podkreślić, że analiza uwidoczniała **stabilizujące funkcje działań pozornych dla systemu pomocy społecznej. Jest to kosztowna stabilizacja – z perspektywy rozwoju pracy socjalnej w tym systemie.** Obecność działań pozornych w systemie pomocy społecznej wymaga pogłębionych badań empirycznych.

Bibliografia

- Czyżewski, M. (1998), *Goffman Erving*, Encyklopedia Socjologii, Tom I, Oficyna Naukowa, Warszawa.
- Dubois, B., Miley, K.K. (1996), *Praca socjalna. Zawód, który dodaje siłę*, tłum. K. Czekaj, BPS, Interart, Warszawa.
- Frieske, K.W. (red.), Poławski, P., Zalewski, D. (1999), *Marginalność i procesy marginalizacji*, IPiSS, IPS UW, Warszawa.
- Frieske, K.W. (red.) (2004), *Utopie inkluzji. Sukcesy i porażki programów reintegracji społecznej*, IPiSS, Warszawa.
- Goffman, E. (1981), *Człowiek w teatrze życia codziennego*, tłum. H. i P. Śpiewakowie, PIW, Warszawa.
- Goffman, E. (2006), *Rytuał interakcyjny*, tłum. A. Szulżycka, PWN, Warszawa.
- Hryniewicz, J. (2006), *Odrzuceni. Analiza procesu umieszczania dzieci w placówkach opieki*, ISP, Warszawa.
- Kawczyńska-Butrym, Z. (red.) (2001), *Koncepcje opieki i zawody opiekuńcze. Pracownicy socjalni i pielęgniarzy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn.
- Krzyszowski, J. (2005), *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Kwak, A. (red.) (2006), *Z opieki zastępczej w dorosłe życie. Założenia a rzeczywistość*, ISP, Warszawa.
- Lutyńska, K. (1998), *Działania pozorne*, Encyklopedia Socjologii, Tom I, Oficyna Naukowa, Warszawa.
- Lutyński, J. (1977), *Działania pozorne*, „Kultura i Społeczeństwo” nr 2.
- Lutyński, J. (1990), *Nauka i polskie problemy. Komentarz socjologa*, PIW, Warszawa.

- Lutyński, J. (1996), *Działania pozorne*, (w:) E. Marynowicz-Hetka, J. Piekarski, *Wokół problemów działania społecznego. Wybór tekstów i przykładów projektów działania*, [wybór], BPS, Interart, Warszawa.
- Szmagalski, J. (red.) (2004), *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa.
- Trawkowska, D. (2000), *Strukturalne uwarunkowania trudności pełnienia ról zawodowych w percepcji pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej województwa katowickiego*, niepublikowana rozprawa doktorska napisana pod kierunkiem prof. zw. dr hab. K. Wódz, Uniwersytet Śląski, Katowice.
- Trawkowska, D. (2005a), *Konsultacja i superwizja w górnośląskich ośrodkach pomocy społecznej. Studium empiryczne*, (w:) J. Szmagalski (red.), *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa.
- Trawkowska, D. (2005b), *Praktyki dyskryminacyjne w pomocy społecznej*, „Problemy Polityki Społecznej” nr 8.
- Trawkowska, D. (2006), *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, BPS, „Śląsk” Wydawnictwo Naukowe, Katowice.

Pretend activities in social care – the case (and the affliction) of social work

The article bases on the sociological concept of the pretend activities, formulated by Jan Lutyński in 1977. The subject of the analysis are the manifestations of such bogus activities in the field of social assistance, with the focus point to the social work. Commenting on the specific features of pretend activities in social work, the author suggests the presence of the same mechanisms as described in 70. by Jan Lutyński, that induce them. Both their level, as well as their functions to social assistance system, other systems and their causes need to be empirically studied.