

Izabela Kamińska-Jatczak\*

## Linie aktywności w procesie przepływu informacji – przykład asystentów rodziny<sup>1</sup>

### Wstęp

Jean-Marie Barbier definiuje aktywność (fr. *activité*) jako „zespół procesów, w jakie angażuje się podmiot indywidualny lub zespołowy”<sup>2</sup>. W niniejszym tekście przedstawione zostały przykłady aktywności osób zaangażowanych w proces przepływu informacji dotyczących rodzin, z którymi pracują asystenci.

Asystenci są częścią **sieci instytucjonalnej**<sup>3</sup> składającej się z przedstawicieli instytucji, z którymi jest związana dana rodzina. Oznacza to, że znaczącą część ich pracy stanowią aktywności ukierunkowane na przepływ informacji między uczestnikami sieci. Aktywności te widoczne są przede wszystkim na poziomie dyskursywnym – wzajemnej komunikacji, ale zachodzą również na poziomie mentalnym i afektywnym. Aktywności ukierunkowane na przepływ informacji

---

\* Uniwersytet Łódzki, Wydział Nauk o Wychowaniu, Katedra Pedagogiki Społecznej.

<sup>1</sup> Tekst stanowi fragment badań doktorskich nad tożsamością profesjonalną asystentów rodziny, w których rekonstruowana jest indywidualna specyfika działania asystentów rodziny, przy założeniu, że „identyfikacja jednostki społecznej jest w rzeczywistości efektem wnioskowania na podstawie identyfikacji działania”. Zob. J.-M. Barbier, *Działanie w kształceniu i pracy socjalnej. Analiza podejść*, przeł. G. Karbowska, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006, s. 153.

<sup>2</sup> Tamże, s. 269.

<sup>3</sup> Poprzez „sieć instytucjonalną” rozumiem sieć społeczną stanowiącą potencjalny kanał przepływu informacji. Sieć tworzą reprezentanci instytucji, dla których członkowie rodziny są klientami, pacjentami, uczniami, petentami, por. T. Kaźmierczak, *Teoretyczne uzasadnienie roli organizatora sieci społecznych*, [w:] T. Kaźmierczak, B. Bąbska, M. Popłońska-Kowalska, M. Rymśza, *Środowiskowe role zawodowe pracownika socjalnego. Raport dotyczący nowych ról zawodowych pracownika socjalnego*, Fundacja Instytut Spraw Publicznych, Białystok 2013, s. 37.

Jest to jedno z pojęć analitycznych, jakie powstało w wyniku analizy materiału narracyjnego, dlatego zostało pogrubione. Podobnie zostały oznaczone pozostałe pojęcia analityczne umieszczone w tekście. Terminy te pełnią funkcję kodów teoretycznych istotnych dla wyводу.

związane są, między innymi, z procesem nadawania sensu oraz procesem przyjmowania określonych „preferencji zaangażowania”<sup>4</sup>.

Przyjęty sposób prezentowania aktywności ukierunkowanych na przepływ informacji polega na przedstawieniu przykładów **linii aktywności**<sup>5</sup>, które odzwierciedlają indywidualne sposoby (formuły) wyrażania tychże aktywności. Linie aktywności toczą się i zmieniają w procesie przepływu informacji, dlatego nie należy mówić o jednej linii aktywności, jaką uruchamia określony asystent w ramach przekazywania informacji, ale o wielu liniach, które mogą być dopasowywane do specyfiki rozmówcy i charakteru interakcji. Na przestrzeni „rozwijającego się charakteru” czy też „zmiennej kariery” pojedynczej interakcji<sup>6</sup> może również dochodzić do transformowania realizowanej linii aktywności.

Z tego względu poniższą typologię aktywności ukierunkowanych na przepływ informacji należy traktować jako rezultat interpretacji analitycznej, która jedynie sygnalizuje, a nie wyczerpuje, interpretację możliwych typów linii aktywności. Do zaproponowanej typologii trzeba podchodzić w sposób elastyczny, ze świadomością, że możliwa jest dowolna konfiguracja poniższych linii aktywności w ramach jednostkowego działania.

Na podstawie analizy wywiadów narracyjnych przeprowadzonych z asystentami rodziny, wyróżniłam odmienne linie aktywności, które nazywam aktywnościami ukierunkowanymi. **Aktywność ukierunkowana** to przebiegająca wiązka aktywności zachodzących w wymiarze mentalnym, afektywnym, dyskursywnym, fizycznym, które są ukierunkowane na określony „przedmiot”<sup>7</sup>. Poniżej przedstawione są odmienne aktywności ukierunkowane na przepływ informacji na temat rodziny. W przypadku analizowanych narracji wyróżniłam aktywności ukierunkowane na przekazywanie lub/i otrzymywanie informacji o rodzinie, takie jak:

– zbieranie informacji – polega na pozyskiwaniu informacji w celu rozeznania w bieżących wydarzeniach z życia rodziny; asystent stara się wypracować

<sup>4</sup> „Preferencje zaangażowania” oznaczają „to, co jest dla jednostek ważne do zrobienia czy zrealizowania”, J.-M. Barbier, *Działanie w kształceniu i pracy socjalnej...*, s. 209.

<sup>5</sup> Pojęcie to oznacza dającą się wyróżnić formułę działania jednostki lub grupy składającą się z szeregu pojedynczych zdarzeń interakcyjnych, które odzwierciedlają taki, a nie inny wybór określonego sposobu działania, „sposobu funkcjonowania”. Marek Gorzko pisze o „liniach działania”, por. M. Gorzko, *Przestrzeń, ciało, ego. Linie działania grup turystycznych*, „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2009, t. V, nr 2, s. 2, [http://www.qualitativesociologyreview.org/PL/archive\\_pl.php](http://www.qualitativesociologyreview.org/PL/archive_pl.php) (dostęp: 12.05.2016).

<sup>6</sup> A. L. Strauss, *Zwierciadła i maski. W poszukiwaniu tożsamości*, przeł. A. Hałas, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2013 [1959], s. 59.

<sup>7</sup> W przypadku aktywności ukierunkowanych na przedmiot, jakim jest informacja, można mówić również o aktywnościach ukierunkowanych na interpretowanie i gromadzenie informacji. Więcej na ten temat w: I. Kamińska-Jatczak, *Logiki aktywności mentalnych asystentów rodziny – próba interpretacji*, [w:] M. Kawińska, J. Kurtyka-Chałas (red.), *Praca socjalna jako dyscyplina naukowa? Współczesne wyzwania wobec kształcenia i profesji*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Warszawa 2016.

relacje, poprzez które uczestnicy sieci instytucjonalnej stają się dla niego stałymi informatorami;

- inicjowanie pracy artikulacyjnej – pojawia się, kiedy asystent łączy przekazywanie informacji na temat rodziny z wysiłkiem inicjowania dyskusji dotyczących planu działania; w przypadku tej linii aktywności mamy do czynienia nie tylko z informowaniem innych na temat rodziny, lecz także z zapoczątkowywaniem procesu synchronizacji działań uczestników sieci instytucjonalnej, w celu stworzenia spójnego – wspólnego kierunku działania;

- rzecznictwo na rzecz rodziny – realizowane jest poprzez łączenie przekazywania informacji na temat rodziny z oddziaływaniem na przekonania uczestników sieci na jej temat; taka linia aktywności realizowana jest przez asystentów w sytuacjach wymagających ochrony interesów rodziny lub stwarzających dla niej określone możliwości.

### **Linia aktywności – „zbieranie informacji”**

Aktywności asystentów zorientowane na zbieranie informacji na temat rodziny polegają na wypracowywaniu relacji z innymi uczestnikami sieci instytucjonalnej umożliwiającymi otrzymywanie bieżących informacji. Asystent stara się pozyskać stałych informatorów – dąży do tego, by w każdej chwili mógł uzyskać od uczestników sieci potrzebne informacje na temat rodziny oraz by byli oni skłonni do przekazywania mu świeżych informacji z *pierwszej ręki*.

#### **Otrzymywanie informacji z *pierwszej ręki***

Asystentka (N8): [...] *w tej pracy współpracując z różnymi instytucjami, z sądem, ale też z policją, to też miałam na przykład informacje z pierwszej ręki od policji tak, która interweniowała tam powiedzmy w weekendy i ja miałam już telefon że tam coś się działo w weekend jak szłam do tej pani to z nią rozmawiałam – co tam powiedzmy w weekend się działo? – a nic tak – a jak to nic, nic się nie działo nikt nie przyjeżdżał? – a ile pani wie? – no dużo wiem, to co powinnam wiedzieć. I ona dopiero badała ile ja wiem, aż w końcu mi sama mówiła, że rzeczywiście, no tak ona wyszła sobie, zostawiła dzieci i gdzieś tam poszła pić, przez dwa dni piła*<sup>8</sup>.

W zbieraniu informacji może chodzić również o uzyskanie rozeznania w bieżących wydarzeniach z życia rodziny poprzez *pilotowanie* jej spraw. Linia aktywności polegająca na *pilotowaniu* rodziny sprowadza się do sprawowania nad nią kontroli poprzez systematyczne pozyskiwanie aktualnych informacji na jej temat.

<sup>8</sup> Kursywą zostały oznaczone wypowiedzi asystentów.

### **Pilotowanie spraw rodziny**

Asystentka (N8): [...] *pilotowanie jak gdyby tych spraw chłopca w szkole – czy chodzi do szkoły, czy wszystkie składki są zapłacone, czy jest czysty, czy brudny [...].*

Asystenci zbierają informacje poprzez przyzwyczajanie uczestników sieci instytucjonalnej do częstego, wzajemnego kontaktu, który polega na osobistych wizytach lub/i na częstych rozmowach telefonicznych.

### **Częsty kontakt z innymi uczestnikami sieci instytucjonalnej**

Asystent (N1): *I też przez te lata y, to nie tak, że tak od razu udało się te wszystkie relacje tak dobrze nawiązać tak, no bo też jakby te osoby z zewnątrz musiały poznać tak, że ja jestem asystentem tak, co ja robię, czym się zajmuję y: że nie jestem pracownikiem który zadzwoni powiedzmy raz na ileś tam i jest i jest w porządku tylko, tak jak w szkołach, zdarza się że, że/ Czasem przeżywają w ogóle szok tak, że ktoś tak często może być w szkole tak, że w ogóle przychodzi do szkoły i: – ale po co tak. Znaczy nie mówię, że często, że jestem codziennie w szkole tak, ale y: zdarza się, że (.) raz w tygodniu, czasem nawet i jak coś jest, jakaś potrzeba, że, że, no już mam takie czasem kontakty ze szkołami, że po prostu dzwonią do mnie i mówią, jest taka i taka sprawa, jest taki i taki problem z twoim podopiecznym tak, fajnie by było jakbyś przyjechał, byśmy porozmawiali tak, no bo trzeba coś zaradzić temu.*

Ważną rolę w zbieraniu informacji na temat rodziny odgrywa **praca nad relacją** z innymi uczestnikami sieci instytucjonalnej. Od jakości relacji, jakie posiada asystent, zależy bowiem przepływ i rodzaj uzyskiwanych informacji. Umiejętność tworzenia satysfakcjonujących relacji wydaje się znacząca w procesie przekształcania sieci instytucjonalnej w sieć informatorów, którzy są skłonni aktywnie współpracować z asystentem – przekazując mu na bieżąco istotne informacje na temat rodziny.

### **Praca nad relacją**

Asystentka (N8): *Przynajmniej w mojej pracy mi się zdarzyło tak, że y: dużo informacji do mnie trafiło dzięki jakimś tam relacjom, które nawiązałam czy z policją, która do mnie dzwoniła i i: udzielała mi takich informacji na cito natychmiast o rodzinie tak, czy dzięki temu, że my się też y: na tych szkoleniach to udało mi się nie wiem znaleźć szybciej jakieś miejsce i: jakieś tam w pogotowiu czy gdzieś to y: z tymi rodzinami, z którymi pracujemy to jest naprawdę bardzo na: na wagę złota coś takiego, że jest przepływ informacji i można na, na szybko coś wymyślić tak dużo prościej się tak pracuje i łatwiej jak się już nawiąże jakieś relacje i y: i się po prostu rozmawia tak zupełnie inaczej jak dzwoniisz gdzieś do*

*obcej szkoły czy do jakiejś instytucji i: zaczynasz swój wywód na temat tego kto ty jesteś co ty robisz tak i o co ci w zasadzie chodzi tak, bo chodzi ci na przykład o rodzinę, a tak naprawdę no to rodzin jest pełno i jakąś tam zupełnie anonimową osobą, która dzwoni gdzieś i o coś prosi tak (.), a tak to wszystko działa zupełnie, zupełnie inaczej i to jest taki duży plus w tej pracy.*

Zbieranie informacji może się przekształcić w inicjowanie „pracy artykulacyjnej”<sup>9</sup>. Dzieje się tak wtedy, gdy asystent zaczyna łączyć przekazywanie informacji z wypracowywaniem zsynchronizowanego kierunku działania, który dzielają inni przedstawiciele sieci instytucjonalnej.

### **Linia aktywności – „inicjowanie pracy artykulacyjnej”**

Anselm Strauss i jego zespół badawczy w pracy *Social organization of medical work* tak oto definiuje pracę artykulacyjną:

praca artykulacyjna musi zostać zrealizowana, by wysiłki zespołowe sumowały się ze sobą i razem stawały się czymś więcej, niż tylko oddzielnymi i niepasującymi (ang. *conflicting*) kawałkami całości realizowanej pracy. Mówiąc prościej, lekarze ustalają ogólny plan, czyli – strategię zarządzania trajektorią, pielęgniarki naczelne ustalają sposób jego [tego planu – I. K.-J.] realizacji, podczas gdy inni pracownicy służby zdrowia, włączając pielęgniarki i pracowników technicznych, przeprowadzają poszczególne zadania tego planu bardziej lub mniej kompetentnie i pośpiesznie<sup>10</sup>.

Niektórzy asystenci łączą przekazywanie informacji na temat rodziny z inicjowaniem **pracy artykulacyjnej** służącej wypracowaniu wspólnego i zarazem spójnego planu działania z przedstawicielami instytucji skoncentrowanymi wokół rodziny. W tym przypadku chodzi o to, by działania poszczególnych profesjonalistów nie wykluczały się wzajemnie poprzez zachowanie ciągłości przyjętego kierunku/toku postępowania wynikającego z uzgodnionego planu.

Dążenie do wspólnego planu działania dokonuje się poprzez udrażnianie kanału przepływu informacji. Asystent może pełnić funkcję głównego informatora sieci (por. ang. *key actor*<sup>11</sup>), który dostarcza bieżących, szczegółowych informacji na temat rodziny, w tym informacji związanych z działaniami innych przedstawicieli instytucji.

<sup>9</sup> Pojęcie zostało szerzej omówione w kolejnym paragrafie.

<sup>10</sup> A. L. Strauss, S. Fagerhaugh, B. Suczek, C. Wiener, *Social organization of medical work*, Transaction Publishers, New Brunswick, London 2014 [1985], s. 151.

<sup>11</sup> Tamże. Strauss, w odniesieniu do wykonywania pracy artykulacyjnej, pisze o aktorze głównym (ang. *key actor*), czyli osobie, która koordynuje proces realizacji wypracowanego, wspólnego planu zarządzania trajektorią (ang. *trajectory blueprint*).

### **Asystent jako główny informator**

Narrator (N2): [...] więc wszystkie instytucje tak naprawdę potrzebują gdzieś takiego, nie wiem jakiejś osoby koordynującej tak, ale takiej osoby, która jest bliska rodzinie, która zawsze też wie, co się u danej rodziny dzieje, co słyhać, jakie ma potrzeby. I to jest w sumie chyba taka ważna/, bo to jest taka rola asystenta, on próbuje właśnie koordynować te wszystkie myślenie działania. Przynajmniej ja się tak staram robić tak, żeby był przepływ informacji, komunikacja między wszystkimi osobami, instytucjami, które z rodziną pracują.

### **Asystent jako osoba dbająca o przepływ informacji**

Asystentka (N8): No i jakoś też się udało potem jeździłam na spotkania z dziećmi, czasem z nią, patrzyłam się jak to się tam odbywa, rozmawiałam z pogotowiem, rozmawiałam z tpd<sup>12</sup> też, żeby to tak jakoś wszystko poukładać i relacje z pogotowiem y: i żeby to wszystko było w takim klimacie, żeby te dzieci wróciły tak to pospinać, sąd, pogotowie, te kontakty, (3 s.) no też tę terapię [...].

Asystentka (N8): [...] no w tych miejscach w których pracuję no to (5 s.) dbam o to żeby normalnie jakoś tak dbać o te relacje, poznawać ludzi rozmawiać z nimi, dopytywać się też o: różne rzeczy niezwiązane z pracą dzięki temu jest później łatwiej. [...] dzięki temu, że tak dbam o te relacje to łatwo mi jest spać tak, że dzwoni do mnie jedna osoba powiedzmy z sądu i się pyta o coś co się dzieje gdzieś tam y w jakiejś innej instytucji z daną sprawą tak ja mogę się porozumieć z tamtą instytucją przekazać to powiedzmy do sądu i to jak gdyby spać te wszystkie nasze y punkty widzenia tak to jest wszystko dzięki temu takie spójne tak to jest taka nie wiem czy wypracowana umiejętność, czy taka naturalna, ale staram się to wszystko zawsze spinać, (3 s.) to dosyć często rzeczywiście tak mam (7 s.).

Asystent inicjujący pracę artikulacyjną w procesie przekazywania informacji na temat rodziny dba o to, by inni uczestnicy sieci instytucjonalnej mogli uzyskać informacje pozwalające zrozumieć złożoność toczącego się życia rodziny, poznać szerszy kontekst działań, jakie podejmuje rodzina.

### **Asystent jako osoba uwidaczniająca złożoność życia rodziny**

Asystent (N2): Jak człowiek jest o czymś poinformowany y taki kurator prawda jak wchodzi na przykład raz na miesiąc, tak naprawdę nie wie co się w tej rodzinie dzieje, y: w jakiej jest teraz sytuacji życiowej tak. Ma określone tak s: sprawdza określone wyznaczniki, które jemu tam są potrzebne do napisania raportu do sądu tak, natomiast nie wie co tej rodzinie tak naprawdę dolega. I nie zawsze w związku z tym może wyegzekwować różne rzeczy tak. Więc jest potrzebna

<sup>12</sup> Chodzi o stowarzyszenie pod nazwą Towarzystwo Przyjaciół Dzieci.

*taka osoba która takiego kuratora przynajmniej raz w miesiącu poinformuje, że dzieje się tak tak i tak. Mieliśmy założony taki cel no teraz się nie udało ze względu na to i na to, tak żeby wytłumaczyć żeby oni też zaczęli traktować tych ludzi jak ludzi tak, po ludzku, a nie tylko tak machinalnie y: machinalnie y: tak wyciągać konsekwencje sprawdzać różne, różne rzeczy no.*

Systematyczne informowanie innych przedstawicieli instytucji może przyczynić się do podejmowania aktywności mentalnej związanej z oceną, wolną od stereotypów, redukcjonistycznych schematów myślowych, co można wiązać z wypracowywaniem „przekładalności perspektyw”<sup>13</sup>. Marc Henry Soulet zwraca uwagę na to, że werbalizacja potencjalnych możliwości i przeżywanych trudności danej rodziny, „wskazanie zjawisk hamujących i rozwijających” uwidacznia je dla osób trzecich, które mają bardziej sprecyzowane pole działania zawodowego<sup>14</sup>.

Asystenci inicjujący pracę artikulacyjną starają się włączać poszczególnych przedstawicieli instytucji w przestrzeń omawiania sytuacji rodziny, podejmowania wspólnych ustaleń. W ten sposób inicjują proces komunikacji zmierzający do wypracowywania wspólnego planu działania z rodziną. Czyni to pozostali uczestników sieci instytucjonalnej „współoperatorami”<sup>15</sup> działania podejmowanego wobec rodziny.

### **Inicjowanie dyskusji prowadzących do wspólnego projektu działania**

Asystentka (N10): [...] *ja wychodzę chyba z takiego założenia, że yy yym (.) że to powinna być praca zespołowa i jakby z takim oczekiwaniem wchodzę na przykład w środowisko i wchodzę we współpracę z pracownikiem socjalnym i z kuratorem. Bywa tak, że spotykałam się z barierą jakąś taką yyy. Natomiast, no chyba jakby potrafię zadbać o to, żeby wymieniać się tymi informacjami, żeby wymagać też różnych rzeczy od moich współpracowników. No bo takiego jestem zdania tak, że tak to powinno wyglądać. Więc, więc z takiego założenia wychodzę i jakby no, zdarzają się oczywiście wyjątki i osoby, które po prostu nie chcą, jakoś*

<sup>13</sup> „Przekładalność perspektyw” (ang. *reciprocity of perspectives*) oznacza wzajemne rozumienie zachowań w podobnym kontekście sytuacyjnym – P. Chomczyński, *Przekładalność perspektyw (Reciprocity of perspectives)*, [w:] K. T. Konecki, P. Chomczyński, *Słownik socjologii jakościowej*, Wydawnictwo Difin S.A., Warszawa 2012, s. 235. Por. A. Gulczyńska, „Chłopaki z dzielnicy”. *Studium społeczno-pedagogiczne z perspektywy interakcyjnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2013, s. 247.

<sup>14</sup> H. M. Soulet, *Działanie społeczne i jego wymiar pedagogiczny. Na przykładzie pracy socjalnej z rodziną*, przeł. H. Kamińska, [w:] E. Marynowicz-Hetka, J. Piekarski, D. Urbaniak-Zajac (red.), *Pedagogika społeczna i praca socjalna. Przegląd stanowisk i komentarze*, Wydawnictwo Interart, Warszawa 1996, s. 110.

<sup>15</sup> Jean-Marie Barbier używa pojęcia „operator” (fr. *opérateur*) w stosunku do osób zaangażowanych w proces działania, podejmujących decyzje, dokonujących wyborów, a więc współrealizujących działanie, J.-M. Barbier, *Działanie w kształceniu i pracy socjalnej...*, s. 90.

*tam się nie angażują. Nie wiem z jakiego powodu, no ale to jest jakby ich sprawa. Ale ja chyba jakby, ja nie mam tak, ja na to nie narzekam jakoś szczególnie (1 s.). Tak później to wydaje mi się, znaczy to wiesz, to jest tak, że mam taką możliwość pójścia na przykład do punktu pracy socjalnej tak, no i jest ich kilka. Usiąść, pogadać, zapytać, nie? Powiedzieć jakby jaki ja mam pomysł, wymienić się informacjami, zapytać, a jaki ty masz, tak? No i to trochę tak ode mnie, nie trochę, tylko w 50% tak, zależy. Po prostu, tak uważam.*

Asystent (N2): [...] *a: jeśli przychodzi/, ja jako asystent jeśli wchodzę w środowisko to staram się jakoś całość tych wszystkich działań y: ustalać wspólnie [...].*

Asystentka (N8): [...] *jak się zbierze fajny zespół i jak się zbierze fajna współpraca (.) taka, znaczy zdarzy się taka współpraca, to nie jest proste bo (.) jak gdyby są takie wyobrażenia, że sąd to jest sąd, tam szkoła to jest szkoła nie wiem y: jakaś tam poradnia, to jest poradnia, ale tam wszędzie w zasadzie ludzie pracują i jak się jakoś tak pracuje nad relacją nie tylko w w rodzinie, ale nad relacjami w tych wszystkich instytucjach nad takimi sensownymi, zdrowymi y: nie takim napisaniu, że ja jestem z miejskiego ośrodka pomocy społecznej, a ktoś jest kuratorem z sądu y tylko tak się normalnie rozmawia po ludzku (.) to, to się w zasadzie/ (3 s.). Bo można (.) przede wszystkim normalnie ze sobą porozmawiać y: i: dzięki temu podejściu, że jak gdyby też jesteśmy wszyscy (.) odpowiedzialni za rodzinę wszyscy w zasadzie w równym stopniu i: to można rzeczywiście fajne (.) stworzyć jakiś fajny plan i tego się trzymać tak bo to też jest osobna działka żeby y: nie dosyć, że się stworzy plan jakiś pracy wspólny to jeszcze żeby się tego trzymać, wtedy rzeczywiście są efekty i są bardzo fajne takie y:.*

Linia aktywności realizowana w procesie przekazywania informacji, ukierunkowana na inicjowanie pracy artykulacyjnej, polega na dążeniu do wypracowania wspólnego planu pracy z rodziną – podzielanego przez uczestników sieci instytucjonalnej. Przekazywanie informacji w tym przypadku wykracza poza wymianę informacji czy ich zbieranie. Asystenci inicjują wśród przedstawicieli instytucji podejmowanie „debat nad trajektorią”<sup>16</sup> (ang. *trajectory debate*), które mają charakter bardziej koncepcyjny niż techniczny.

<sup>16</sup> „Debata nad trajektorią” toczy się wówczas, gdy trajektoria choroby jest na tyle problematyczna, że wymaga rozważań nie tylko o charakterze technicznym, lecz także ideologicznym; w taką debatę zaangażowani są wszyscy członkowie personelu medycznego, którzy mają styczność z danym pacjentem, A. L. Strauss, S. Fagerhaugh, B. Sucek, C. Wiener, *Trajektorie choroby*, przeł. K. Waniek, [w:] K. Kaźmierska (red.), *Metoda biograficzna w socjologii. Antologia tekstów*, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2012, s. 383.



## Linia aktywności – „rzecznictwo na rzecz rodziny”

W procesie przekazywania informacji asystenci niekiedy realizują linię aktywności, którą określam jako „rzecznictwo na rzecz rodziny”. Aktywność ta polega na łączeniu przekazywania informacji o rodzinie z rzecznictwem na jej rzecz. **Rzecznictwo**, o którym mowa, przypomina rodzaj rzecznictwa w pracy z indywidualnym przypadkiem (ang. *case advocacy*), które polega na wyrażaniu poglądów w imieniu „klienta”, na jego rzecz<sup>17</sup>.

Rzecznictwo na rzecz rodziny było realizowane przez asystentów w sytuacjach komunikacyjnych wymagających ochrony członków rodziny przed groźącymi im konsekwencjami (np. wezwanie do stawienia się do zakładu karnego) lub stworzenie im określonych możliwości (takich jak udział dzieci w bezpłatnych koloniach).

Asystent w roli rzecznika rodziny uruchamia „komunikowanie perswazyjne” polegające na używaniu mowy w celu oddziaływania na przekonania uczestnika interakcji<sup>18</sup>. Innymi słowy, chodzi o przekazywanie informacji na temat rodziny w taki sposób, by przekonać danego uczestnika sieci instytucjonalnej do podjęcia określonych decyzji czy też działań, które leżą w interesie rodziny. Przykładem może być fragment narracji asystentki (N6 – ochrona rodziny przed konsekwencjami), w którym przekonuje kuratora, by wsparł podopieczną w działaniach zmierzających do odroczenia jej kary pozbawienia wolności lub zamiany tej kary na inną.

Asystenci realizują linię aktywności, która polega na rzecznictwie, przyjmując określony sposób „ekspresji”<sup>19</sup> wyrażający ich stosunek do spraw rodziny<sup>20</sup>. Na podstawie analizy wywiadów narracyjnych wyróżniłam **ekspresję wojownika, nakłaniacza** oraz **obrońcy**.

Używanie ekspresji wojownika polega na wyrażaniu silnej determinacji w dążeniu do realizacji spraw rodziny. Asystent jest nawet gotów naruszyć rytualny aspekt interakcji, jakim jest przestrzeganie reguł wzajemnego szacunku<sup>21</sup>. Mogą się wówczas pojawiać takie środki wyrazu, jak: stosowanie afrontu,

<sup>17</sup> N. Bateman, *Advocacy skills for health and social care professionals*, Jessica Kingsley Publishers, London, Philadelphia 2000, s. 35.

<sup>18</sup> M. Korolko, *Sztuka retoryki. Przewodnik encyklopedyczny*, Wydawnictwo Wiedza Powszechna, Warszawa 1990, s. 28.

<sup>19</sup> Sposób ekspresji rozumiem jako wyrażanie siebie – swoich racji, emocji, w komunikacji z innym, por. E. Goffman, *Rytuał interakcyjny*, przeł. A. Szulżycka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006 [1967], s. 10.

<sup>20</sup> Według Ervinga Goffmana pojęcie „ekspresja” łączy się z „ekspresyjnością bycia w roli”, która jest wyrażana poprzez rozbieżne środki wyrazu; jest to związane z posiadaniem odmiennych „idealnych standardów wykonywania roli”, E. Goffman, *Spotkania. Dwa studia z socjologii interakcji*, przeł. P. Tomanek, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2010 [1961], s. 80–81.

<sup>21</sup> E. Goffman, *Rytuał interakcyjny*, s. 11.

przytyku<sup>22</sup>, podniesiony ton głosu, a nawet krzyk. Asystent-wojownik może zrezygnować z dbałości o zachowanie „twarzy”<sup>23</sup> drugiego uczestnika interakcji, by wyrzucić presję pozwalającą osiągnąć cel, jakim jest ochrona rodziny przed groźącymi jej konsekwencjami. Taka ekspresja stwarza jednocześnie ryzyko bycia źle zrozumianym i odebrany, czyli utraty własnej twarzy w oczach drugiego człowieka.

### **Ochrona członka rodziny przed konsekwencjami – ekspresja wojownika**

Asystentka (N6): [...] *jak ta pani dostała wezwanie do stawienia się do zakładu karnego, mocno się zaangażowałam że tak powiem żeby nie poszła do tego, do tego zakładu. Byłam u kuratora zawodowego (.) jej dla dorosłych. Pan był bardzo, że tak powiem, w ogóle zdziwiony, że ja tak walczę o tą kobietę bo była na straconej pozycji już, że tak powiem. Nawet na początku w ogóle nie chciał ze mną rozmawiać. Trochę nakrzyczałam na niego, to był obrażony w ogóle jak śmiem krzyżeć ja y zwykły asystent na kuratora zawodowego, jeszcze dla dorosłych, taki przerost formy troszkę ma pan. Młody chłopak, dlatego/ od niedawna pracuje więc może dlatego. No w każdym bądź razie już potem się uspokoił i ja wytłumaczyłam mu o co chodzi, że, że tutaj po prostu wypracowałam sobie z panią, przez cztery miesiące z nią pracowałam i zrobiłam tyle, gdzie co poniekąd przez parę lat nie zrobili z nią nic. Gdzie mówię, wstała z łóżka, zaczęła dbać o siebie, zaczęła normalnie funkcjonować, wysprzątała w chałupinie, gdzie był bałagan straszny, tam nie można było nawet usiąść.*

### **Pomoc w załatwianiu spraw bieżących – ekspresja wojownika**

Asystentka (N10): *Ja już w tym momencie, jestem na takim etapie, że ja potrafię wejść do urzędu i powiedzieć, że pan urzędnik sobie kpiny skutecznie na przykład, prosząc moje jakieś kolejne kwity, zaświadczenia na przykład o nie/ o dochodach moich podopiecznych, tak? W kwestii powiedzmy organizacji mieszkania socjalnego. Jak słyszę co miesiąc, czy co dwa miesiące, że jest jakaś zmiana wytycznych, no to rzeczywiście już po prostu myślę, że potrafię być niemila w różnych sytuacjach, i i naprawdę jestem zdania takiego, że nie/ nie ma po prostu drzwí przez które nie da się wejść (lekki śmiech).*

Asystent może realizować rzecznicstwo poprzez nakłanianie. W takim przypadku będzie używał prośby jako podstawowego sposobu ekspresji. Gorliwe prośnienie, przesyccone dostarczaniem wszelkich informacji na temat złożonej sytuacji

<sup>22</sup> Zdaniem Goffmana, przytyk jest rodzajem aluzji, która dotyczy postawy moralnej uczestnika interakcji, tamże, s. 25. Przykładem może być przytyk asystenta względem postawy kuratora, który nie chce podjąć działań wpisanych w rzecznicstwo na rzecz rodziny.

<sup>23</sup> „Pojęcie twarzy można zdefiniować jako pozytywną wartość społeczną przypisywaną osobie w danej sytuacji spotkania, gdy inni przyjmą, że trzyma się ona określonej roli”, tamże, s. 5.

rodziny łączy się tutaj z perswazją polegającą na stwarzaniu sytuacji komunikacyjnej, w której odmowa nie jest przyjmowana – nie ma możliwości odmowy, bo *musi się udać*.

### **Stwarzanie członkom rodziny nowych możliwości – ekspresja nakłaniacza**

Asystentka (N6): [...] *no to poszłam na Piotrkowską do pani, która zajmowała się tymi koloniami, y usiadłam i – pani kochana weź no pani coś zrób żeby ten drugi dzieciak też pojechał. Yy, przez cały czas pracownik socjalny yy no tam jakby tam temu chłopakowi młodszemu wpajała, że tylko on może jechać, bo jest do 12 roku życia i tak dalej i tak dalej. No więc tamten był zadowolony, już tutaj prawie był spakowany w lipcu, a dopiero tam jakoś 9, 10 sierpnia pojechali i byli do końca wakacji właściwie na tych koloniach y w Krynicy Morskiej, mm ale pojechali obaj. Ja już panią tak zakręciłam po prostu w MOPS-ie, powiedziałam że no nie ma takiej możliwości, no jeżeli jeden ma jechać to lepiej żeby obaj zostali w wakacje w domu, bo widzę jak ten drugi strasznie przeżywa. No więc ona mówi – ok, zobaczymy co da się zrobić. Jeżeli nie będzie/ w projekcie jest tak, że musi być powiedzmy trzy/ czterdzieścioro dzieci i musi być tyle, nie może być 38, 36, tylko musi być cztery dychy, znaczy czterdzieścioro na przykład, tam nie wiem ile musiało być, ale były trzy autokary więc było dosyć dużo tych dzieciaków mm i też zbierali na ostatnią chwilę właściwie. Powiedziała mi, że ona się dowie i i może być tak, że on się dowie w ostatniej chwili, że pojedzie. No więc mówię dobra, poskładałam wszystko dla tego P. no, ale mówię tutaj przez cały czas było mówione, będę chodziła i prosiła, błagała tą kobitę na kolanach, żeby jakoś tego drugiego też wcisnęła. No i było tak, no zadzwoniła do mnie właśnie ta pani która się zajmowała, no i mówi – jak pani tak strasznie zależy no to zrobimy tak, no mówi – bo i tak się nie kwalifikuje no to tak naprawdę wzięłam dzieciaki do 14 roku życia, a on ma już 15 skończone i mówi – no wie pani, ja nie wiem jak to zrobić. Ja mówię – nie, niech pani coś zrobi, no musi pani coś wymyśleć bo po prostu no ja nie wyobrażam sobie, żeby ten drugi dzieciak został w domu i żeby całe wakacje siedział w tej chałupinie. Y, no i zrobiła, pani tak jakoś mocno zakręciła, że pojechali obaj.*

Asystent jako obrońca tłumaczy złożoność życia codziennego rodziny, by dostarczyć innym przedstawicielom instytucji wszelkich argumentów stanowiących usprawiedliwienie dla działań rodziny, takich jak na przykład – brak terminowego wywiązywania się z obowiązkowych opłat z powodu deficytu środków finansowych. Można powiedzieć, że w tym wypadku asystenci realizują tak zwaną „pasywną obronę” (ang. *passive advocacy*), czyli wypowiadają się w imieniu rodzin, by zapewnić im ochronę przed groźącymi konsekwencjami<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> Por. J. Dalrymple, J. Boylan, *Effective advocacy in social work*, SAGE Publications Ltd, London, Thousand Oaks, New Delhi, Singapore 2013, s. 5.

### Usprawiedliwianie rodziny – ekspresja obrońcy

Asystentka (N11): *Jesteśmy zawsze po stronie rodziny i takimi, tak zwanymi adwokatami rodzin tak [...] Adwokatami, że zawsze staramy się bronić rodziny, tak? W urzędach, w szkołach, w/ gdziekolwiek, tak, że to na zasadzie, nie wiem, w szkole na przykład jest problem, że nie wiem rodzina nie uiściła opłat jakichś tam, tak? No to ja staram się rozmawiać wtedy, czy to z wychowawcą, czy z dyrekcją, że w rodzinie jest naprawdę trudna sytuacja tak, finansowa i na przykład w tym miesiącu ludzie musieli kupić przede wszystkim dla dzieci jedzenie, tak i już nie mają tych pieniędzy, tak. Z MOPS-u otrzymują już maksymalną pomoc jaką mogą dostać. Czy na przykład nie wiem ffyy, generalnie chodzi o finanse, tak w dużo takich sprawach. Czy na przykład jak yy nie wiem, teraz miałam taką sytuację, że em mama czwórki dzieci poszła na terapię odwykową yy na terenie szpitala więc nie było jej w domu przez pięć tygodni i ojciec został z czwórką dzieci sam więc siłą rzeczy miał co robić. I szkołę i przedszkole uczulałam na to, że jeżeli będzie coś nie tak, żeby się ze mną kontaktowali, ja jakoś tam nie wiem będę się starała panu w jakiś taki mm delikatny sposób zwrócić na pewne rzeczy uwagę, tak, żeby po prostu wszyscy jeszcze na niego nie narzucali kolejnych obowiązków bo co, efekt może być taki, że facet też wysiądzie i podziękuje, tak (2 s.). Także zawsze po stronie rodziny, nie po tej drugiej, tak (2 s.).*

Obrońca stara się wytłumaczyć złożoność sytuacji życiowej rodziny w sposób konkretny i rzeczowy. Przykładem może być tutaj poniższy fragment narracji obrazujący postępowanie asystentki, która dostarczała dowodów na to, że dziewczynka nie ma wszawicy.

Ekspresja obrońcy to rzeczowe, opanowane, lecz stanowcze wykazywanie racji rodziny i przedstawianie okoliczności łagodzących dla jej działań, które stanowią kontekst pozwalający ją usprawiedliwić.

### Dostarczanie dowodów – ekspresja obrońcy

Asystentka (N7): *Jednak rzeczywiście przekonałam się na własnej skórze, że ta dziewczyna była co chwila oskarżana, że jej dzieci mają wszy. Że to ona jest winna temu, że dzieci mają wszy. Gdzie chodziliśmy do lekarza po karteczki, zanosiliśmy do przedszkola, że dziewczynki mają czyste główki. Po tygodniu potrafiłam odbierać telefony, że dziewczynki mają z powrotem. To było takie irytujące i to w ciągu jednego dnia potrafiłam odebrać trzy telefony z jednej instytucji: od dwóch wychowawczyń i od pani dyrektor; gdy/ strasznie nakrzyzczała i ona sobie wręcz nie życzyła, żeby te dzieci przychodziły do przedszkola. (.) To, moje zdanie było takie krótkie, że dzieci będą przychodziły do przedszkola, bo tam są zapisane na razie. Dopóki są zapisane.*

Linia aktywności – „rzecznictwo na rzecz rodziny” – jest widoczna w przestrzeni przekazywania informacji o rodzinie. Może być różnie realizowana

w zależności od przyjętego przez asystenta sposobu ekspresji – wojownika, nakłaniacza, obrońcy. Asystent w toku historii jednej interakcji lub w toku wielu interakcji może uruchamiać inne sposoby ekspresji. Przedstawiona typologia nie wyczerpuje potencjalnych możliwości w tym zakresie. Pomimo różnic w ekspresji możemy za każdym razem mówić o rzecznictwie na rzecz rodziny, gdy asystent reprezentuje interesy rodziny w komunikacji z innymi przedstawicielami sieci instytucjonalnej, których stara się przekonać/nakłonić do podjęcia działań zapewniających ochronę rodzinie lub oferujących jej nowe możliwości życiowe.

## Konkluzja

Niniejszy tekst stanowi wycinek badań, w których analizowane są opowieści asystentów na temat ich profesjonalnych doświadczeń związanych z tym, co i jak robią w polu działania, które w przestrzeni systemowej funkcjonuje pod nazwą „asystentura rodzinna”. Zaprezentowany fragment analizy, dotyczący aktywności ukierunkowanych na przepływ informacji, można traktować jako przykład dyskursu na temat realnie prowadzonej praktyki zawodowej, który, obok dyskursów rozważających możliwe i pożądane formy profesjonalności, wpisuje się w szerszą dyskusję nad profesjonalnością działań o charakterze społeczno-pedagogicznym<sup>25</sup>.

Tego rodzaju dyskurs, bazujący na perspektywie interakcjonizmu symbolicznego oraz transwersalnej teorii analizy aktywności Jeana-Marie Barbiera, daje możliwość studiowania zagadnienia profesjonalności przez pryzmat jednostkowego procesu konstruowania działania profesjonalnego, rozumianego jako swista, tożsama dla podmiotu działania, konstelacja aktywności, które wzajemnie powiązane, tworzą swoistą tkankę działania, nazywaną przez Barbiera – „jednostkową organizacją aktywności” (fr. *organisation singulière d'activité*)<sup>26</sup>.

Taka perspektywa analityczna, zamiast wprowadzać waloryzację odnoszącą się do kryteriów profesjonalności w stosunku do podejmowanych aktywności składających się na całościowe działania, zmierza do rekonstrukcji indywidualnego sposobu, w jaki to działanie jest realizowane. Jest to, w moim mniemaniu, perspektywa rozumiejąca, pozwalająca uchwycić istotę działania podmiotu poprzez: zrozumienie zależności, jakie pojawiają się pomiędzy poszczególnymi rodzajami aktywności, dostrzeżenie jednostkowych preferencji zaangażowania, sposobów wyrażania siebie w przestrzeni zawodowej w wymiarze mentalnym, afektywnym, dyskursywnym, fizycznym.

<sup>25</sup> Danuta Urbaniak-Zajac stwierdza, że analizy realnych działań o charakterze społeczno-pedagogicznym występują znacznie rzadziej w stosunku do tych dyskursów, które koncentrują się na pożądanych sposobach działania, D. Urbaniak-Zajac, *W poszukiwaniu teorii działania profesjonalnego pedagoga. Badania rekonstrukcyjne*, Wydawnictwo Impuls, Kraków 2016, s. 43.

<sup>26</sup> J.-M. Barbier, *Działanie w kształceniu i pracy socjalnej...*, s. 160.

Dyskurs, starający się odtworzyć i zrozumieć indywidualną specyfikę działania podmiotu, w dalszej kolejności może być zestawiany z określonymi koncepcjami profesjonalności, które koncentrują się na rozważaniu walorów działań zawodowych określających poziom ich profesjonalności. Jedną z takich koncepcji jest perspektywa społeczno-pedagogiczna, dla której działanie zawodowe, między innymi, nabiera walorów profesjonalności, gdy przekształca się w działanie społeczne, zmierzające do współtworzenia „instytucji symbolicznej”<sup>27</sup>, na którą zgadzają się i którą tworzą wszystkie podmioty w określonym polu działania. Można zatem zestawiać jednostkową organizację aktywności z wybraną teorią profesjonalności i przez jej pryzmat oceniać zrekonstruowane doświadczenie profesjonalne przedstawicieli profesji społecznych. Wydaje się, że takie podejście badawcze może stanowić przeciwwagę dla strukturalnych ujęć zagadnienia profesjonalności, w których dominuje perspektywa globalna, koncentrująca się na ocenie stopnia profesjonalności zawodu przez pryzmat „wskaźnikowych koncepcji profesji”<sup>28</sup>.

## Bibliografia

- Barbier J.-M., *Działanie w kształceniu i pracy socjalnej. Analiza podejść*, przeł. G. Karbowska, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.
- Bateman N., *Advocacy skills for health and social care professionals*, Jessica Kingsley Publishers, London, Philadelphia 2000.
- Chomczyński P., *Przekładalność perspektyw (Reciprocity of perspectives)*, [w:] K. T. Konecki, P. Chomczyński, *Słownik socjologii jakościowej*, Wydawnictwo Difin S.A., Warszawa 2012.
- Dalrymple J., Boylan J., *Effective advocacy in social work*, SAGE Publications Ltd, London, Thousand Oaks, New Delhi, Singapore 2013.
- Goffman E., *Rytm interakcyjny*, przeł. A. Szulżycka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006 [1967].
- Goffman E., *Spotkania. Dwa studia z socjologii interakcji*, przeł. P. Tomanek, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2010 [1961].
- Gorzko M., *Przestrzeń, ciało, ego. Linie działania grup turystycznych*, „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2009, t. V, nr 2, [http://www.qualitativesociologyreview.org/PL/archive\\_pl.php](http://www.qualitativesociologyreview.org/PL/archive_pl.php) (dostęp: 12.05.2016).
- Gulczyńska A., *„Chłopaki z dzielnicy”. Studium społeczno-pedagogiczne z perspektywy interakcyjnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2013.

<sup>27</sup> „Instytucja symboliczna” oznacza „sieć symboliczną, społecznie usankcjonowaną, w której krzyżują się, w zróżnicowanych relacjach i proporcjach elementy realne i wyobrażalne”, E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 80.

<sup>28</sup> Koncepcja ta bazuje na rekonstrukcji poglądów Heinza Hartmanna, który twierdził, że proces profesjonalizacji zawodu charakteryzują dwa wskaźniki: charakter wiedzy oraz zakres prospołecznej intencji działania, za: D. Urbaniak-Zajac, *„Wskaźnikowy” model profesji i jego ograniczenia*, „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze” 2006, nr 9, s. 5. Wspomniana koncepcja pozwala określić etap uzawodowienia poprzez ustalenie jakości wyżej wymienionych wskaźników.

- Kamińska-Jatczak I., *Logiki aktywności mentalnych asystentów rodziny – próba interpretacji*, [w:] M. Kawińska, J. Kurtyka-Chałas (red.), *Praca socjalna jako dyscyplina naukowa? Współczesne wyzwania wobec kształcenia i profesji*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Warszawa 2016.
- Kaźmierczak T., *Teoretyczne uzasadnienie roli organizatora sieci społecznych*, [w:] T. Kaźmierczak, B. Bąbska, M. Popłońska-Kowalska, M. Rymśza, *Środowiskowe role zawodowe pracownika socjalnego. Raport dotyczący nowych ról zawodowych pracownika socjalnego*, Fundacja Instytut Spraw Publicznych, Białystok 2013.
- Korolko M., *Sztuka retoryki. Przewodnik encyklopedyczny*, Wydawnictwo Wiedza Powszechna, Warszawa 1990.
- Marynowicz-Hetka E., *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.
- Soulet H. M., *Działanie społeczne i jego wymiar pedagogiczny. Na przykładzie pracy socjalnej z rodziną*, przeł. H. Kamińska, [w:] E. Marynowicz-Hetka, J. Piekarski, D. Urbaniak-Zajęc (red.), *Pedagogika społeczna i praca socjalna. Przegląd stanowisk i komentarze*, Wydawnictwo Interart, Warszawa 1996.
- Strauss A. L., *Zwierciadła i maski. W poszukiwaniu tożsamości*, przeł. A. Hałas, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2013 [1959].
- Strauss A. L., Fagerhaugh S., Suczek B., Wiener C., *Social organization of medical work*, Transaction Publishers, New Brunswick, London 2014 [1985].
- Strauss A. L., Fagerhaugh S., Suczek B., Wiener C., *Trajektorie choroby*, przeł. K. Waniek, [w:] K. Kaźmierska (red.), *Metoda biograficzna w socjologii. Antologia tekstów*, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2012.
- Urbaniak-Zajęc D., *W poszukiwaniu teorii działania profesjonalnego pedagogów. Badania rekonstrukcyjne*, Wydawnictwo Impuls, Kraków 2016.
- Urbaniak-Zajęc D., „Wskaźnikowy” model profesji i jego ograniczenia, „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze” 2006, nr 9.