

Dorota Wójciak

**Szkoła Doktorska Nauk Humanistycznych
Uniwersytet Jagielloński**

PRAKTYKA PRACY SOCJALNEJ JAKO KOMUNIKACJA MIĘDZYKULTUROWA

Abstract

Social Work Practice as Intercultural Communication

In this essay I take a look at the theory of intercultural communication. I try to find inspirations for social work practice in the texts of the most important Polish scholars dealing with this topic. I point out that the application potential of research on intercultural communication goes beyond the field of cross-cultural education and aid activities for migrants and national minorities. Referring to Leszek Korporowicz, I consider intercultural space to go beyond the sphere of contacts between people of different national and ethnic identities. This approach allows me to look at the contact between the client and the social worker as a form of intercultural communication.

Keywords: cultural transgression, intercultural education, intercultural communication, ethical dilemmas in social work

Praca socjalna to przede wszystkim spotkanie z Innym. O inności Innego nie stanowi tu jednak najczęściej ani jego pochodzenie, ani miejsce zamieszkania. Mimo że pracownik socjalny i pomocobiorca przynależą do tego samego narodu, mówią podobnym językiem, być może pochodzą z tego samego miasta, trudno zaryzykować stwierdzenie, że uczestniczą w tym samym porządku kulturowym.

Sam termin „porządek kulturowy” nie przystaje już do współczesnej, dynamicznej rzeczywistości społecznej. W XXI wieku nie funkcjonujemy w hermetycznych i zorganizowanych wokół wspólnych kolektywnych wyobrażeń kulturach. Przynależymy dziś raczej do wielu specyficznych środowisk komunikacyjnych, w które jesteśmy zaangażowani w różnym stopniu. Ze względną swobodą poruszamy się między środowiskiem rodzinnym, zawodowym i towarzyskim, oglądamy inne filmy, czytamy różne książki, uśmiechamy się do monitora, przeglądając inne memy. W kontaktach otwieramy się na ludzi i idee z całego świata: migracja lub kontakt z migrantami są dziś doświadczeniem powszechnym. Dodatkowo w dobie Internetu granice i geograficzny dystans tracą na znaczeniu. Nadużyciem byłoby jednak stwierdzenie, że pomocodawca i pomocobiorca w pracy socjalnej zostali ukształtowani i funkcjonują w dwóch odrębnych i niezależnych

od siebie „kulturach”. Choć w dyskursie pracy socjalnej pojawiają się pojęcia takie jak „kultura ubóstwa” (Tarkowska 2000: 18) czy „kultura bezdomnych” (Bielecka-Prus et al. 2011: 18), warto przyrzeć się pracownikowi socjalnemu i pomocobiorcy jako osobom partycypującym w wielu zwykle odmiennych wspólnotach komunikacyjnych w ramach wielowymiarowej przestrzeni międzykulturowej. Widziana z perspektywy tak ustawionych pozycji pomocodawcy i odbiorcy pomocy praktyka pracy socjalnej będzie wymagała specyficznych kompetencji komunikacyjnych, ale równocześnie otwierać może nowe możliwości działań na rzecz społecznej inkluzji jednostek i grup wykluczonych bądź zagrożonych wykluczeniem.

Studia międzykulturowe i praca socjalna – zarys wspólnych przestrzeni

Powstanie przestrzeni międzykulturowych jest wynikiem wielu procesów mniej lub bardziej bezpośrednio związanych z globalizacją i rewolucją informacyjną: kulturowej dywersyfikacji, deterytorializacji oraz decentralizacji i zaniku granic obszarów kulturowych (Korporowicz 2017b). Zauważmy, że nie mówimy o przestrzeniach *wielokulturowych*, na które składa się mozaika kultur pozostających w bezpośrednich kontaktach, ale względnie hermetycznych i organizowanych wokół własnych kanonów. Kategorię *wielokulturowości* stosuje się do opisu stanu społeczeństwa, w którym obok siebie funkcjonują środowiska kulturowe, wyodrębniane na podstawie różnic etnicznych, narodowych i religijnych, którym to różnicom nadaje się priorytetową wartość w relacjach (Grzybowski 2008: 42). Kategoria *międzykulturowości* odnosi się zaś do społeczeństw, w których tożsamości etnicznej czy narodowej nie nadaje się priorytetu. W wymiarze ideologicznym perspektywa wielokulturowa skupiona jest na celebrowaniu i ochronie wybranych różnic, uznanych za istotne dla tożsamości etnicznej czy religijnej danej grupy, a więc również na ochronie „kulturowej odrębności”. Poszczególne grupy mniejszościowe są wręcz obligowane do podkreślania cech różnicujących je od kultury dominującej, a kulturę dominującą zobowiązuje się do poszanowania ich odmienności (Grzybowski 2008: 44). Perspektywa międzykulturowa zrywa z postulatem utrwalania kulturowej odrębności, zachowując postulat szacunku dla różnych tożsamości i ich ekspresji. W tej perspektywie podkreśla się płynny charakter granic między grupami, otwartość kultur na wpływy z zewnątrz, a także fakt, że „nikt nie jest typowym członkiem grupy” i „nikt nie jest członkiem tylko jednej wyizolowanej grupy, a swoją tożsamość określa się w odniesieniu do członków różnych grup” (Grzybowski 2008: 48). Poczucie przynależności do określonej kultury nie zwalnia współczesnego człowieka z konieczności funkcjonowania w bardziej hybrydycznych przestrzeniach. Co więcej, kultura, z którą gotów się identyfikować, również otwiera się na nowe wzorce i idee – na grupy społeczne składają się dziś jednostki przynależące do wielu odmiennych, ale jedynie częściowo odseparowanych wspólnot.

Przestrzeń międzykulturowa nieustannie ewoluuje, jej cechą konstytutywną jest zmiana. Funkcjonowanie w tej przestrzeni nie tyle stawia przed jej uczestnikami nowe

komunikacyjne wyzwania, co radykalnie zmienia naturę samej komunikacji, chociażby poprzez ograniczenie możliwości powoływania się na te same kanoniczne, znane uczestnikom komunikacji dzieła lub wspólnotę zainteresowań i doświadczeń.

Pojawienie się i upowszechnienie Internetu zmultiplikowało przestrzenie komunikacyjne, w których uczestniczy jednostka. Przed pracą socjalną rewolucja informacyjna postawiła nowe trudne wyzwania, ale otworzyła też liczne możliwości. Nowe technologie bywają narzędziem inkluzji do życia społecznego (której służyć mogą chociażby grupy wsparcia w mediach społecznościowych), jednocześnie jednak wraz z cyfrową rewolucją pojawiła się nowa grupa zagrożona marginalizacją. Stajemy dziś przed rosnącymi konsekwencjami wykluczenia cyfrowego, co uwidoczniła wymuszona przez pandemię „cyfryzacja” licznych obszarów społecznego funkcjonowania: od pracy i edukacji po praktyki religijne. W niniejszym eseju chciałabym się jednak przyjrzeć mniej bezpośrednim konsekwencjom rewolucji informacyjnej, nie ograniczając się do kwestii cyfryzacji i komunikacji internetowej.

Jeśli mowa o szansach, jakie pojawiły się w obszarze pracy socjalnej, warto przede wszystkim zauważyć, że hybrydyzacja przestrzeni kulturowych, pluralizacja stylów życia i multiplikacja przestrzeni komunikacyjnych, do których przynależy jednostka, poszerza możliwość inkluzji społecznej osób i grup zagrożonych wykluczeniem. Przed pomocobiorcą pojawiają się liczniejsze i bardziej zindywidualizowane ścieżki wyjścia z kryzysu. Dla przykładu: zmiana środowiska towarzyskiego (jeśli zostało zdiagnozowane jako czynnik utrudniający wyjście z kryzysu) nie musi się wiązać ze zmianą miejsca zamieszkania. Dostępne są też liczne alternatywne wzorce funkcjonowania rodzinnego i zawodowego.

Świadomość wielości i wielowymiarowości przestrzeni komunikacyjnych nie tylko odsłania nowe możliwości resocjalizacji jednostki i jej społecznej inkluzji, ale też każe spojrzeć na pomocobiorcę jak na osobę niemożliwą do zdefiniowania jednym epitetem: *niepełnosprawny, uchodźca, chuligan*. W zależności od specyfiki przestrzeni, w jakiej partycypuje jednostka, może ona realizować odmienne wzorce zachowań. Zmiana nie wymaga więc od niej całkowitej rekonstrukcji tożsamości, ale czerpania z osobistego potencjału i kapitału wypracowanego dotychczas w wybranych przestrzeniach. Troska o nieredukowanie złożonego doświadczenia osób poszukujących wsparcia do wylczenia problemów, z którymi się borykają, ujawnia się w profesjonalnym dyskursie pracy socjalnej. Nie brakuje w nim wrażliwości na kwestię potencjalnie stygmatyzujących i wykluczających form językowych. Dyskusje nad tym, jak określać pomocobiorców / beneficjentów / klientów pracy socjalnej, są jednym z przykładów na doniosłość tej kwestii dla całej dyscypliny¹. W niniejszym eseju decyduję się zazwyczaj na formę „pomocobiorca”, choć określenie to nie wydaje się mniej problematyczne niż inne

¹ Choć praca socjalna nie jest w Polsce formalnie uznana za samodzielną dyscyplinę naukową, akademicka refleksja nad pracą socjalną niewątpliwie wykracza poza paradygmaty wypracowywane przez „macierzyste dyscypliny” zajmujących się nią uczonych. Na pracę socjalną możemy spojrzeć nie tylko jako na profesję, ale również kształtującą się właśnie dyscyplinę nauk społecznych.

formy: „bycie odbiorcą” może być interpretowane jako zachowanie bierności w relacji pomocowej. Tymczasem dążenie do aktywnego zaangażowania wszystkich uczestników relacji jest dziś w pracy socjalnej standardem. Niestety określenia beneficjent i klient również obciążone są podobnymi konotacjami, a dodatkowo uruchamiają asocjację z „klientelizmem” i uwypuklają administracyjny wymiar pracy socjalnej, który nie jest przedmiotem mojego eseju. W dyskursie pracy socjalnej zwraca się też uwagę, by formy *niepełnosprawny, chory psychicznie, bezdomny* zastępować określeniami *osoba z niepełnosprawnością, osoba dotknięta chorobą psychiczną, osoba w kryzysie bezdomności* (Galasiński 2013; Kuźma 2015: 14). Takie zabiegi językowe mają na celu upodmiotowienie uczestników relacji poprzez wskazanie, że niepełnosprawność czy bezdomność nie muszą definiować ani tożsamości jednostki, ani sytuacji, w jakiej znajduje się osoba poszukująca pomocy.

Charakter działalności pomocowej warunkowany jest specyfiką potrzeb jej beneficjentów, a na przykładzie wyliczonych wyżej epitetów widać wyraźnie, że w przypadku pracy socjalnej będzie to bardzo szeroki zbiór potrzeb. Jak zauważa Charles Beckett, pomocobiorcy w praktyce pracy socjalnej są grupą nadzwyczajnie zróżnicowaną w porównaniu z odbiorcami innych działań pomocowych (Beckett 2010: 15). W tej grupie znajdują się, między innymi, wspomniane osoby z niepełnosprawnością lub w kryzysie bezdomności, samotne matki, byli więźniowie i imigranci. Choć kontakt pracownika socjalnego z przedstawicielami każdej z wymienionych grup wymaga szczególnych kompetencji komunikacyjnych, o wyzwaniach w tym zakresie w odniesieniu do kategorii międzykulturowości mówi się zazwyczaj w przypadku pracy z imigrantami, mieszkańcami terenów pogranicznych i członkami mniejszości etnicznych. Na wspomnienie w tym kontekście zasługuje chociażby rozprawa doktorska Małgorzaty Bandach, która omawia kompetencje do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych na przykładzie gmin Podlasia, gdzie znaczny odsetek mieszkańców stanowi mniejszość białoruska (Bandach 2018). Szerzej rozumiana komunikacja w pracy socjalnej jest przedmiotem wielowymiarowej refleksji badawczej, w której różnice kulturowe traktowane są jako jedno z wielu wyzwań komunikacyjnych stojących przed pracownikiem socjalnym (Gast, Bailey 2014: 97).

Teoria komunikacji międzykulturowej swymi korzeniami również sięga badań nad kontaktami „między” kulturami, rozumianymi jako bardziej zamknięte, hermetyczne systemy, których przykładem mogą być tradycyjnie rozumiane narody. Refleksja nad funkcjonowaniem wielokulturowych i wielonarodowych społeczności uwypukliła problem nieostrości granic między kulturami oraz wielowymiarowości ich wzajemnych wpływów. Choć w centrum zainteresowania badaczy międzykulturowości nadal zdają się pozostawać relacje między odległymi (geograficznie, etnicznie czy językowo) kulturami, ich ustalenia mogą mieć szersze i bardziej uniwersalne zastosowanie i stanowić ramę interpretacyjną dla problemu komunikacji w XXI wieku, w tym, jak sądzę, komunikacji w praktyce pracy socjalnej. Zarówno innowacyjność w teoretycznych ujęciach międzykulturowości, jak i ich aplikacyjne konsekwencje w edukacji międzykulturowej mogą

okazać się inspirujące dla teorii pracy socjalnej, której specyfiką jest interdyscyplinarność i korzystanie z dorobku pedagogiki, psychologii czy socjologii (Kantowicz 2019).

Edukacja międzykulturowa a praca socjalna

Wspomniana wyżej edukacja międzykulturowa to dziedzina, której szczególnie blisko do pracy socjalnej. Wspólną cechą obu dyscyplin jest zorientowanie na praktyczny cel. Celem edukacji międzykulturowej, jako pewnego programu praktycznych działań, jest rozwijanie zdolności rozumienia zróżnicowanego kulturowo świata i efektywnego w nim funkcjonowania (Błęszyńska 2011: 41). Zarówno w edukacji międzykulturowej, jak i w pracy socjalnej uobecnia się ideał „teorii dla praktyki”, który bynajmniej nie umniejsza wartości teoretycznych rozstrzygnięć, ale każe stale konfrontować je z rzeczywistością „praktyki terenowej”, nie pozwalając na ortodoksyjną wierność raz obranym paradygmatom. Odnoszenie osiągnięć w badaniach nad relacjami międzykulturowymi do rzeczywistości wirtualnej jest przykładem pewnej praktycznej czujności teoretyków tej dziedziny. Zmiany w charakterze komunikacji, powodowane rewolucją informacyjną, nie mogły pozostać poza ich zainteresowaniem (m.in. Jaskuła 2016; Korporowicz 2017a).

Centralnym problemem edukacji międzykulturowej pozostaje oczywiście zagadnienie komunikacji, które, jak wspomniano, ma również istotne znaczenie dla problematyki pracy socjalnej. Jednym z głównych podejść w praktyce pracy socjalnej jest podejście kliniczne, uznające dialog za wartość samą w sobie i czyniące z niego fundament relacji pomocowej (Kaszyński 2019: 22). Uznanie dialogu za wartość niemal autoteliczną jest kolejną wspólną cechą obu dziedzin. Edukacja międzykulturowa służyć ma efektywnej komunikacji w relacjach międzykulturowych nie tylko z pobudek czysto pragmatycznych (jak umożliwienie skuteczniejszej współpracy pochodzących z całego świata specjalistów z najróżniejszych dziedzin czy walka ze społecznym wykluczeniem migrantów), ale również aksjologicznych, ponieważ kontakty międzykulturowe traktuje jako wartość samą w sobie. Warto przy tym pamiętać, że dialog międzykulturowy, choć niewątpliwie jest praktyką wartościową i wzbogacającą, stawia przed jego uczestnikami wiele komunikacyjnych wyzwań, a relacje międzykulturowe bywają przyczynami napięć i katalizatorami konfliktów. Edukacja międzykulturowa nie poprzestaje na opisie rzeczywistości tychże relacji, ale stara się wyjść naprzeciw wyzwaniom komunikacyjnym i minimalizować zagrożenie potencjalnym konfliktem, za pryncypium uznając rozwój kompetencji międzykulturowych uczestników relacji. Warto zaznaczyć, że badacze proponują różne zestawy umiejętności, które mają się składać na kompetencje międzykulturowe. Wśród nich pojawiają się kompetencje komunikacyjne, takie jak znajomość języków obcych czy uważne słuchanie, otwartość na odmienność, rozumienie zachowań innych kulturowo partnerów, umiejętność rozwiązywania konfliktów czy umiejętność radzenia sobie w niepewnych sytuacjach (Korczyński 2018: 164). Guo-Ming Chen i William J. Starosta zaproponowali trójwymiarowy model kompetencji międzykulturowej: wymiar poznawczy odnosi się do zdolności pozwalających na zrozumienie podobieństw i różnic

kulturowych, wymiar afektywny odnosi się do emocjonalnej gotowości i otwartości na różnice kulturowe, a wymiar behawioralny do praktycznej sprawności w osiągnięciu celów komunikacyjnych w interakcji (Chen, Starosta 1996). Edukacja międzykulturowa ma na celu poszerzenie kompetencji komunikacyjnych we wszystkich wymienionych wymiarach i nie ogranicza się jedynie do popularyzowania wiedzy na temat różnych kultur oraz dbania o ich widoczność w przestrzeni wielokulturowej. Jednym z zarzutów w stosunku do programów edukacji wielokulturowej tworzonych w latach 70. XX wieku było podtrzymywanie przez nią narracji o istnieniu *obok* siebie odmiennych i odrębnych kultur. Jak zauważa Tadeusz Lewowicki, w praktyce takie podejście ułatwiało utrzymanie tożsamości grup mniejszościowych, ale prowadziło również do ich izolacji (Lewowicki 2000: 25). Edukacja międzykulturowa jest programem bardziej otwartym na wzajemne wpływy kultury dominującej i kultur mniejszościowych (Grzybowski 2008: 76). Przejście od perspektywy wielokulturowej ku międzykulturowej w edukacji wiązało się z porzuceniem paternalistycznej troski o zachowanie kulturowych odmienności, która w praktyce okazywała się często wyrazem łaskawej akceptacji obecności grup mniejszościowych jedynie w wyznaczonych przez kulturę dominującą granicach. Perspektywa międzykulturowa podważa również utopijną wizję zachowania bezkonfliktowego ładu w spluralizowanym kulturowo społeczeństwie.

Odmienne systemy wartości uczestników przestrzeni międzykulturowej

W komunikacji międzykulturowej i komunikacji między pracownikiem socjalnym a pomocobiorcą ujawniają się podobne wyzwania i problemy (począwszy od barier językowych po konflikty w kwestiach uznawanych przez uczestników relacji za fundamentalne). Jednym z najtrudniejszych aspektów funkcjonowania w przestrzeni wielokulturowej i międzykulturowej jest konieczność ścierania się odmiennych systemów wartości. Problem ten zaostrza się zwłaszcza w społecznościach wieloreligijnych i wieloetnicznych. Warto jednak zauważyć, że w XXI wieku za postawami uczestników kultury nie stoją wielkie monolityczne systemy aksjologiczne. W tym kontekście chociażby publicystyczne narracje o „starciu islamu z cywilizacją chrześcijańską” w Europie wydają się co najmniej nieadekwatne, gdyż do owego „starcia” dochodzi raczej w wielu mikrowymiarach, a wyznawcy poszczególnych wartości nie stanowią łatwych do wyodrębnienia, jednolitych grup. Jednocześnie istnienia znaczących różnic w wyznawanych systemach wartości nie da się zbagatelizować, ponieważ ich konsekwencje mają realny wpływ na jakość codziennych relacji społecznych. Szacunek do „kulturowej odmienności” staje się wyzwaniem właśnie w obliczu różnego stosunku do kwestii uznawanych za aksjologicznie istotne. Wśród beneficjentów pracy socjalnej odchylenia od pewnej kulturowej normy w wyznawanym systemie wartości skutkują często wykluczeniem społecznym, a w skrajnych przypadkach wejściem w poważny konflikt z prawem. W środowisku pracy socjalnej brakuje przy tym pełnego konsensusu w sprawie roli pracownika socjalnego w takich sytuacjach. W praktyce

jego działanie często pozostaje rozpięte między udzielaniem wsparcia i sprawowaniem kontroli, czynnościami niedyrektywnymi i dyrektywnymi (Rutkowska, Szpunar 2018).

Niezależnie od obranego modelu praktyki jednym z podstawowych dylematów każdego pracownika socjalnego jest rozpięcie pomiędzy szacunkiem dla autonomii pomocobiorcy a kategorią *dobra wspólnego*. Ten nierozstrzygnięty, a według niektórych wręcz nierozstrzygalny dylemat ujawnia się zarówno w codziennej praktyce, jak i w debatach z zakresu polityki społecznej. Rozpięcie między szacunkiem dla autonomii osobistej pomocobiorcy a troską o interes społeczny wybrzmiewa w propozycjach wielu definicji pracy socjalnej, co świadczy o jego centralnej pozycji w problematyce dyscypliny. W *Globalnej definicji pracy socjalnej* z 2014 roku czytamy:

Praca socjalna jest zawodem opartym na praktyce i dyscypliną akademicką, która promuje zmiany i rozwój społeczny, *spójność społeczną* oraz upodmiotowienie i wyzwolenie ludzi. Zasady sprawiedliwości społecznej, praw człowieka, *odpowiedzialności zbiorowej* i *poszanowania różnorodności* mają kluczowe znaczenie dla pracy socjalnej (...) (IFSW 2014).

Nie mniej wyraźnie problem uwidacznia się w definicji przyjętej przez Komitet Rady Europejskiej w roku 1967, gdzie czytamy o „adaptacji wzajemnej osób, rodzin, grup i środowiska społecznego” oraz „rozwijaniu poczucia godności osobistej i odpowiedzialności jednostek” (cyt. za: Szatur-Jaworska 1995: 108).

W definicji zaproponowanej przez polskiego socjologa i pracownika socjalnego, Huberta Kaszyńskiego, silnie wybrzmiewa nie tylko omawiany dylemat, ale również nadrzędna rola dialogu i międzyosobowego kontaktu:

(...) definiuję pracę socjalną jako doświadczenie spotkania osób o niepowtarzalnej konstelacji wyobrażeń o otaczającym ich świecie. Pierwiastkiem kluczowym dla potencjalnego dialogu między nimi jest specyfika ich wrażliwości emocjonalnej oraz uważność. Natomiast o istocie dialogu stanowi refleksja nad działaniami, dzięki którym partnerzy odkrywają i dążą do aktualizacji wartości cenionych przez siebie, ale równocześnie – sprzyjających dobru wspólnemu (Kaszyński 2019: 24).

Próby pogodzenia odmiennych systemów aksjologicznych uczestników relacji polegają na poszukiwaniu tego, co wspólnie są zgodni uznać za wartości uniwersalne. Pochylając się nad tym problemem w obszarze edukacji międzykulturowej Marek Rembierz, odwołując się do myśli Tadeusza Kotarbińskiego, wskazuje wręcz na potrzebę *upierwszorzędzenia wartości uniwersalnych* w relacjach międzykulturowych (Rembierz 2018: 106). Aby jednak do *upierwszorzędzenia* owych wartości przystąpić, należy wpięrow wypracować jakiś konsensus między uczestnikami wspólnej przestrzeni komunikacyjnej, a to wydaje się podstawowym i kluczowym problemem zarówno w relacjach międzykulturowych, jak i w relacji pomocowej w pracy socjalnej. Wyjście z kryzysu bezdomności, uzależnienia lub długotrwałego bezrobocia wymaga uznania domu, trzeźwości czy pracy za wartości istotne nie tylko dla „większości społeczeństwa”, której przedstawicielem staje się, czasami wbrew własnym zamiarom, pracownik socjalny, ale

przede wszystkim dla pomocobiorcy, któremu nie można całkowicie odmówić możliwości kontestowania norm niezgodnych z jego sumieniem i subiektywnie określanymi potrzebami. Jak zauważa dostrzegający doniosłość przedstawianego dylematu w pracy socjalnej Kazimierz Frieske, „wbrew liberalnym złudzeniom nie zawsze jest tak, że to, co ludzie mają za najlepsze dla siebie, jest również najlepsze dla ludzkich społeczności” (Frieske 2002: 60). Powstaje pytanie, czy jeśli kierując się zasadami humanitaryzmu, nie decydujemy się jako społeczeństwo na pozostawienie bez wsparcia osób dotkniętych przeróżnymi kryzysami, niezależnie od ich światopoglądu i praktykowanego stylu życia, jedyną formą pomocy, którą możemy im zaoferować, jest praca socjalna w modelu redukcji szkód?² A może, kierując się konkluzją Kazimierza Frieske, powinniśmy podjąć „najtrudniejsze i wymagające największej wrażliwości” wyzwanie i decydować za tych, „którzy systematycznie demonstrują deficyty swojej podmiotowości” (Frieske 2002: 60)?

Nie zamierzam kwestionować stosowania podejścia opartego na redukcji szkód, które – zwłaszcza w przypadku pracy z osobami borykającymi się z uzależnieniami od substancji psychoaktywnych – może okazać się pierwszym i niezbędnym etapem na drodze do wyjścia z kryzysu (Maczyński 2017). Nie potrafię też odrzucić przygnębiającej diagnozy Kazimierza Frieske, która problematyzuje frazesowe narracje o bezwzględnym poszanowaniu autonomii pomocobiorcy. Zestawiając refleksje nad komunikacją międzykulturową z praktyką pracy socjalnej, chciałabym jedynie zwrócić uwagę na podejmowane w obu dziedzinach próby przewyciężenia rozdarcia między szacunkiem dla odmienności a kategorią dobra wspólnego. Za propozycję wartą w tym kontekście uwagi uznaję przede wszystkim postulat transgresji w relacji.

Transgresja jako warunek skutecznej komunikacji w przestrzeni międzykulturowej

Leszek Korporowicz i Sylwia Jaskuła zauważają, że podjęcie komunikacji międzykulturowej wymaga od każdego z jej uczestników (a więc, w przypadku pracy socjalnej, zarówno pomocobiorcy, jak i pomocodawcy) transgresji – wyjścia poza własny, ukształtowany system światopoglądowy (Jaskuła, Korporowicz 2013: 132). Stanowi to okazję do stworzenia całkowicie nowej jakości, a nie tylko odkrywania podobieństw, które łączyły uczestników jeszcze przed nawiązaniem relacji. W innym tekście Leszka Korporowicza czytamy:

Tworzenie i działanie w przestrzeni międzykulturowej jest w swej naturze działaniem transgresyjnym, które angażuje najbardziej twórcze cechy kompetencji międzykulturowej, takie jak otwartość,

² Redukcja szkód – strategia pomocowa wdrażana głównie w pracy z osobami z uzależnieniami od substancji psychoaktywnych. W modelu redukcji szkód nie wymaga się od pomocobiorców abstynencji, a nawet chęci wyjścia z nałogu. Pomoc sprowadza się do minimalizowania społecznych i zdrowotnych skutków uzależnienia. W ramach tego modelu prowadzi się np. akcje wymiany igieł i kampanie na temat bezpiecznego używania substancji psychoaktywnych.

kreatywność, zdolność podejmowania ryzyka, empatia, wyobraźnia, wrażliwość, ale także asertywność i pasja odnajdywania i nadawania swym działaniom pożądanego poziomu sensu, celowości i samorealizacji (Korporowicz 2017b: 79).

Przyjęcie perspektywy transgresyjnej pozwala zrealizować postulat równorzędności uczestników w relacji pomocowej. Otwarte na poszukiwanie nowych rozwiązań nastawienie pomocodawcy pozwala mu przynajmniej częściowo wyjść poza automatycznie przypisywaną przez pomocobiorcę rolę przedstawiciela instytucji władzy czy opresyjnej „większości”. Przyjmując transgresyjny model komunikacji, pracownik socjalny nie przychodzi już do pomocobiorcy z gotowym planem wyjścia z kryzysu lub, co gorsza, z listą wstępnych bezdyskusyjnych wymagań. Aktywne włączanie beneficjentów pracy socjalnej w konstruowanie indywidualnych programów wyjścia z kryzysu nie jest nowym postulatem – dziś uznaje się je za standard w relacji pomocowej (Nózka 2019: 372). W praktyce jednak wejście w relację pomocową może być motywowane chęcią uzyskania konkretnych korzyści, np. finansowych, a współtworzenie planu pomocowego traktowane jako pewna konieczność do ich uzyskania. W polskim systemie pomocy społecznej narzędziem narażonym na tego typu „motywacyjną manipulację” jest kontrakt socjalny. Warto jednak zaznaczyć, że przy okazji występujących czasami nadużyć w pracy opartej na kontrakcie socjalnym lub innego typu zindywidualizowanym planie pomocy da się zauważyć niechęć do zmiany zarówno w podejściu pomocobiorców, jak i pomocodawców. Warunkiem skonstruowania programu rzeczywistego, a nie jedynie deklaratywnego, uwzględniającego potrzeby i aspiracje pomocobiorcy, jest gotowość obu stron do transgresji. Obie strony borykają się przy tym ze specyficznymi przeciwnościami. Za pomocodawcą stoi zwykle instytucja i wiele formalnych wymogów. Zazwyczaj pomoc, którą oferuje, skrojona jest raczej na miarę społecznych wymagań, a nie potrzeb i aspiracji potencjalnego pomocobiorcy. Z kolei pomocobiorca często nie oczekuje pomocy w wyjściu z sytuacji, w której się znajduje, ale środków (nie tylko materialnych), które pozwolą mu na dalsze w niej funkcjonowanie.

Jak zauważa Tadeusz Paleczny, akty transgresji kulturowej stanowią wyzwanie dla dominujących wartości i podważają *status quo*, jednak sama transgresja nie jest wymierzona „przeciwko” kulturze, a raczej odrzuca niektóre jej ograniczenia (Paleczny 2014: 13). Postulat transgresji w relacji pomocowej w pracy socjalnej postrzegam nie jako gotowość do całkowitego porzucenia własnych systemów wartości przez pomocobiorcę czy pomocodawcę, ale gotowość do poszukiwania nieoczywistych rozwiązań i podejmowania nieschematycznych działań: odpowiedzią na bezdomność nie musi być tradycyjnie rozumiany dom, a bezrobocie nie zawsze trzeba zastąpić pracą na etat. Podejście oparte na transgresji pozwala spojrzeć na tradycyjnie zdefiniowane *kryzysy* i *problemy* z nowej perspektywy: w *samotnej matce* pozwala dostrzec *matkę samodzielną*, a w niepełnosprawności kulturotwórczą moc. Znakomitym przykładem nieszablonowego

podejścia do problemu niepełnosprawności jest rozwój kultury Głuchych³. Osobom niesłyszącym i niedosłyszącym od urodzenia udało się stworzyć kulturę opartą na wspólnocie językowej (w Polsce jest to polski język migowy). Głusi organizują festiwale poezji w PJM i angażują się w szerzenie świadomości na temat tego języka. Emancypacji osób głuchych towarzyszyła rewizja utartych ścieżek inkluzji społecznej niepełnosprawnych. Środowisko Głuchych zaczęło się domagać dostępu do edukacji w zakresie PJM, a nie jedynie systemu miganego i pisma fonetycznego, oraz dostępu do tłumaczy PJM w urzędach i ich obecności w mediach. Opanowanie języka fonicznego, a więc języka większości społeczeństwa, przestało być jedyną możliwą formą inkluzji. Dziś Głusi rzadziej postrzegają się jako niepełnosprawni, relatywnie rzadziej (w stosunku do osób z innym typem niepełnosprawności) są też tak postrzegani (Podgórska-Jachnik 2013: 103). Nieszablone strategie pomocy powstają również w ramach pracy socjalnej z uzależnionymi od substancji psychoaktywnych. Są to przede wszystkim rozwiązania wypracowane we wspomnianym już modelu redukcji szkód. Przyjęcie części z nich wymaga od pracowników socjalnych porzucenia dotychczasowych przekonań. Wśród wielu praktyków wizja pomocy w modelu niezakładającym całkowitej abstynencji uzależnionego od narkotyków pomocobiorcy nadal budzi sporo kontrowersji. Dodajmy, że w Polsce brakuje dla wielu takich działań ram legislacyjnych. Mimo tego na pracę w tym modelu zdecydowało się chociażby Stowarzyszenie MONAR – jedna z największych w Polsce organizacji udzielających wsparcia osobom uzależnionym.

Obok rozwiązań, które udało się choćby częściowo zinstytucjonalizować i włączyć do oferty pomocowej organizacji zajmujących się pracą socjalną, w innych przestrzeniach wciąż pojawiają się nowe odważne idee. Debatę publiczną w kraju co jakiś czas rozgrzewają performanse Łukasza Surowca. Dyskusję wychodzącą poza środowisko artystów i krytyków sztuki wywołała wystawa *Dziady* z 2013 roku i towarzysząca jej przestrzeń *Poczekalni*. W krakowskim Bunkrze Sztuki przez miesiąc nocować mogły osoby w kryzysie bezdomności – oddana im przestrzeń galerii została nazwana właśnie *Poczekalnią*. W tym czasie na wyższych piętrach odbywała się prezentacja prac poświęconych, między innymi, codziennej żmudnej pracy zbieraczy złomu i tworzonym przez nich narzędziom, co miało godzić w stereotyp bezrobotności i niezaradności osób bezdomnych (więcej na temat wystawy i jej odbioru: Koterska 2016). Dzięki innemu projektowi Surowca w mediach zaczęto też dyskutować między innymi możliwość wykonywania pracy zawodowej pod wpływem alkoholu (Gawkowski 2016). Niezależnie od oceny faktycznych możliwości i potencjalnych skutków wprowadzenia „propozycji” serwowanych przez artystę – jego działalność uświadamia złożoność problematyki pomocy socjalnej i zachęca do poszukiwania nowych (mniej lub bardziej radykalnych) rozwiązań.

³ Osoby głuche to osoby z uszczerbkiem słuchu uniemożliwiającym lub znacząco utrudniającym foniczną komunikację. Do głuchych (małą literą) należą zarówno osoby niesłyszące od urodzenia, jak i takie, które straciły słuch w okresie późnej starości. Głusi (wielką literą) z kolei stanowią grupę osób głuchych posługujących się językiem migowym i utożsamiających się z wyrosłą wokół niego kulturą.

Rozważając praktyczne możliwości *upierwszorzędzenia wartości uniwersalnych* w relacjach międzykulturowych, w szczególności w praktyce pracy socjalnej, nie sposób obok otwartości na nowe idee nie wspomnieć o współodpowiedzialności podmiotów za relacje, a w szerszej perspektywie także za *dobro wspólne*. Wymaganie odpowiedzialności od partnera w relacji stanowi wyraz szacunku dla jego godności i warunek zachowania partnerskiego stosunku w kontaktach. Wyzbycie się tego wymagania wiąże się często z paternalistycznymi postawami pomocodawców, które nie czynią udzielanego wsparcia bardziej efektywnym.

Marek Rembierz, odwołując się do antycznych tradycji filozoficznych, proponował spojrzeć na edukację międzykulturową jak na ćwiczenie duchowe: w rozwoju duchowym nadrzędną rolę odgrywa uczestnictwo we „wspólnocie poszukiwań” w trosce o dobro społeczne. Podjęcie tych poszukiwań ma być motywowane właśnie poczuciem odpowiedzialności za innych (Rembierz 2018: 102). Przekładając tę perspektywę na obszar praktyki pracy socjalnej, uznać należy, że w kontakcie pomocobiorcy i pomocodawcy istotna jest nie tylko gotowość do podjęcia poszukiwań nowych rozwiązań, ale też sama gotowość do wzięcia odpowiedzialności za ich prowadzenie. Hubert Kaszyński zauważa, że w pracy socjalnej „fundamentem profesjonalnego działania jest praca nad znaczeniami wzajemnych odpowiedzialności za wspólne doświadczenia krzywdy i przebaczenia” (Kaszyński 2019: 27). Pracownik socjalny, wychodząc z ofertą pomocy, bierze symboliczną odpowiedzialność za krzywdę, której doznał pomocobiorca, zaś uznanie doznanej krzywdy jest często pierwszym krokiem do wzięcia odpowiedzialności pokrzywdzonego za dobro własne, a następnie także dobro wspólne. Odpowiedzialność, która pojawia się na tym pierwszym etapie relacji pomocowej, nie niesie ze sobą przytłaczającego bagażu społecznych wymagań i roszczeń instytucji, pomocodawców czy opresyjnej kultury dążącej do kształtowania w pomocobiorcy „właściwych” postaw i jest zaczątkiem odpowiedzialności, o której pisał Marek Rembierz: odpowiedzialności za prowadzenie wspólnych poszukiwań tego, co dobre dla *mnie*, i tego, co dobre dla *nas*. Jeśli bowiem rozpoczynamy relację z gotową odpowiedzią na te pytania, tracimy szansę na transgresję.

Podsumowanie

Podsumowując, chciałabym jeszcze raz podkreślić potencjał aplikacyjny teorii komunikacji międzykulturowej dla praktyki pracy socjalnej, nieograniczający się do obszaru pracy z migrantami i mniejszościami etnicznymi. Pojęcie międzykulturowości nie pojawia się w dyskursie pracy socjalnej poza tym obszarem, co może świadczyć o tym, że wciąż, mimo przyjęcia nowej siatki terminologicznej, bliższa jest nam perspektywa wielokulturowa. Niniejszy esej jest jedynie przyczynkiem do dalszych i bardziej pogłębionych rozważań w tym zakresie.

Jednocześnie teoria i praktyka pracy socjalnej również może okazać się inspirująca dla studiów międzykulturowych, które nadal odnoszą się częściej do relacji między

grupami narodowymi czy etnicznymi, upierwszorzędniając kwestie istotne dla klasycznie rozumianej wielokulturowości. Wiele spośród postulatów związanych z przyjęciem idei międzykulturowości w perspektywie badawczej i programach edukacyjnych funkcjonuje niezależnie w pracy socjalnej. Troska o nieredukowanie złożonej historii pomocobiorcy do problemu, z którym przychodzi, i praktyka rozpoznawania i pobudzania potencjału beneficjentów wymaga od pracowników socjalnych szerokiego spojrzenia na aktywność jednostki i świadomości wielowymiarowości jej społecznego zaangażowania. Praca socjalna nie jest przy tym obarczona historią programów afirmowania kulturowej odrębności beneficjentów działań pomocowych.

Przed pracą socjalną i edukacją międzykulturową stoją podobne wyzwania i właśnie dlatego wzajemne zainteresowanie refleksjami prowadzonymi w obu dziedzinach może okazać się inspirujące. Za najtrudniejsze z tych wyzwań uważam przezwycięzenie rozpięcia pomiędzy poszanowaniem dla autonomicznych decyzji jednostki i troską o interes społeczny. Próba odpowiedzi na to wyzwanie jest postulat transgresji w relacji. Aby jednak postulat ten nie pozostał jedynie pięknym hasłem, należy zmierzyć się z pytaniami i wątpliwościami, które otwierają się wraz z jego przyjęciem. Czy zawsze można pozwolić sobie na transgresję? W jaki sposób odróżnić potencjalnie wzbogacające i rozwijające działania podważające *status quo* od działań zagrażających ładowi społecznemu? Na ile możliwe jest zawieszenie własnych przekonań i głęboko utrwalonych w kulturze wartości w celu poszukiwania nowych rozwiązań? W poszukiwaniu odpowiedzi na te pytania siły mogą połączyć teoretycy i praktycy pracy socjalnej i badacze międzykulturowości.

Bibliografia

- Bandach M. (2018). *Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej*. Repozytorium Uniwersytetu w Białymstoku; https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/7591/1/M_Bandach_Kompetencje_do_komunikacji_miedzykulturowej.pdf (dostęp:10.09.2020).
- Beckett C. (2010). *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, tłum. M. Jasiński, B. Maliszewska. Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa.
- Bielecka-Prus J., Rydzewski P., Maciejewska R. (2011). *Społeczne i instytucjonalne aspekty bezdomności na Lubelszczyźnie*. Wydawnictwo WSPA, Lublin.
- Błęszyńska K. (2011). *Teoretyczny status edukacji międzykulturowej*. „Pogranicze. Studia Społeczne”, XVII: 39–53.
- Chen G., Starosta W. (1996). *Intercultural Communication Competence: A Synthesis*. „Annals of the International Communication Association”, 19 (1): 353–383.
- Frieske K. (2002). *Kluczowe dylematy pracy socjalnej*, w: *Wartości i normy społeczne – wokół uwarunkowań i czynników pracy socjalnej*, red. K. Frysztacki. „Zeszyty Pracy Socjalnej”, 6: 53–60.
- Galasiński D. (2013). *Osoby niepełnosprawne czy z niepełnosprawnościami?* „Niepełnosprawność. Zagadnienia, Problemy, Rozwiązania”, 4 (9): 3–6.

- Gast L., Bailey M. (2014). *Doskonalenie komunikacji w pracy socjalnej*. Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa.
- Gawkowski J. (2016). *Jak pomagać pijącym alkoholikom?* „Krytyka Polityczna”; <https://krytykapolityczna.pl/narkopolityka/narkokultura/jak-pomagac-pijacym-alkoholikom/> (dostęp: 20.08.2020).
- Grzybowski P. (2008). *Edukacja europejska – od wielokulturowości ku międzykulturowości*. Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków.
- IFSW (2014). *Globalna definicja pracy socjalnej*, International Federation of Social Workers; <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> (dostęp:10.09.2020).
- Jaskuła S. (2016). *Information Culture in Intercultural Space*. „Politeja”, 13 (5 (44)): 183–198.
- Jaskuła S., Korporowicz L. (2013). *Międzykulturowa kompetencja komunikacyjna a transgresja*. „Pogranicze. Studia Społeczne”, XXI: 121–138.
- Kantowicz E. (2019). *Praca socjalna w interdyscyplinarnym splocie nauk społecznych*, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Kaszyński H. (2019). *Sens i istota pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Korczyński M. (2018). *Edukacyjne uwarunkowania kompetencji międzykulturowych Polaków na emigracji*. „Lubelski Rocznik Pedagogiczny”, 3 (XXXVII): 161–184.
- Korporowicz L. (2017a). *Extended Cultures: Towards a Discursive Theory of Hybrid Space*, w: *East-Asian and Central-European Encounters in Discourse Analysis and Translation*, red. A. Duszak, A. Jabłoński, A. Leńko-Szymańska. WLS UW, Warszawa.
- Korporowicz L. (2017b). *Ku zintegrowanej teorii przestrzeni międzykulturowej*. „Relacje Międzykulturowe”, 1 (1): 57–82.
- Kosterska A. (2016). *Sztuka szczególna. O działalności artystycznej Łukasza Surowca*. „Anthropos?”, 25: 145–157.
- Kuźma I. (2015). *Domy bezdomnych. Badania sytuacji kryzysowych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Lewowicki T. (2000). *W poszukiwaniu modelu edukacji międzykulturowej*, w: *Edukacja międzykulturowa w Polsce i na świecie*, red. T. Lewowicki. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
- Maczyński P. (2017). *Redukcja szkód w pracy socjalnej z osobami uzależnionymi – przykład polski*. „Zeszyty Pracy Socjalnej”, 1.
- Nózka M. (2019). *Metodyka i procesy pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Paleczny T. (2014). *Transgresja jako następstwo kontaktu kulturowego*, w: *Transgresja w kulturze*, red. T. Paleczny, J. Talewicz-Kwiatkowska. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Podgórska-Jachnik D. (2013). *Głusi. Emancypacje*. Wydawnictwo Naukowe Wyższej Szkoły Pedagogicznej, Łódź.
- Rembierz M. (2018). *Edukacja międzykulturowa jako ćwiczenie duchowe. Pedagogiczne wymiary kształtowania kultury duchowej i rozumienia wartości ponadkulturowych w kontekście*

zróżnicowania religijnego i pluralizmu światopoglądowego. „Edukacja Międzykulturowa”, 2 (9): 90–130.

Rutkowska A., Szpunar M. (2018). *Dyrektywność i niedyrektywność czynności zawodowych pracowników socjalnych.* „Praca Socjalna”, 5 (33): 123–144.

Szatur-Jaworska B. (1995). *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk. ŻAK. Wydawnictwo Akademickie, Kraków.

Tarkowska E. (2000). *Bieda, historia i kultura*, w: *Zrozumieć biednego. O dawnej i obecnej biedzie w Polsce*, red. E. Tarkowska. Typografia, Warszawa.