

## Pomiędzy piętnem a potencjałem – badania w działaniu (*action research*) w społeczności dotkniętej wykluczeniem we Wrocławiu

Between stigma and potential – action research in social excluded society in Wrocław

doi:10.25951/4385

### Wprowadzenie

Mircea Eliade pisał, że dom stanowi dla człowieka pewnego rodzaju sacrum, jest punktem odniesienia, stabilizacji, z którego wychodzi się w świat zewnętrzny (Eliade 1999, s. 47). Niniejszy tekst opowiada o pewnym domu – szczególnym miejscu zamieszkiwania. Dom ten, choć obecny w dyskursie publicznym, dla badaczy pozostawał *terra incognita*. Był to hotel socjalny we Wrocławiu. W okresie od października 2018 r. do grudnia 2019 r. trzy młode pedagogiki, pod opieką merytoryczną dr Kamili Kamińskiej-Sztark<sup>1</sup>, prowadziły w nim badania potrzeb i potencjałów mieszkańców, z których to badań niniejszy tekst stanowi doniesienie naukowe.

Hotel to duży budynek, obejmujący 115 mieszkań socjalnych, znajdujący się na wrocławskim osiedlu Brochów. Obecny był w dyskursie medialnym, a nawet politycznym, uznany został za miejsce niebezpieczne,

---

<sup>1</sup> Badania finansowane były ze środków Gminy Wrocław, w ramach dwóch grantów realizowanych przez Fundację Made in Brochów, we współpracy ze Stowarzyszeniem Edukacji Krytycznej, oraz jednego grantu realizowanego przez Stowarzyszenie Edukacji Krytycznej. Z badań sporządzono trzy raporty autorstwa Hanny Achremowicz oraz zestaw rekomendacji autorstwa Hanny Achremowicz i Kamili Kamińskiej-Sztark. W opracowaniu niniejszego tekstu autorka korzystała z raportów z badań oraz źródłowych danych, zebranych w toku działań w hotelu. Poza Hanną Achremowicz w badaniach uczestniczyły również Kaja Winniczek i Natalia Ługiewicz.

którego należy unikać<sup>2</sup>. Zamieszkują go osoby dotknięte licznymi problemami społecznymi. Wielu z lokatorów trafiło do hotelu po eksmisjach, borykając się z uzależnieniami, chorobami psychicznymi czy przemocą. Jednocześnie jest to miejsce zamieszkiwane przez rodziny z dziećmi, emerytów czy osoby pracujące, które otrzymały wiele lat wcześniej przydział do mieszkania socjalnego. Wszyscy domownicy tej niecodziennej przestrzeni zmagają się z robactwem, brudem, trudnościami wynikającymi z obecności uzależnionych i agresywnych sąsiadów. Z przeprowadzonych badań wynika, że odczuwają pewnego rodzaju piętno, wynikające z zamieszkiwania tego miejsca. Choć w świadomości społecznej we Wrocławiu nie funkcjonują slumsy lub dzielnice biedy czy „polskie favele” (Jędrzejko 2008), przestrzeń hotelu socjalnego stanowiła pewien mikrokosmos, którego zamieszkiwanie było przez lokatorów odczytywane w podobny, stygmatyzujący sposób.

Trudna sytuacja mieszkańców owego domu stała się powodem do stworzenia projektu, którego badawcza część miała na celu poznanie potrzeb lokatorów hotelu, a następnie ich potencjału. Rekomendacje z badań posłużyły do projektowania działań organizacji pracujących w hotelu. Niniejszy tekst opisuje przeprowadzone od października 2018 r. do grudnia 2019 r. trzy projekty badawcze, realizowane z wykorzystaniem badań w działaniu (*action research*). Sięgając po klasyczne metody, jak wywiady zogniskowane lub indywidualne, stopniowo przechodzono do metod interdyscyplinarnych czerpiących z literatury pięknej, urbanistyki i animacji społecznej. Mieszkańcy hotelu zaproszeni zostali do współdziałania w procesie badawczym. Badacze natomiast byli nie tyle obserwatorami, ile uczestnikami zachodzących w hotelu zmian.

### Piętno zamieszkiwania jako rodzaj wykluczenia społecznego

Na scenie życia społecznego jednostki odgrywają przed sobą różne role. Erving Gofman, analizując relacje społeczne w modelu dramaturgicznym, opisał kategorię piętna, którą przybrać mogą niektórzy z owych aktorów. Odnosi się ono do cechy indywidualnej lub grupowej i ma charakter dyskredytujący. Spostrzeżenie go u danej jednostki owocuje przypisaniem jej określonej, pejoratywnej tożsamości społecznej. Powoduje to dyskryminację (niekoniecznie

---

<sup>2</sup> Temat hotelu pojawiał się w spocie wyborczym jednej z kandydatek na stanowisko prezydenta miasta Wrocławia w 2018 r. oraz w programach interwencyjnych.

uświadomioną) oraz odmówienie danej jednostce pełni człowieczeństwa, co zmniejsza jej szanse życiowe. Teoria piętna wymaga uzasadnienia, np. uznania, że napiętnowana jednostka niesie za sobą niebezpieczeństwo (Goffman 1986, s. 5). Co więcej, osoba naznaczona piętnem określa przez jego pryzmat swoją tożsamość. Internalizuje je, a akceptacji poszukuje w grupie osób o podobnych właściwościach, ponieważ zakłada się, że ludzie dotkniętych piętnem charakteryzuje konkretny zespół cech, pewna wspólna tożsamość społeczna (Kudlińska 2012, s. 178). Mechanizmy wykluczania to często ukryte sposoby dyskredytacji, np. przemoc symboliczna, wykluczanie z dyskursu lub taka w nim obecność, która jest upokarzająca. Piętnowaniu wbrew pozorom może też towarzyszyć współczucie, np. wobec osób niepełnosprawnych, o czarnym kolorze skóry, bardzo biednych (Dovidio, Major, Crocer 2008, s. 24). Doświadczenie piętna rzutuje na całe życie człowieka i może powodować lub pogłębiać wykluczenie społeczne.

Zagadnienie wykluczenia społecznego rozwinęło się na gruncie nauk społecznych w XX w. (Nalaskowski 2007, s. 21–25). Definiować je możemy jako „brak lub ograniczenie możliwości uczestnictwa, wpływania i korzystania z podstawowych instytucji publicznych i rynków, które powinny być dostępne dla wszystkich” (Frąckiewicz 2005, s. 11). Wykluczenie dotyka przede wszystkim trzech aspektów życia – gospodarczego, politycznego oraz kulturalnego i utrudnia zarówno uczestnictwo w nich, jak również odgrywanie ról społecznych. Do przyczyn wykluczenia należą przede wszystkim: ubóstwo, bezrobocie, niepełnosprawność oraz dyskryminacja społeczna, bliska pojęciu piętnowania (Kozak 2008, s. 211). Związek wykluczenia społecznego z biedą jest wyjątkowo silny (Grotowska-Leder 2002, s. 273), co można było zaobserwować podczas prowadzonych badań.

Wykluczeniu społecznemu i ubóstwu towarzyszy szereg konsekwencji emocjonalnych i psychicznych. W dyskursie publicznym osoby wykluczone bywają postrzegane jako leniwe lub traktowane ze współczuciem. Jednakowoż żadna z tych etykiet nie poprawia ich szans życiowych. Poczucie upokorzenia utrwalane jest przez dyskursy medialne. Wstyd i upokorzenie odgrywają ogromną rolę w utrwalaniu nierówności społecznych. Jednostka, która ich doświadcza, traci szacunek do siebie, obniża się jej samoocena, co powoduje zmniejszenie jej szans życiowych (Lister 2007, s. 148). Piętno może również wywoływać uczucia, takie jak: niepokój, lęk, zagrożenie, stres, poczucie bezużyteczności, frustrację czy poczucie winy (Kudlińska 2012, s. 186). Grupy marginalizowane pozbawione są władzy i dostępu do możli-

wości podejmowania decyzji, posiadają mniejszy zakres uprawnień niż grupy uprzywilejowane oraz mniejsze szanse na zdobycie wykształcenia i kwalifikacji zawodowych, co zwiększa ryzyko wystąpienia w ich życiu kryzysów (Grotowska-Leder 2002, s. 60).

Władza grup dominujących polega na nadawaniu wykluczonym tożsamości, definiowaniu ich (Foucault 1982). Tożsamości te mogą mieć charakter jednoznacznie pejoratywny, obarczający osoby wykluczone odpowiedzialnością za swój los. Nawet gdy wynikają ze współczucia, stanowią rodzaj narzuconej odgórnie tożsamości. Dlatego tak ważne w niniejszej analizie było oddawanie głosu osobom wykluczonym, uznawanie ich sprawstwa, podejście uczestniczące. Postawa ta bliska jest pojęciu empowermentu, rozumianego jako autentyczne, nieporozowane oddawanie głosu osobom defaworyzowanym (Lister 2007, s. 212).

Piętno wykluczenia w przypadku prowadzonych badań związane było z miejscem zamieszkania w hotelu socjalnym. Kumulacja osób borykających się z problemami życiowymi w jednym miejscu kreować może swoiste przestrzenie ńędzy (Kozak 2008, s. 234). Miejsce zamieszkiwania oraz jednostka pozostają we wzajemnym procesie oddziaływania. Przestrzeń wpływa na jednostkę, jednak jednocześnie jest przez jednostki kształtowana i przetwarzana według ich niekoniecznie uświadomionych potrzeb. Przestrzeń jest „obiektywizacją tego, co społeczne, a w konsekwencji tego, co duchowe” (Jałowiecki, Szczepański 2002, s. 301). W przestrzeni zamieszkiwania krzyżują się kwestie władzy, własności i wymiany społecznej. Przestrzeń i jej forma kształtują dany rodzaj stosunków społecznych i więzi międzyludzkich, wpływają na specyfikę danej społeczności (Waluszko 2004, § 8). Przenoszenie osób o podobnych problemach społecznych do konkretnych miejsc powoduje tworzenie się przestrzeni segregacji i degradacji społecznej grup, które zostały w pewien sposób odizolowane od reszty społeczeństwa. Dynamika koncentrowania się negatywnych zjawisk społecznych na wybranych obszarach miasta powinna być przedmiotem szczególnego zainteresowania polityki społecznej. Zagadnieniu temu poświęca uwagę wielu badaczy, m.in. Kazepov, Haussermann, Hamnett, Sassen, Wilson, Kapphan (za: Sałustowicz 2008, s. 180–182). Opisane w niniejszym tekście badania również dotyczyły przestrzeni, w której skumulowane zostały negatywne zjawiska społeczne. Zgodnie ze wspomnianą zasadą empowermentu wejście w środowisko osób badanych polegało na zbudowaniu atmosfery zaufania i oddania im głosu w procesie definiowania swojej sytuacji.

## Metodologia badań

Środowiskiem prowadzonych badań był hotel socjalny we Wrocławiu. W momencie rozpoczęcia badań znajdowało się w nim 130 lokali: 13 pustostanów, 2 pomieszczenia użytkowe i 115 zasiedlonych lokali mieszkalnych (według danych Wydziału Lokali Mieszkalnych Urzędu Miasta Wrocławia udostępnionych badaczkom), rozłożone na czterech piętrach i parterze. Poza parterem na innych piętrach zarówno toalety, łazienki, jak i kuchnie były wspólne. Część z nich była zdewastowana. Brakowało danych dotyczących realnej liczby mieszkańców, ponieważ tylko część lokatorów była zameldowana. Hotel cieszył się pewnego rodzaju rozpoznawalnością w przestrzeni miasta ze względu na skalę problemów społecznych występujących na jego terenie: ubóstwo, niedożywienie, uzależnienia, zaburzenia psychiczne, kryminalną przeszłość niektórych mieszkańców.

Ze względu na fatalny stan hotelu zlecono przeprowadzenie badań społecznych na jego terenie. Ich celem było poznanie potrzeb mieszkańców, a następnie zbadanie potencjału lokatorów. Opierały się one na paradygmacie interpretatywnym (Konecki 2000) i metodach badań w działaniu – *action research* (Kamińska 2017; Szymańska i in. 2018; Góral i in. 2019). Zakładają one działanie w środowisku i budowanie wiedzy na podstawie owych działań. Efektem badań są więc zarówno nowa wiedza, jak i skutki działań, nad którymi badacz podejmuje refleksję (Góral i in. 2019, s. 13). Badacz nie tylko przygląda się środowisku z zewnątrz, lecz jest świadom tego, że zajmuje w nim pewne miejsce, co wymaga od niego zwiększonej wrażliwości: „Staje się on częścią wspólnoty miejsca, które bada, czyli wspólnoty ludzi przez nie kreowanych i kreujących. Tak naprawdę badacz bada, ale i sam jest badany w miejscu swojego działania” (Kamińska 2017, s. 32).

Omawiany proces badawczy składał się z trzech komponentów: diagnozy potrzeb prowadzonej w okresie 1 października 2018 r. – 30 listopada 2018 r. z wykorzystaniem metod wywiadów indywidualnych (Kvale 2009) i wywiadów zogniskowanych (Kamberelis, Dimitriadis 2005). Kolejnym etapem były spacerki audiodeskryptywne (Wieszaczewska, Sztark 2017), prowadzone w styczniu 2019 r. Trzecim etapem badań była diagnoza potencjałów, prowadzona w okresie maj–grudzień 2019 r., połączona z działaniami animacyjnymi angażującymi mieszkańców do ich współtworzenia (Wieszaczewska, Sztark 2017). Celem badawczym było zdiagnozowanie potrzeb oraz potencjału lokatorów bloku, jednocześnie prowadząc działania animacyjne w ich środowisku życia.

Całościowy proces badawczy rozpoczął się od stopniowego poznawania mieszkańców i budowania atmosfery zaufania. Badacze poznawali świat lokatorów, począwszy od ochroniarzy budynku, by następnie docierać do coraz szerszych kręgów mieszkańców, którzy zaczęli przedstawiać i zapraszać się nawzajem. Przy skrzynkach pocztowych umieszczono również ogłoszenie o prowadzeniu badań i możliwości zgłoszenia się do nich, jednak nikt nie skorzystał z tej możliwości. Nawiązano kontakt z organizacjami pracującymi w okolicach hotelu oraz księdzem z lokalnej parafii. Strategia badawcza kładła duży akcent na przebywanie z mieszkańcami, rozmowy, spędzanie czasu i wspólne picie herbaty. Etap rozeznania pozwolił na zbudowanie atmosfery otwartości i zaufania. Wywiady były, poza nielicznymi wyjątkami, przeprowadzone w mieszkaniach osób badanych. Udział w badaniach społecznych był dla mieszkańców nowym i nieznanym doświadczeniem, a rola badacza wymagała wyjaśnienia. Użycie metody badań w działaniu miało na celu nie tylko zbadać lokalną społeczność, lecz także podjąć próbę jej aktywizacji. W tym celu podjęto działania dodatkowe. Na pierwszym etapie badań była to współorganizacja akcji rozdawania paczek świątecznych dla mieszkańców we współpracy z lokalną parafią. W rozdawanie paczek udało się zaangażować dwoje mieszkańców hotelu, którzy roznosili je sąsiadom wspólnie z badaczami i wolontariuszami. Na pierwszym etapie badań diagnozę potrzeb prowadzono opierając się na wywiadach indywidualnych z matkami mieszkającymi w hotelu, młodymi dorosłymi oraz seniorami (6 wywiadów). Zebrany materiał wykorzystano, aby zorganizować wywiady fokusowe również z matkami, seniorami i młodymi dorosłymi (3 wywiady fokusowe). W sumie przebadano 18 osób.

Drugim etapem badań były spacerunki badawcze po Brochowie prowadzone metodą audiodeskrypcji przestrzeni (Wieszaczewska, Sztark 2017). Ich celem było poznanie tego, w jaki sposób mieszkańcy konceptualizują hotel w przestrzeni lokalnej. Spacerunki polegały na swobodnym prowadzeniu badacza, który ma zawiązane oczy, przez osobę badaną, która opisuje badaczowi niewidoczną dla niego przestrzeń. Przeprowadzono cztery wywiady: dwa z osobami zamieszkującymi hotel oraz dwa z lokalnymi działaczami, którzy pracują w jego otoczeniu.

Na trzecim etapie badań zastosowano metody wykorzystujące inspiracje literackie i urbanistyczne. Były to:

1. Mapy mentalne powstałe w myśl koncepcji urbanistycznej Kevina Lyncha (2011) – jest to badanie polegające na zebraniu danych dotyczących przestrzennej organizacji zjawisk. Pozwala ono na określenie przyczyn zachowań jednostek w przestrzeni oraz poznanie tego, jakie

wartości przypisują one jej elementom. Osoby badane w trakcie wywiadu wykonują mapę swojej okolicy lub miasta, wykorzystując klasyfikację elementów przestrzeni K. Lyncha: drogi, krawędzie, rejony, węzły i punkty orientacyjne (Lynch 2011, s. 54). Celem tworzenia mapy jest pokazanie perspektywy pojedynczego mieszkańca na otaczający go świat (Stettner 2016). Badania prowadzone w hotelu socjalnym wykorzystywały metodę wielowarstwowej mapy mentalnej (Wieszaczewska, Sztark 2017, s. 241). Zebrano 12 map wraz z towarzyszącymi ich tworzeniu wywiadami.

2. Metoda zbierania wspomnień „Pamiętam, że” nawiązująca do książki o takim tytule G. Pereca oraz *I remember* Joe Brainarda (Perec 2013, s. 7). Autor zapisywał przez wiele lat wspomnienia związane z jego życiem i układał je w ciągi zdań. Metoda badawcza oparta na tej koncepcji polega na zbieraniu wspomnień, które stanowią element tożsamości zbiorowej, jednak przez swój nieuchwytny charakter często ulegają zapomnieniu. Metodę tę zaadaptowali na gruncie polskim i wykorzystywali inni badacze (Bierut, Pęcherz 2015; Czekański 2017). W toku działań opisywanych w niniejszym raporcie zebrano 58 wspomnień mieszkańców hotelu i jego okolicy.
3. Pamiętniki etnograficzne – ważnym elementem poszukiwania potencjałów było tworzenie przez badaczy autoanaliz w formie pamiętników badawczych, które pozwalałyby na podejmowanie refleksji nad własnymi działaniami i doświadczeniami (Kamińska 2017). Opierały się one na koncepcji badań etnograficznych (Angrosino 2007). Trzy badaczki pracujące w hotelu sporządziły pamiętniki podczas prowadzenia procesu badawczego.

Opisywane powyżej metody połączone były z działaniami aktywizującymi mieszkańców, wynikającymi ze specyfiki badań w działaniu. Pierwszym elementem były spotkania na grę w ping-ponga, organizowane co dwa tygodnie w soboty (poza wakacjami). Podczas nich można było napić się kawy czy wspólnie zagrać w gry planszowe. Drugim elementem aktywizacyjnym były indywidualne wizyty w domach i zapraszanie mieszkańców na wydarzenia organizowane w pobliskim Centrum Integracji Społecznej, które mogły ich zainteresować. Zbudowane w toku prowadzenia badań relacje pozwoliły na zaangażowanie kilkorga mieszkańców we współorganizację wydarzenia dedykowanego społeczności lokalnej „Sąsiedzki Grill”. Inicjatorami akcji byli wolontariusze pracujący przy hotelu. Aktywni mieszkańcy pomagali przy obsłudze imprezy, noszeniu stolów, przygotowywaniu jedzenia i zapraszaniu innych mieszkańców.

Ich wkład został też wspomniany na plakacie promującym wydarzenie. Miało to na celu przeciwdziałanie stygmatowi lokatora hotelu. Wydarzenie cieszyło się dużym zainteresowaniem ze strony innych mieszkańców osiedla. Fakt, że mieszkańcy hotelu socjalnego je współorganizowali, nie stanowiło dla innych żadnego problemu. „Sąsiedzki Grill” stanowił przestrzeń integracji społecznej.

## O potrzebach

Diagnoza potrzeb powstała na podstawie klasyfikacji Williama Thomasa. Ze względu na charakterystykę przestrzeni hotelu i fakt, że zamieszkująca go społeczność dotknięta jest licznymi problemami, celowo wybrano klasyfikację niehierarchiczną (zob. Maslow 1954). William Thomas wyróżnia potrzeby: uznania, nowych doświadczeń, przyjaźni/wzajemności i bezpieczeństwa (Colyer 2015).

W prowadzonej diagnozie na pierwszy plan wysuwały się potrzeby bezpieczeństwa i uznania. Obie związane są ściśle z piętnem zamieszkiwania. Priorytetowy był fakt, że osoby badane nie czuły się w swoich domach bezpiecznie. Niektórzy ich sąsiedzi pod wpływem alkoholu wywoływali awantury. Po terenie hotelu wałęsały się agresywne psy. Zimą zamieszkiwały w nim osoby bezdomne. Lokatorzy mówili m.in.: „Tu się nie da mieszkać. Smród, pijaństwo, robaki. (...) W nocy strach spać. Są włamania”. Lęk o bezpieczeństwo swoje i rodziny opierał się na osobistych doświadczeniach u wszystkich badanych osób, np.: „Kilka lat temu miałam zrobioną dziurę w drzwiach, przez naćpanych czy pijanych, pukali do drzwi, na nas akurat padło, mój tata został pobity”.

Innym aspektem życia w hotelu, który zaburzał poczucie bezpieczeństwa lokatorów była ilość robaków i insektów, które miały swoje gniazda w budynku. Problem ten poruszany był w każdym wywiadzie. Obecność karaluchów chodzących po ścianach można było zauważyć podczas każdej wizyty. Mieszkańcy zabezpieczali swoje drzwi i okna taśmą klejącą, do której przyklejały się insekty. Ich obecność stanowiła element codziennego życia w hotelu. Lokatorzy szukali na własną rękę różnych sposobów na walkę z insektami – używali sprayów, wtyczek do gniazd i taśmy klejącej. W pobliskim sklepie znajdował się nawet specjalny regał z różnymi środkami do zabijania insektów ze względu na ogromne zapotrzebowanie, jakie generowali mieszkańcy hotelu. Poza obecnością robactwa, stan sanitarny w niektórych mieszkaniach i częściach wspólnych wpływał negatywnie na poczucie bezpieczeństwa osób badanych. Opowiadały one m.in.: „Tu nie ma czym oddychać, bo jest smród. (...) A jak tu taka pani



przyjdzie gotować, to wszyscy uciekamy. Ona chodzi po śmietnikach, targach, gdzie ludzie wyrzucają, przynosi to i później to gotuje. A tu mieszkają dzieci”.

Fatalny stan hotelu oraz problemy, które się z tym wiązały, były powodem, dla którego druga kategoria potrzeb – potrzeba uznania – znajdowała ogromne odzwierciedlenie w rozmowach z osobami badanymi. Temat ten poruszany był spontanicznie podczas prowadzonych rozmów. Mieszkańcy mówili o tym, że zamieszkiwanie w hotelu socjalnym stanowi powód do wstydu i w znacznym stopniu wpływa na ich status społeczny. Opisywane odczucia odpowiadały kategorii piętna. Jak mówiła jedna z osób badanych: „Połowa rodziny nie wie, że tu mieszkam. To taki wstyd”. Lokatorzy wspominali o opiniach, które słyszeli na osiedlu, w szkole, w miejscu pracy oraz w autobusie. Jedna osoba badana mówiła: „Ja mam takie sytuacje w pracy na przykład. Koleżanki mówią, że ten hotel to widziały w telewizji, że tyle robactwa i tyle różnych takich. Ale nie wiedzą, że ja mieszkam w tym budynku. Bo mi głupio po prostu. (...) Ja bym straciła pracę, gdyby [szefowa] się dowiedziała”.

Z rozmów z matkami mieszkającymi w hotelu wynikało, że piętno zamieszkiwania w hotelu dotyczyło nie tylko dorosłych, lecz także dzieci, które spotykały się z docinkami ze strony rówieśników: „Moja [córka] jest wytykana palcami i jej koleżanki nie chcą tutaj przychodzić, ona idzie do koleżanek, a jej koleżanki mają tutaj zakaz wstępu od rodziców. Ale to nie jest moja wina, że ja dostałam takie mieszkanie socjalne”. Badane matki wspominały również o fakcie, że zarówno one, jak i ich dzieci podlegają w środowisku zewnętrznym skrupulatnej ocenie pod kątem ich stanu higieny, ubrania i zachowania. W środowisku osiedlowym potrafią wzbudzić zdziwienie, ponieważ są czyste i trzeźwe, a ich dzieci zadbane, co odpowiada specyficznej cesze piętna, jaką jest narzuca nie napiętnowanej grupie zbiorowej tożsamości.

Mieszkańcy zauważali niesprawiedliwość wynikającą z faktu, że traktowani są jako jednolita społeczność bloku – doświadczeni są piętnem. Nie zgadzali się z narzuconą tożsamością ani współczuciem, jednak dobitnie odczuwali ich wpływ na własne życie. Czuli się wykluczeni z działań osiedlowych, nie byli informowani o wydarzeniach lokalnych, np. poprzez wywieszenie plakatu w bloku. Jedna z osób badanych mówiła: „Nigdy nas nie zaprosili na takie spotkania (...) pierwszy raz w ogóle ktoś chciał do nas przyjść stamtąd, żeby z nami o takich rzeczach porozmawiać. Nikt z nami nie rozmawia o takich rzeczach, jak my się czujemy”.

Pomimo generalnie negatywnego obrazu zamieszkania w hotelu niektórzy mieszkańcy wspominali, że w momencie, w którym się wprowadzali, hotel był czysty i nowoczesny. Wartością było dla nich również to, że w ogóle mają mieszkanie.

Kolejną potrzebą w klasyfikacji W. Thomasa jest pragnienie przyjaźni. Jest to potrzeba wzajemności, wiąże się z pragnieniem dawania i otrzymywania pozytywnych uczuć w relacjach z innymi ludźmi. Z zebranego materiału badawczego wyłania się obraz hotelu, w którym z jednej strony część sąsiadów generuje problemy, ale z drugiej każda z osób badanych posiadała swoją własną, sąsiedzką grupę wsparcia, złożoną z osób, z którymi spędza czas wolny oraz na których pomoc może liczyć. Specyficzna konstrukcja hotelu (małutkie mieszkania i części wspólne) generowała i wzmacniała życie sąsiedzkie. Wiele osób spotykało się na papierosie na korytarzu lub w kuchni na wspólnym gotowaniu. Pomoc sąsiedzka polegała również na podwożeniu przez osoby, które mają samochody, lub wyprowadzaniu psów. Lokatorzy opowiadali o porządkach, które robią osobom starszym, lub o pomocy w zakupach. Mieszkańcy pożyczają sobie również pieniądze. Pomoc sąsiedzką zaobserwować można było podczas przygotowania i zapisów na paczki świąteczne, kiedy sąsiedzi zgłaszali osoby starsze, które nie mogły same się zapisać. Co tydzień w okolicach hotelu Fundacja Salida rozdawała mieszkańcom zupę. Niektóre osoby badane chodziły po posiłek dla schorowanych lub nawet pijanych sąsiadów, którzy nie byli sami w stanie o to zadbać. Mieszkańcy wykazali też potencjał do wspólnego działania w sprawie robactwa. Jedna z mieszkanek zainicjowała zbieranie podpisów na liście do administracji w celu przeprowadzenia dezynsekcji, co nastąpiło dzięki wspólnej interwencji.

Ostatnią potrzebą w klasyfikacji W. Thomasa jest potrzeba zdobywania nowych doświadczeń – rozwoju, zmiany, zaskoczenia. Dla osób badanych odpowiedź na pytanie o potrzebę nowych doświadczeń była najtrudniejsza. Gdy zdecydowali się w końcu odpowiedzieć na pytanie, wspominali o potrzebie zmiany mieszkania jako jedynej rzeczy, która byłaby im potrzebna. Większość osób badanych deklarowała, że nie poszukują innych sposobów rozwoju lub spędzania wolnego czasu niż te, które znają do tej pory – spacer, oglądanie telewizji, rozmowy z sąsiadami. Po rozmowie z badaczkami mieszkańcy wskazywali na potencjalne formy zajęć popołudniowych, które by ich interesowały: udostępnienie pobliskiego Centrum Integracji Społecznej dla spotkań sąsiedzkich, klubu seniora, dyżurów pracownika MOPS lub prawnika – w toku badań zaobserwować można było wśród mieszkańców opisywany w literaturze „analfabetyzm dokumentowy” (Lister 2007, s. 202) oraz problem z zadłużeniem. Innymi potrzebami zmian, o których wspominali lokatorzy, był remont budynku, odrobaczenie, otwarcie wspólnej świetlicy z telewizorem i założenie grupy wolontariuszy, która mogłaby pomóc osobom starszym.

Diagnoza potrzeb zakończyła pierwszy etap badań i była podstawą do stworzenia rekomendacji dla dalszych działań w hotelu.

## O potencjale

Drugim etapem badań były spacerory audiodeskryptywne. Ich celem było zbadanie, w jaki sposób mieszkańcy postrzegają obecność hotelu w kontekście otoczenia – czy jest on reprezentatywny dla osiedla, „widzialny”, czy niedostrzegany. Osoby zamieszkujące hotel unikały opowiadania o nim podczas spacerów, koncentrowały się na innych rejonach osiedla, co interpretować można w kontekście opisywanego wcześniej piętna. Była to dla nich przestrzeń wstydliva. Ponadto wszystkie osoby badane uznawały, że hotel socjalny jest niereprezentatywny dla Brochowa. Znajduje się on na końcu osiedla, a jego architektura i wygląd wyróżniają go z otoczenia. Jego przestrzenne umiejscowienie nie stanowi więc jego potencjału, lecz wręcz sprzyja izolacji i stygmatyzacji mieszkańców.

Trzeci etap badań pogłębiał kwestię potencjałów lokatorów oraz otoczenia hotelu. Pierwszą wykorzystaną metodą były warstwowe mapy mentalne. Opisuując swoje otoczenie, lokatorzy hotelu orientowali przestrzeń przede wszystkim wokół jedyne go dużego sklepu na osiedlu, do którego często się udawali. Wszystkie osoby badane zwracały uwagę na brak „niekomercyjnych” punktów orientacyjnych dla społeczności, miejsc spotkań, placów, przestrzeni społecznej „agory”. Lokatorzy zaznaczali swój dom jako punkt orientacyjny, jednak często dopiero po narysowaniu wspomnianego dużego sklepu. Mapy prezentowały zaskakująco zbliżony obraz otoczenia. Ich analiza wykazała, że osoby badane niewiele czasu spędzają poza hotelem – wychodzą głównie do sklepu lub coś załatwić. Nie spotykają się z innymi mieszkańcami osiedla, lecz wyjeżdżają poza nie, aby spotkać się z innymi osobami lub z rodziną. Z wywiadów towarzyszących tworzeniu map wynika, że jest to związane z piętnem zamieszkiwania – lokatorzy są bardziej „z hotelu” niż „z Brochowa”. Badani mieszkańcy nie penetrują najbliższej okolicy – wychodzą z psami tylko na skwer przed hotelem, korzystają z usług i tam wyznaczają szlaki swoich poznawczych wędrówek. Nie angażują się w życie osiedla, niektórzy nie rysowali na mapie nawet najbliższego hotelowi Centrum Integracji Społecznej. Fakt, że najważniejszym punktem na osiedlu jest dla nich duży sklep interpretować można jako utylitarne podejście do przestrzeni wspólnej. Ich świat wyobrażony zorientowany jest wokół potrzeb podstawowych. Podobnie jak spacerory audiodeskryptywne obraz ten wskazywał na przestrzenne wyizolowanie hotelu, który potęgował odcięcie mieszkańców od reszty osiedla, co nie stanowiło jego potencjału.

Kolejnym elementem prowadzonych badań było zbieranie wspomnień metodą „Pamiętam, że...”, nawiązujące do społecznej pamięci dotyczącej osiedla. Z 58 zebranych wspomnień wyłania się bardzo ciepły i pozytywny obraz

osiedla. Mieszkańcy porównywali je do wioski lub małego miasteczka. Czuli tam pozytywną atmosferę. Zwracali też uwagę na jego dynamiczny rozwój – pojawianie się nowych bloków i ich lokatorów. Mieszkańcy wspominali również basen, dancingi, wiele zieleni, romską kulturę, bliskość pociągów i infrastruktury kolejowej, obecność dużego szpitala. Tylko dwukrotnie stwierdzili, że osiedle było w ich odbiorze niebezpieczne: „Pamiętam, że jak zamieszkałam na Brochowie to bardzo się bałam, bo podobno to zła dzielnica. Poza hotelem jest ok”; „Pamiętam, że jest dużo ludzi, duży hałas, dobra zabawa, ale nie wolno wychodzić po 22”. Nawiązanie do hotelu pojawiło się tylko w jednym, cytowanym wspomnieniu. Badania prowadzono zarówno wśród lokatorów hotelu, jak i innych brochowian. Obie grupy opisywały osiedle w ciepły sposób. Pomimo kontekstu prowadzenia badań, które odbywały się podczas „Sąsiedzkiego Grilla” (przed hotelem, podczas wydarzenia współorganizowanego przez jego mieszkańców), inni brochowianie nie nawiązywali w żaden sposób do hotelu, nie traktowali go jako przestrzeni wymagającej komentarza, elementu znaczącego. Piętno zamieszkiwania widać było tylko w rozmowach z jego lokatorami. Podczas zbierania wspomnień część mieszkańców hotelu miała okazję integrować się z sąsiadami z osiedla. Uczestnictwo w tego rodzaju imprezie masowej było dla mieszkańców hotelu nowym doświadczeniem, a pozytywny przebieg tej imprezy z pewnością można wskazać jako jeden z ich potencjałów. Kilkoro z nich pomagało w jego organizacji.

Ostatnim elementem badań było prowadzenie przez badaczki autoanaliz w formie pamiętników etnograficznych. Wskazywały one m.in. na największe potencjały, które w wyniku obserwacji dostrzegły u mieszkańców. Pierwszym z nich była sąsiedzkość i pomocność. Elementy tego zasobu widać już było podczas diagnozowania potrzeb mieszkańców. Wszystkie badaczki zwracały uwagę na potencjał, jaki tkwi w mieszkańcach jako sąsiadach, którzy pomagają sobie w zakupach, sprzątaniu, przynoszą jedzenie, wyprowadzają nawzajem psy, bronią się w razie potrzeby i potrafią razem działać. Innym ważnym potencjałem była umiejętność stworzenia atmosfery ciepła i intymności, żyjąc w tak trudnym otoczeniu – pośród osób dotkniętych licznymi problemami społecznymi. Badaczki opisywały też swoje autorefleksje, wspominając o doświadczeniu lęku i traktowaniu hotelu jako miejsca niebezpiecznego. Przeżywały niepokój związany z możliwością przeniesienia robactwa do własnego domu oraz trudności wynikające z ambiwalentnego stosunku części mieszkańców do ich pracy. Pomimo pierwotnego niepokoju w związku z prowadzeniem badań w hotelu, nie doświadczyły w nim bezpośrednio sytuacji niebezpiecznych.

Podsumowując trzeci etap badań, można wysnuć następujące wnioski. Największym potencjałem mieszkańców jest ich kultura sąsiedztwa i pomoc-

niczość. Lokatorzy znają się nawzajem, są w stanie pomagać sobie i działać wspólnie. Potrafili stworzyć atmosferę domu i gościnności pomimo ogromnie trudnych okoliczności. Choć umiejscowienie hotelu i jego przestrzenny odbiór nie stanowią jego potencjału, to dla badanych mieszkańców okolicy hotel nie był miejscem zauważalnym czy też stygmatyzującym. Nie uważali go za miejsce znaczące na mapie Brochowa, nie wyróżniali jego mieszkańców jako specyficznej grupy. Ponadto wydarzenie integrujące mieszkańców hotelu z ich sąsiadami pokazało przykład sytuacji ograniczającej element piętna – możliwe było zaangażowanie mieszkańców i ich integracja z sąsiadami.

### Podsumowanie

Niniejszy tekst stanowi sprawozdanie z badań pedagogicznych w społeczności dotkniętej wykluczeniem z powodu zamieszkiwania w hotelu socjalnym. Jego lokatorzy nie mieli wielu okazji upubliczniania swojego głosu czy opinii. Być może jednak ich milczenie interpretować można w kategoriach oporu. Oporu przed jeszcze głębszym wykluczeniem wynikającym z wytykania palcem, utrwalenia w roli społecznej, utrwalenia w piętnie. Rolą badacza jest dać osobie badanej przestrzeń wolnej ekspresji – prawo do tego, żeby nie istniała tylko jako wykluczona, ale żeby pokazać wielowymiarowość jej osoby, potencjał i dokonania. Jednocześnie na gruncie badań w działaniu sam badacz przeprowadza autoanalizy i patrzy na swój niepokój i motywacje. Tak było w przypadku opisywanego procesu. Dla badaczek pracujących w hotelu socjalnym cały proces stanowił niewątpliwie ważne i bardzo rozwijające doświadczenie.

Dopełnienie obrazu badań prowadzonych w hotelu socjalnym domaga się rozpatrzenia jeszcze ryzyka samego użycia określenia „potencjał”. Z jednej bowiem strony, odnosić się należy do kategorii empowermentu i oddawania osobom badanym głosu, z drugiej jednak wejść można w rolę osoby, która opisując czyjś potencjał, stwarza atmosferę podobną do sformułowania „zdolny, ale leniwy”. Na barki osób badanych, i tak mocno doświadczonych przez los, nałożyć możemy bowiem dodatkowy ciężar: przekonanie, że skoro posiadają potencjał, a w ich życiu nic się nie zmienia, to jest to ich wina. Pojęcie potencjału wymaga więc delikatności i świadomości, że praca na rzecz poprawy własnego losu nie jest uzależniona wyłącznie od jednostki, ale stanowi skomplikowany system zmiennych i zależności. Konkluzją z badań może być nie tylko wymienienie potencjałów, lecz także osiągnięć i sukcesów osób badanych. Ponad rok pracy badawczej na terenie hotelu socjalnego pozwolił zaobserwować poprawę sytuacji

wielu jego mieszkańców. Jedna z osób badanych na początku wyprowadziła się z niego samodzielnie, zarabiając na lepsze mieszkanie, o czym marzyła. Kilko-oro mieszkańców aktywnie włączyło się w działania towarzyszące projektowi – roznoszenie paczek, grilla sąsiedzkiego, spotkania przy ping-pongu. Społeczność organizowała się wokół osób potrzebujących wsparcia. Dzięki pracy wielu instytucji, przede wszystkim Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, wielu mieszkańców otrzymało pomoc finansową, zdrowotną (również w kwestii uzależnienia), prawną. Zamurowano pustostany, otworzono świetlicę (co było jednym z pomysłów na pozytywną zmianę w diagnozie potrzeb). Mieszkańcy widzieli poprawę sytuacji w bloku. Z końcem roku 2019 pracownice MOPS zorganizowały dla nich spotkanie sąsiedzkie w posprzątaney i przygotowanej przez nie świetlicy. Lokatorzy licznie przybyli na spotkanie, integrując się z pracownikami okolicznych instytucji, badaczkami, przedstawicielami policji. Pomagali w przygotowaniu i sprzątaney, przynosząc krzesła ze swoich mieszkań. Praca w hotelu socjalnym będzie trwać nadal – zarówno ze strony mieszkańców, jak i profesjonalistów, którzy starają się wspierać ich w procesie poprawy własnego losu. Na pewno nie obędzie się ona bez potknięć i trudności.

## BIBLIOGRAFIA

- Angrosino M. (2007), *Doing Ethnographic and Observational Research*, London: Sage Publications.
- Bierut J., Pęcherz K. (2015) (red.), *Wrocław: Pamiętam, że...*, Wrocław: Fundacja na Rzecz Kultury i Edukacji im. T. Karpowicza.
- Colyer C. (2015), *W.I. Thomas and the Forgotten 4 Wishes: A Case Study in the Sociology of Ideas*, „The American Sociologist”, 46, <http://dx.doi.org/10.1007/s12108-014-9251-8> (data dostępu: 25.03.2020).
- Czekański G. (2017) (red.), *Dolny Śląsk: pamiętam powódź*, Wrocław: Fundacja na Rzecz Kultury i Edukacji im. T. Karpowicza: Ośrodek Pamięć i Przyszłość.
- Dovidio J., Major B., Crocer J. (2008), *Piętno: wprowadzenie i zarys ogólny*, w: T. Heatherton i in. (red.), *Społeczna psychologia piętna*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Eliade M. (1999), *Sacrum i profanum. O istocie religijności*, tłum. R. Reszke, Warszawa: Wydawnictwo KR.
- Foucault M. (1982), *The Subject and Power*, „Critical Inquiry”, 8, 4, <http://dx.doi.org/10.1086/448181> (data dostępu: 25.03.2020).
- Frąckiewicz L. (2005), *Wykluczenie społeczne w skali makro i mikroregionalnej*, Katowice: Wydawnictwo AE w Katowicach.
- Goffman I. (1986), *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*, New York–London–Toronto: Simon & Schuster Inc.

- Góral A. i in. (2019), *Badania w działaniu. Książka dla kształcących się w naukach społecznych*, Kraków: Wydawnictwo UJ.
- Grotowska-Leder J. (2002), *Fenomen wielkomiejskiej biedy. Od epizodu do under-class*, Łódź: Wydawnictwo UŁ.
- Jałowicki B., Szczepański M. (2002), *Miasto i przestrzeń w perspektywie socjologicznej*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Jędrzejko M. (2008), *Polskie favele?*, w: M. Jarosz (red.), *Wykluczeni. Wymiar społeczny, materialny i etniczny*, Warszawa: Instytut Studiów Politycznych PAN.
- Kamberelis G., Dimitriadis G. (2005), *Focus Groups: Strategic Articulations of Pedagogy, Politics and Inquiry*, w: N.K. Denzin, Y.S. Lincoln (red.), *The Sage Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Kamińska K. (2017) (red.), *Czytanie miasta. Badania i animacja w przestrzeni*, Warszawa: Instytut Wydawniczy Książka i Prasa.
- Konecki K. (2000), *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kozak M. (2008), *Wykluczenie – rozwój – przestrzeń*, w: M. Jarosz (red.), *Wykluczeni. Wymiar społeczny, materialny i etniczny*, Warszawa: Instytut Studiów Politycznych PAN.
- Kvale S. (2009), *Doing Interviews*, Los Angeles: Sage Publications Ltd.
- Lister R. (2007), *Bieda*, tłum. A. Stanaszek, Warszawa: Wydawnictwo Sic! S.c.
- Lynch K. (2011), *Obraz miasta*, tłum. T. Jeleński, Kraków: Wydawnictwo Archi-volta.
- Maslow A. (1954), *Motivation and Personality*, New York: Harper & Brothers.
- Nalaskowski F. (2007), *Ubóstwo a wykluczenie z kultury jako problem dla edukacji*, Olsztyn: Wyższa Szkoła Informatyki i Ekonomii TWP.
- Perec G. (2013), *Pamiętam, że. To, co wspólne 1*, tłum. K. Zabłocki, Kraków: Wydawnictwo Lokator.
- Sałustowicz P. (2008), *Miasto jako przedmiot badań polityki społecznej*, w: B. Jałowicki (red.), *Miasto jako przedmiot badań naukowych w początkach XXI wieku*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Stettner M. (2016), *Wizja miasta według społeczności Kątów Wrocławskich*, „Architecturae et Artibus”, 1.
- Szymańska M. i in. (2018), *Badania w działaniu w praktyce pedagogicznej. Wybrane przykłady*, Kraków: Wydawnictwo Naukowe Akademii Ignatianum w Krakowie.
- Waluszko J. (2004), *Czy forma miasta ma wpływ na nasze życie? Recykling Idei*, <http://recyklingidei.pl/waluszko-czy-forma-miasta-ma-wplyw-na-nasze-zycie> (data dostępu: 25.03.2020).
- Wieszczewska A., Sztark M. (2017), *Metody animacyjno-diagnostyczne w pracy nad potencjałem rozwojowym i turystycznym miejsc*, w: K. Kamińska (red.), *Czytanie miasta: badania i animacja w przestrzeni*, Warszawa: Instytut Wydawniczy Książka i Prasa.

## STRESZCZENIE

Niniejszy artykuł prezentuje wyniki badań pedagogicznych prowadzonych w społeczności dotkniętej wykluczeniem społecznym – wśród mieszkańców hotelu socjalnego we Wrocławiu. Przedmiotem badań były potrzeby oraz potencjały mieszkańców. Prowadzone one były w metodologii badań w działaniu. Wykorzystywały metody czerpiące z teorii urbanistycznych, literatury oraz wiązały się z aktywizacją społeczności lokalnej. Badania wykazały, że mieszkańcy hotelu dotknięci są piętnem, które wynika z zamieszkiwania w tym miejscu. Odczuwają ponadto niezaspokojenie potrzeb bezpieczeństwa i uznania. W toku badań wskazano również potencjały mieszkańców – sąsiedzkość, pomocniczość, zdolność do kreowania domowej atmosfery w przestrzeni wysoce zdegradowanej. Towarzyszące badaniom działania animacyjne oparte były na idei empowermentu, ukazując zdolność mieszkańców hotelu do działania i organizowania się.

**SŁOWA KLUCZOWE:** badania w działaniu, hotel socjalny, piętno, potencjał, wykluczenie społeczne

## SUMMARY

The aim of the article is to present the results of pedagogical action research in social excluded society – residents of social hotel in Wrocław. Area of research concentrated on needs and potentials of the residents. The research was conducted according to the action research methodology and had three stages. Conclusions of the research pointed out that the community was touched by a stigma, which was a result of living in a social hotel. Residents felt a lack of security and recognition. The results of the research was the diagnosis of the residents' potentials, such as neighborhood, subsidiarity and the ability to create a home-like atmosphere in highly degraded conditions. The research was accompanied by animation activities. They were based on the idea of empowerment, showing the hotel residents' ability to act and organize.

**KEYWORDS:** action research, potential, social exclusion, stigma, social hotel

HANNA ACHREMOWICZ – Uniwersytet Wrocławski

Pedagogika / Pedagogy

Przysłano do redakcji / Received: 25.06.2020

Przysłano do redakcji po recenzjach / Received in revised form: 9.12.2020; 22.01.2021

Data akceptacji do publikacji / Accepted: 30.01.2021