

Dwa paradygmaty ewaluacji pracy socjalnej

Ostatnie dwadzieścia lat funkcjonowania pomocy społecznej w Polsce, a szczególnie okres intensywnego wykorzystywania usytuowanych w różnych projektach środków unijnych, to czas intensywnej kariery pojęcia oraz, choć w nieco mniejszym stopniu, idei ewaluacji. Proces popularyzacji systematycznego oceniania działań podejmowanych w ramach różnych projektów wpisuje się w jeszcze szerszy nurt mniej lub bardziej sformalizowanej refleksji nad podejmowanymi działaniami wynikający z potrzeby ich projektowania¹.

Pomijając w tym miejscu ocenę stopnia autentyczności tego właściwie dziejowego procesu, warto zrekonstruować podstawowe paradygmaty leżące u podstaw różnych strategii konstruowania systematycznych ocen, rozważając jednocześnie ich alternatywy. Zagadnienie to jest tym bardziej istotne, że właśnie owe paradygmaty często przesądzają o teoretycznych ramach, w których wspomniane oceny muszą się mieścić. Proces ewaluacji to zatem nic innego jak odnoszenie analizowanych działań do przyjętych za fundamentalne założeń dotyczących sposobu organizowania rzeczywistości społecznej oraz jej przekształcania.

¹ J. Staręga-Piasek ten ostatni czynnik, czyli konieczność konstruowania projektów, budowania strategii działania uznaje za właściwy początek radykalnego wzrostu znaczenia ewaluacji w pomocy społecznej. Według tej autorki „[...] szczególnego znaczenia nabrało pojęcie ewaluacji wraz z upowszechnieniem potrzeby tworzenia strategii lokalnych, regulowanych ustawą o pomocy społecznej z 2004 r., w których element ewaluacji (na różnych etapach) jest nieodzowny”, *Wstęp* [w:] J. Staręga-Piasek, A. Hryniewicka (red.), *O potrzebie ewaluacji w pomocy społecznej*, Warszawa 2008, s. 9. Zatem nie tylko kontekst międzynarodowy, ale również zmiany w prawie wewnętrznym stanowią istotne strukturalne uwarunkowania wzrostu znaczenia ewaluacji w polskiej pomocy społecznej.

Prostą konstatacją powyższego wywodu będzie uwaga, że przyjmując różne orientacje wyjściowe, te same działania mogą być różnie oceniane, i to niekiedy skrajnie odmiennie, w zależności od teoretycznych układów odniesienia. Nie wymaga też prawdopodobnie głębszego uzasadnienia przekonanie, że popularność czy choćby rozpowszechnienie określonych paradygmatów jest uwarunkowana społecznie, a może i psychologicznie. Oznacza to, że pewne modele ewaluacji są słabiej lub wyraźniej obecne w przestrzeni działań związanych z pracą socjalną zależnie od tego, w jakim stopniu pasują do struktury społecznej, dominujących wyobrażeń o sprawnym zarządzaniu działaniami społecznymi czy, wreszcie, indywidualnych (psychologicznych) cech samego ewaluatora. Sam tylko fakt niezwykłej intensyfikacji ewaluacji, refleksji nad nią oraz radykalny wzrost liczby specjalistów lub choćby osób zawodowo zajmujących się ocenianiem projektów bez wątpienia wiąże się ze stopniowym przejmowaniem zachodnioeuropejskiego (a właściwie euroamerykańskiego) modelu zarządzania działaniami pomocowymi oraz wykorzystywaniem europejskich środków na ten cel. Coraz większą część badaczy ewaluacji, ale i praktyków zgadza się z twierdzeniem, że

[...] ewaluacja jest standardem współczesnego zarządzania w sektorze publicznym, stanowi bowiem integralny element zarządzania przez cele i działania².

Jak pokazuje wiele przykładów nie tylko nowych członków Unii Europejskiej, ale generalnie wszystkich krajów otrzymujących zewnętrzną pomoc w różnych formach, środki materialne zawsze oferowane są w pakiecie z technologiami oraz systemami weryfikacji zgodności ich wykorzystania z intencją ofiarodawcy³. Trudno zatem pomijać to uwarunkowanie w analizie systemów ewaluowania projektów związanych z szeroko rozumianą pomocą społeczną.

Przyjmując, że paradygmaty ewaluacyjne są społecznie uwarunkowane, ale i stanowią swoistą ramę ukierunkowującą przebieg oraz rezultaty procesu oceniania, trudno powstrzymać się przed waloryzującymi refleksjami dotyczącymi ich przydatności. W tym zakresie coraz bardziej powszechna krytyka dosyć biurokratycznego modelu klasycznej ewaluacji unijnej musi nieuchronnie prowadzić do poszukiwań alternatywnych rozwiązań, a szerzej, alternatywnych paradygmatów. Ponieważ wszystkie nauki społeczne oraz humanistyczne są wieloparadygma-

² K. Ornacka, *Rola ewaluacji w pomocy społecznej* [w:] J. Starega-Piasek, A. Hryniewicka (red.), *O potrzebie ewaluacji...*, op. cit., s. 28.

³ Ciekawą ilustracją tego zjawiska może być np. niezauważalne przenikanie do Indii amerykańskiego modelu pracy socjalnej, ukrytego w różnych programach pomocy humanitarnej. Modelu, który jest i musi być podtrzymywany, mimo że nie wpisuje się w lokalny porządek społeczny, ponieważ od tego zależy pozytywna ewaluacja skuteczności dotychczasowej pomocy, która z kolei warunkuje kontynuację wsparcia; por. A.V. Jain, *Overdose of professionalisation: A case warranting diagnosis* [w:] A. Heimgartner (red.), *Face of Research on European Social Development. Community Work, Civil Society, and Professionalisation of Social Work*, Berlin 2006.

tyczne, dostarczają one wielu alternatywnych założeń, które można wykorzystać w konstruowaniu nowych modeli ewaluacji.

„Klasyczny” paradygmat ewaluacji działań społecznych

Nawet pobieżna analiza ukazujących się współcześnie tekstów dotyczących ewaluacji musi prowadzić co najmniej do dwóch wniosków. Po pierwsze, przyrost tej literatury jest ogromny, powstają coraz to nowe publikacje, artykuły, a nawet wyspecjalizowane periodyki. Po drugie, opisywane we wspomnianych tekstach stanowiska coraz bardziej komplikują sam proces ewaluacji, prezentując coraz to nowe jej ścieżki, zwykle nazywane skrótami utworzonymi od pierwszych liter ich angielskiej nazwy, co staje się standardem w amerykańskim piśmiennictwie naukowym⁴.

Mimo tych pozorów obfitości kolejne odsłony nowych przełomów w ewaluacji są dosyć rozczarowujące. Nawet dosyć nośna idea uspołeczniania procesu ewaluacji, a więc aktywnego włączania w nią również tych, których choćby potencjalnie ma dotyczyć oceniane działanie, co nazywane jest często podejściem partycypacyjnym (*participatory approach*) lub opartym na współpracy (*collaborative approach*)⁵, w gruncie rzeczy opiera się na podobnym paradygmacie, a poszerza jedynie zakres podmiotów włączonych w jego przełożenie na konkretne działania. Nie zmieniają również tego teoretycznego osadzenia w jednym paradygmacie próby oderwania ewaluacji od oceniania⁶, zwykle bowiem ograniczają się do zabiegów retorycznych, mających zmniejszyć opór profesjonalistów przed zewnętrznym szacowaniem efektów ich pracy. Inne procesy społeczne zachodzące w ewaluacji, jak choćby instytucjonalizacja, profesjonalizacja, umiędzynarodowienie czy utechnicznienie przez wprowadzanie nowych technologii⁷, z perspektywy tematu niniejszego artykułu nie mają kluczowego znaczenia, stanowią jednak istotny kontekst, który należy również brać pod uwagę.

Zatem dominujący w ewaluacji pracy socjalnej model⁸, który nazywać będę „klasycznym”, najogólniej można opisać czterema podstawowymi cechami,

⁴ Na przykład skrót IE oznacza *impact evaluation*, GOA – *goal-oriented approach*, GFA – *goal-free approach*; N. Stame, *What doesn't work? Three failures, many answers*, „Evaluation” 2010, nr 4.

⁵ R.T. Torres, H. Preskill, *Evaluation and organizational learning: Past, present, and future*, „American Journal of Evaluation” 2001, t. 22, nr 3, s. 387–390.

⁶ K. Ornacka, *Rola ewaluacji...*, *op. cit.*, s. 23.

⁷ M.M. Mark, *Evaluation's future: Furor, futile, or fertile?*, „American Journal of Evaluation” 2001, t. 22, nr 3, s. 473–476.

⁸ W tekście obok siebie często funkcjonują terminy „model” i „paradygmat”. Model rozumiem jako podstawowy zestaw praktyk ewaluacyjnych, a paradygmat, analogicznie do koncepcji

w istocie stanowiącymi jego założenia teoretyczne. W dalszej części tekstu zostaną one jedynie pokrótce przedstawione, jako że paradygmat „klasyczny” nie jest dla prowadzonego tu wywodu podstawowy, a jedynie stanowi kontrast dla postulowanej propozycji.

Linearna koncepcja działania społecznego

Aktywność pracownika socjalnego, a szerzej, również całego sektora pomocy społecznej, ma lub co najmniej powinna mieć linearny charakter, tzn. składać się z następujących po sobie wzajemnie powiązanych i zaprojektowanych wcześniej etapów, które po kolei są (lub powinny być) realizowane. Jakkolwiek konkretny kształt kolejnego etapu może ulegać sytuacyjnym odkształceniom, może być modyfikowany, w zależności choćby od zmieniających się uwarunkowań, to jednak granice tych zmian wyznaczane są przez określony na początku cel czy zestaw zadeklarowanych rezultatów. Tak rozumiana linearność dotyczy zarówno projektów, których efektywność mierzona jest za pomocą wskaźników określających stopień realizacji celów (*goal-oriented evaluation*), jak i określonych wpływów (*factor evaluation*)⁹. Właściwie w samym zamysle działania projektowego zawarte jest już wspomniane wyżej linearne założenie, jako że każdy projekt jest planowany, a potem realizowany zgodnie z przyjętym harmonogramem, a zatem pragmatycznie wyodrębnionymi i chronologicznie uporządkowanymi etapami.

Przyczynowo-skutkowa koncepcja rzeczywistości społecznej

Cała idea ewaluacji rezultatów pracy socjalnej opiera się na założeniu, że te rezultaty mają swoje przyczyny w podjętym przez realizatorów projektu działaniu. Ocena efektów jest jednocześnie oceną skuteczności działania podejmowanego przez pracowników socjalnych. Zatem przedstawiony wcześniej linearny (etapowy) model działania uzupełniany jest o zależności między poszczególnymi

T. Kuhna (*Struktura rewolucji naukowych*, Warszawa 1963), jako zestaw pojęć, założeń i teorii gruntujących pewien model praktyk. Zatem paradygmat jest pojęciem szerszym i może obejmować (uzasadniać) jeden lub więcej modeli, stąd pojęcia te niekiedy stosowane są w tekście zamiennie.

⁹ Rozróżnienie na ewaluację zorientowaną na cele oraz wpływy odzwierciedla istotną w ramach „klasycznego” paradygmatu dyskusję. Wyodrębnienie jedynie dwu orientacji jest oczywiście znaczącym uproszczeniem całego sporu, albowiem w samym obszarze ewaluacji zorientowanej na wpływ można odnaleźć wiele szczegółowych podejść oraz stanowiska, które to zróżnicowanie podkreślają lub umniejszają; por. N. Stame, *What doesn't work...*, *op. cit.*, s. 371–374.

etapami. Znacznie upraszczając tę zależność, można wskazać, że poprawna realizacja etapu poprzedniego, jeżeli nie zaszły nieprzewidziane okoliczności, daje szansę, a nawet gwarancję realizacji kolejnego, np. jeżeli projekt zostanie dobrze zaplanowany, to będzie można go w przewidywalny sposób wdrażać. Analogicznie, nieudana realizacja któregoś z etapów (nieosiągnięcie celów częściowych) skutkuje mniejszym prawdopodobieństwem sukcesu na kolejnym etapie.

Nawet jeżeli przedstawione tu, w bardzo uproszczonej formie, założenie nieco skomplikować uwzględnianymi w wielu „klasycznych” koncepcjach ewaluacji czynnikami zewnętrznymi, które opisany proces mogą niezależnie od działań realizatorów zakłócać, to przyczynowa koncepcja rzeczywistości społecznej wiązać się będzie z przekonaniem o ich przewidywalności. Skoro istotne dla projektu czynniki zewnętrzne w znacznym stopniu można przewidzieć, to antycypacja potencjalnych przeszkód powinna znajdować się w projekcie, ich brak byłby bowiem ewidentną słabością projektu. Zatem zasada przyczynowości nadal obowiązuje, ma jedynie nieco bardziej skomplikowaną formę.

Epistemologiczna dwuperspektywiczność

Uzasadnienie ewaluacji, szczególnie zewnętrznej, w tak zarysowanej przestrzeni społecznego działania wymaga przyjęcia jeszcze jednego założenia, tym razem epistemologicznego, które podkreśli odmiennosć perspektywy tego, który działa, oraz tego, który to działanie ocenia¹⁰. Na działanie społeczne można zatem spojrzeć z perspektywy obiektywnej (zewnętrznej) oraz subiektywnej (uczestnika). Ewaluacja jest w takim modelu szeregiem interpretacyjnych działań obiektywizujących ocenę skuteczności działań podejmowanych w ramach pracy społecznej, a ta obiektywizacja osiągana jest nie tylko przez dobór zewnętrznego ewaluatora (co zbliża ją do audytu), ale również przez złożenie oceny generalnej z wielu ocen częściowych oraz uwzględnianie szerszych prób¹¹, pochodzących od różnych podmiotów (np. uczestników działania) i reprezentujących różne subiektywne perspektywy epistemologiczne¹².

¹⁰ Pewnym wyjątkiem jest pojawiająca się od czasu do czasu w „klasycznym” modelu ewaluacji koncepcja autoewaluacji. Warto jednak zauważyć, że zwykle są to, po pierwsze, jedynie działania uzupełniające główną zewnętrzną ewaluację, po drugie, dystans podmiotowy jest tutaj zastępowany dystansem czasowym, tzn. że wartość takiej autoewaluacji jest tym większa, im bardziej jest refleksyjna, dokonana z perspektywy (mikro)historycznej lub odnosząca się do zobiektywizowanych stanowisk teoretycznych.

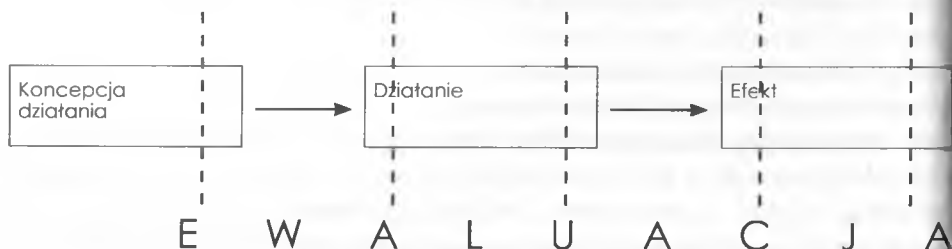
¹¹ Jednym z obszarów dyskusji w tym zakresie jest wykorzystanie prób losowych (RTS) w ewaluacji nazywanych w niektórych opracowaniach „złotym standardem”; por. N. Stame, *What doesn't work...*, *op. cit.*, s. 381–382.

¹² *Ibidem*, s. 378–380.

Nie byłoby „klasycznego” modelu ewaluacji bez założenia, że niemal wszystkie zjawiska społeczne, a przynajmniej te, które składają się na rezultaty działań, są mierzalne, czyli dają się oszacować: określić w liczbach lub innymi porównywalnymi wskaźnikami. Tylko pomierzone rezultaty pracy socjalnej można odnieść do planowanych wskaźników, by ocenić stopień ich realizacji¹³. To właśnie założenie bez wątpienia sytuuje „klasyczny” paradygmat ewaluacji na uprzywilejowanej pozycji w przypadku oceny projektów finansowanych z zewnętrznych źródeł, w szczególności realizowanych ze środków Unii Europejskiej lub innych wielkich podmiotów ekonomicznych (fundacji, korporacji itd.), obecnych na finansowej mapie szeroko rozumianej pomocy społecznej.

Reasumując, „klasyczny” paradygmat ewaluacji zakłada etapową i linearną konstrukcję pracy socjalnej, rozumianej jako projekt lub częściej system projektów (schemat 1).

Schemat 1. „Klasyczny” model ewaluacji



Źródło: opracowanie własne.

W ramach takiego obrazu ewaluacja to pojedynczy lub wielokrotny pomiar określonej cechy projektu lub jakiegoś zjawiska społecznego, którego projekt dotyczy i które zostało zdefiniowane jako jego cel cząstkowy lub finalny. Jeżeli pomiar był wielokrotny (cykliczny), możliwa jest ocena tendencji (trendu) rozwojowej projektu. Nietrudno odnaleźć podobieństwo takiego sposobu oceniania, a właściwie mierzenia pracy socjalnej z niezwykle rozpowszechnionym w naukach społecznych paradygmatem normatywnym¹⁴.

¹³ W niektórych odmianach ewaluacji, np. realistycznej (*realist*), standardy mierzalności są na tyle wysokie, że umożliwiają korzystanie z zaawansowanych narzędzi statystycznych; M.A.F. Kazi, *Realist evaluation of social services: What works and in what circumstances*, „The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences” 2010, t. 4, nr 11, s. 76–77.

¹⁴ T.P. Wilson, *Normative and interpretative paradigms in sociology* [w:] J. Douglas (red.), *Understanding Everyday Life*, London 1973; M. Granosik, *Związki z socjologią interpretatywną* [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, t. 1, Warszawa 2006.

Mimo niewątpliwej efektywności, standaryzacji i kwantyfikacji „klasyczny” model ewaluacji nie jest wolny od licznych słabości. Wiele z nich ma charakter wewnętrzny, tzn. zostały już dostrzeżone przez innych zwolenników tego podejścia i mogą być poprawiona bez konieczności poważnych zmian paradygmatycznych¹⁵; inne są słabościami nie tyle konkretnych praktyk, ile założeń teoretycznych, na których owe praktyki zostały osadzone. Właśnie ta druga grupa zastrzeżeń stanie się przedmiotem analizy dalszej części artykułu.

1. Opierając się na założeniach „klasycznego” paradygmatu ewaluacji, trudno oceniać działania długookresowe, szczególnie jeżeli charakteryzują się odroczonymi efektami, czego doskonałym przykładem są praktyki edukacyjne, chociażby w obszarze pracy socjalnej. Niemożność mierzenia prawdziwych rezultatów działania wymusza poszukiwanie wskaźników bardziej dostępnych czy usytuowanych bliżej w perspektywie czasowej (np. liczba absolwentów, ich struktura społeczno-demograficzna, dalsze aspiracje zawodowe), które jednak mogą składać się na mylący obraz zjawiska i, co gorsza, niewłaściwie orientować działania edukacyjne (np. wysoko waloryzowana może być liczba uczestników).

Jeszcze wyraźniej problem ten uwidacznia się w przypadku ewaluacji działań nieprojektowych, a taki charakter ma w znacznej większości zwykła praca socjalna realizowana w ośrodkach pomocy społecznej. Działania codzienne nie mają precyzyjnych, usytuowanych w czasie i opisanych wskaźnikami skuteczności celów. Wiele z nich jest konstruowanych doraźnie, w zależności od pojawiających się okoliczności. Stosowanie klasycznych działań ewaluacyjnych może w przypadku tak zorganizowanego pola praktyki doprowadzić do jego generalnego zakwestionowania z powodu niskiego poziomu uprojektowania. Nie będzie to jednak koniecznie wada samej pracy socjalnej, ale raczej wskazanie jej nieprzystosowania do aplikowanych modeli ewaluacji, co samo w sobie nie stanowi jeszcze o słabości takiego nieprojektowego formatowania pola praktyki.

2. Paradygmat „klasyczny” praktycznie nie nadaje się do ewaluacji działań o rezultatach niemierzalnych lub słabo mierzalnych. Skazę tę mają niemal wszystkie działania nastawione na zmianę świadomości, wzorów interpretacyjnych, a ta grupa działań zajmuje coraz bardziej istotne miejsce w tzw. antyopresyjnej pracy socjalnej – aktywności nastawionej na przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu, a właściwie wszelkiej profilaktyce. Ponieważ zawartość ludzkiej świadomości nie jest bezpośrednio mierzalna, zachodzi konieczność posiłkowania się opiniami respondentów, a więc

¹⁵ M.M. Mark, *Evaluation's future...*, op. cit.; R.T. Torres, H. Preskill, *Evaluation...*, op. cit., s. 387–388.

już zinterpretowanymi wypowiedziami na temat własnej lub cudzej świadomości. Zachodzi tu poważna trudność oddzielenia tych aspektów świadomości, które mają jedynie deklaracyjny charakter i wynikają bardziej z podejrzania społecznych oczekiwań (wyrażonych np. ideą poprawności politycznej), od tych, które rzeczywiście orientują społeczne działania jednostek. Zachodzi zatem ryzyko, że wysoko waloryzowane będą te działania, których efektem jest jedynie powierzchowna (deklarowana) zmiana wzorów interpretacji. Stoi to w sprzeczności z rzeczywistymi celami takich działań, które są zorientowane na zmiany rzeczywiste¹⁶.

Wiarygodność procedur ewaluacyjnych opartych na wskaźnikach zawsze jest pochodną jakości wskaźników, a te, jako pośredniczące, nigdy nie obrazują zjawiska dokładnie, a niekiedy są nawet używane strategicznie.

3. Paradygmat „klasyczny” praktycznie wyklucza możliwość ewaluacji ciągłej. Pewnym substytutem ciągłości jest prowadzenie oceny okresowej, ale forma ta, szczególnie przy zagęszczonej siatce pomiarów, jest bardzo uciążliwa dla samych badanych, przez co jej rezultaty są coraz mniej rzetelne, a sama ewaluacja coraz bardziej postrzegana jako raczej utrudnienie w codziennym działaniu niż jego optymalizacja. Jednak nawet najbardziej gęsto zaplanowany i rzetelny pomiar i tak będzie jedynie szeregiem statycznych wielkości, i choć uwidacznia zmianę badanego zjawiska, to jednak nie ujawnia mechanizmów, które za tą zmianą stoją, a więc w istocie nie daje procesowego obrazu sytuacji opartego na rozumieniu wewnętrznej logiki (racjonalności) działań.

Samo konstruowanie wniosków dotyczących zmienności zjawisk społecznych na podstawie szeregów pomiarów wiąże się jeszcze z dodatkowym ograniczeniem, jakim jest metodologiczna stabilność. Zestawiać można jedynie rezultaty badań przeprowadzanych przy użyciu tej samej metodologii (tych samych narzędzi oraz tych samych kluczy interpretacyjnych), a jakkolwiek ich zmiana znacząco osłabia zasadność wniosków. Oznacza to konieczność ostatecznego zaprojektowania narzędzi już na samym początku ewaluacji i później konsekwentnego ich stosowania, co kłóci się nieco z naturą procesów społecznych, które mogą przecież podążać w kierunku nieprzewidywanym przez ewaluatora.

¹⁶ Taka waloryzacja może być nawet przeciwnie skuteczna, tzn. może owocować nasileniem działań przynoszących szkodę. Wiele badań nad prawicowym ekstremizmem pokazuje, że powierzchowne dopasowywanie strategii interpretacyjnych nie jest krokiem w stronę rozwiązania problemu ekstremizmu, ale raczej krokiem wstecz, albowiem osłabia wiele mechanizmów kontroli społecznej, które nie mogą reagować, gdy wartości deklarowane są zgodne z oczekiwaniami społecznymi, choć rzeczywiste, nieujawniane wzory interpretacyjne nadal są ekstremistyczne; por. R. Wodak, *Discourses of silence: Anti-semitic discourse in post-war Austria* [w:] L. Thiesmeier (red.), *Discourse and Silencing: Representation and the Language of Displacement*, Amsterdam 2003, s. 179–209.

4. Potrzeba, a nawet konieczność wcześniejszego konstruowania wskaźników i narzędzi wiąże się dodatkowo z poważnym ryzykiem orientowania działania „pod wskaźniki”, a więc tak, by dobrze wypadło w ewaluacji. Zjawisko dopasowywania się do kryteriów ewaluacyjnych nie dotyczy jedynie ewaluacji działań podejmowanych w ramach projektu, ale widoczne jest często już w trakcie planowania działania, albowiem kryteria ewaluacyjne często są emitowane już na etapie składania aplikacji. Zagrożenie to jest szczególnie znaczące, kiedy ewaluacja jest powiązana z finansowaniem działania, i w zasadzie może przesądzać tak kluczowe dla projektu kwestie, jak przyznanie środków finansowych lub akceptacja ich rozdysponowania. Sam pomiar przestaje zatem być pasywną oceną, a zaczyna stanowić dodatkową ramę orientującą działanie ocenianych podmiotów. W rezultacie cały projekt ulega upolitycznieniu w szerokim tego słowa znaczeniu i staje się coraz bardziej strategiczny, również w relacjach z ewaluatorem, przekształcając się w grę o sumie zerowej, w której zwycięstwo jednej strony oznacza porażkę drugiej. Zakamuflowana rywalizacja ewaluatora z aktorami ocenianego działania wydaje się, przyjmując „klasyczną” perspektywę, najgorszym z możliwych rozwiązań.

5. Konieczność tworzenia projektu działania oraz narzędzi ewaluacyjnych już na samym początku, a potem konsekwentne ich realizowanie wiąże się jeszcze ze znaczącym ograniczeniem w zakresie uwzględniania zewnętrznych czynników oddziałujących na podejmowaną aktywność. Właściwie ewaluator ograniczony jest w tym zakresie swoją wiedzą teoretyczną, wyobraźnią oraz wcześniejszymi doświadczeniami. Trudno też sam model opisanego w projekcie działania nadmiernie komplikować przez przyjmowanie złożonych matryc potencjalnych uwarunkowań zewnętrznych. Niejako z konieczności więc uwzględnione mogą być jedynie podstawowe i najbardziej prawdopodobne czynniki zewnętrzne, które mogą zaprojektowane działania utrudniać lub odkształcać.

Jednak najbardziej niekorzystną z perspektywy pracy socjalnej konsekwencją precyzyjnego planowania i kontrolowania zgodności działań z projektem (ewaluacji) jest konsekwentne i systemowe obniżanie profesjonalnego statusu pracy socjalnej. Jeżeli bowiem profesjonalizm definiować jako swoistą autonomię konieczną do podejmowania zindywidualizowanych i uwzględniających sytuacyjne zmienne decyzji¹⁷, to konieczność trzymania się nakreślonej w projekcie linii działania taką orientację musi komplikować. Efektem tego jest albo zawieszenie profesjonalnej dylematyczności i postępowanie administracyjne, albo mistyfikacja i stosowanie profesjonalnych sztuczek, również w grze z ewaluatorem¹⁸.

¹⁷ M. Granosik, *Profesjonalizacja zawodów społecznych. Przykład praca socjalna* [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna...*, op. cit.

¹⁸ W wielu współczesnych koncepcjach profesjonalizmu podkreśla się dylematyczność, skonstrastowane współwystępowanie perspektyw osobowej (potocznej) i instytucjonalnej (spo-

Ewaluacja z perspektywy interpretatywnej w odmianie konwersacyjnej

Liczne słabości ewaluacji „klasycznej” można pokonać przez zmianę paradygmatu, a więc podstawowych teoretycznych założeń leżących u podstaw działań ewaluacyjnych. T. Wilson w opozycji do paradygmatu normatywnego konstruuje podejście interpretatywne, które w niniejszym opracowaniu zostanie dodatkowo ograniczone do perspektywy konwersacyjnej.

Przyjmując bez dłuższych wyjaśnień, które znalazły swoje rozwinięcie już w innych tekstach¹⁹, założenie, że praca socjalna jako działanie społeczne jest w swojej istocie ustrukturyzowanym systemem rozmów (dyskursem), można przedstawić podstawowe założenia interpretatywnego, a w szczególności konwersacyjnego modelu ewaluacji.

Procesualność działań społecznych

W odróżnieniu od podejścia normatywnego, perspektywa interpretatywna, pożytkując filozoficzny pragmatyzm, opiera się na założeniu procesualności wszystkich zjawisk społecznych. Rzeczywistość społeczna jest zatem stale przekształcana, dostosowywana do różnych mikro- i makrouwarunkowań oraz działań bezpośrednio uczestniczących w niej podmiotów. Precyzyjne mechanizmy tej dynamiki są już nieco odmiennie opisywane w różnych wariantach perspektywy interpretatywnej, ale żeby wskazać podstawowe jej odmiany, wymienić warto narracyjność²⁰ i dyskursywność²¹. Te dwie perspektywy, bynajmniej nierozłączne, odmiennie wskazują ogniskową zainteresowań badawczych

tecznej) oraz wynikające z tego „sztuczki profesjonalne”; por. F. Schütze, *Strukturen des professionellen Handelns, biographische Betroffenheit und Supervision*, „Supervision“ 1994, nr 26; M. Granosik *Professionalität und Handlungsschemata in der Sozialarbeit am Beispiel Polens*, „Zeitschrift für Qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung“ 2000, nr 1; *idem*, *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Katowice 2006.

¹⁹ Por. *idem*, *Analiza konwersacyjna w badaniach pedagogicznych: zakres zastosowań, możliwości i ograniczenia* [w:] E. Kurantowicz, M. Nowak-Dziemianowicz (red.), *Narracja – krytyka – zmiana. Praktyki badawcze we współczesnej pedagogice*, Wrocław 2007; M. Granosik, *Public discourse – a new field of social work* [w:] D. Sandu (red.), *European Societies in Transition – Social Development and Social Work*, Berlin 2010; M. Granosik, *Conversation analysis: The method of research into professional action* [w:] M. Granosik, A. Gulczyńska, E. Marynowicz-Hetka (red.), *Participative Approaches in Social Work Research/Les approches participatives dans les recherches du travail social*, Łódź 2010.

²⁰ Por. A. Nicolopoulou, *Children’s storytelling. Toward an interpretive and sociocultural approach*, „Storyworlds” 2011, nr 3.

²¹ Por. T. van Dijk (red.), *Dyskurs jako struktura i proces*, Warszawa 2000; H. Garfinkel, *Studia z etnometodologii*, Warszawa 2007.

i ewaluacyjnych, sytuując ją albo w samym podmiocie, albo w konwersacji, a zatem między podmiotami. Pomijając pierwszy ze wskazanych wariantów, który, choć interesujący, nie mieści się w zakreślonym tytule temacie, nie wypada nie wspomnieć o drugim.

Dyskursywność, szczególnie w wariacie konwersacyjnym, to przekonanie, że zjawiska i składające się na nie działania społeczne wytwarzane są przez usystematyzowane (sekwencyjne) akty konwersacyjne. W wyniku tego procesu powstają zarówno wzory interpretacyjne²², jak i orientowane przez te wzory działania, które mają charakter komunikacyjny. Ponieważ konwersacja w pracy socjalnej jest ciągle podtrzymywana na różnych poziomach (np. pracownik socjalny – klient, pracownik socjalny – pracownik socjalny, pracownik socjalny – przełożony), samo działanie, które składa się z tych konwersacji, ma z konieczności procesualny charakter. Dynamiczny charakter zjawisk społecznych praktycznie wyklucza celowość ich mierzenia, bo wartość takiego pomiaru byłaby bardzo krótkotrwała. Konieczne staje się za to rozpoznawanie sposobów wytwarzania wzorów interpretacji, dyskursów i innych opisanych wyżej procesów.

Konstruktywizm

Praca socjalna z interpretatywnej perspektywy jest konstruowana ustawnie, i to zarówno w zakresie jej rezultatów, jak i celów oraz metod. Wytwarzanie to opiera się na procesie wzajemnego warunkowania uczestniczących w pracy socjalnej podmiotów, ale również szerszych zewnętrznych uwarunkowań (ekonomicznych, mody na określone metody, zewnętrznej ewaluacji itd.). Poza doraźnymi działaniami pracowników socjalnych konstruowane są również struktury nieco bardziej trwałe, a precyzyjniej rzecz ujmując, przekształcające się wolniej, czyli instytucje. W ujęciu tym instytucjonalizowanie się pracy socjalnej to nic innego jak wypracowywanie przez konwersację uzgodnionych norm formatujących metody, cele oraz same działania podejmowane w pracy socjalnej. Sekwencje różnych konwersacji składają się na dyskurs normatywny, który stanowi istotę procesu instytucjonalizacji.

Konstruowanie pracy socjalnej, ewaluacji oraz wszelkich innych działań społecznych jest możliwe dzięki interakcjom, a zatem wzajemnemu oddziaływaniu

²² Termin „wzór interpretacji” został spopularyzowany w naukach społecznych przez K. Mannheim (*Ideologia i utopia*, Lublin 1992), współcześnie jednak znacznie częściej badacze odwołują się do reinterpretacji tego pojęcia dokonanej przez H. Garfinkela oraz R. Bohnsacka. W interpretacji Garfinkela każde nowe doświadczenie może być traktowane jako „dokument” wskazujący na leżący u podstaw wzór interpretacji. Tak rozumiany wzór jest zarówno efektem podobnie kategoryzowanych doświadczeń, jak i ramą orientującą interpretację kolejnych obserwacji; H. Garfinkel, *Aspekty problemu potocznej wiedzy o strukturach społecznych* [w:] Z. Krasnodębski (red.), *Fenomenologia i socjologia*, Warszawa 1989, s. 333–334.

na siebie społecznych partnerów, ale również różnych wymiarów podejmowanego działania. Przy takich założeniach planowanie działania jest procesem towarzyszącym jego realizacji i w zależności od rezultatów może obierać różne ścieżki. Podkreślić trzeba, że oddziaływanie to nie jest jednak okazjonalne czy przypadkowe, ale stale porządkowane w szersze schematy działania²³, które stanowią formalną ramę kolejnych interakcji. Ciągłe synchronizowanie czynności zawodowych nadaje pracy socjalnej w efekcie społeczny charakter (jest ona uzgadniana w zakresie metod, celów i norm), co jest też rodzajem symbolicznej legitymizacji

Intersubiektywizm

Interakcyjność relacji społecznych musi się wiązać z przyjęciem innej niż w klasycznym paradygmacie perspektywy epistemologicznej. Ewaluator znajduje się bowiem na tym samym poziomie społecznego poznania co pracownik socjalny czy nawet klient, każdy z nich osadzony jest jednak w nieco odmiennej przestrzeni symbolicznej. Nie ma zatem teoretycznej możliwości rozróżnienia obiektywnego i subiektywnego punktu widzenia, a relacja między uczestnikami działania opiera się właściwie na tłumaczeniu własnych obserwacji i doświadczeń na kategorii symboliczne pochodzące ze świata innych podmiotów. W efekcie poszerza to zakres intersubiektywnie podzielanych znaczeń. Ewaluacja byłaby zatem bardziej powiększaniem pól interpretacyjnych pracy socjalnej niż ich obiektywizacja.

W zasadzie trudno wyobrazić sobie efektywną pracę socjalną, która nie opierałaby się na intersubiektywizacji perspektyw pracowników socjalnych i klientów. W procesie tym uzgadniane są takie fundamentalne dla pracy socjalnej kwestie, jak zakres podejmowanych działań, ich formy (metody, strategie), wzory interpretacyjne oraz sposoby uczestnictwa w szerszych dyskursach (instytucjonalnych

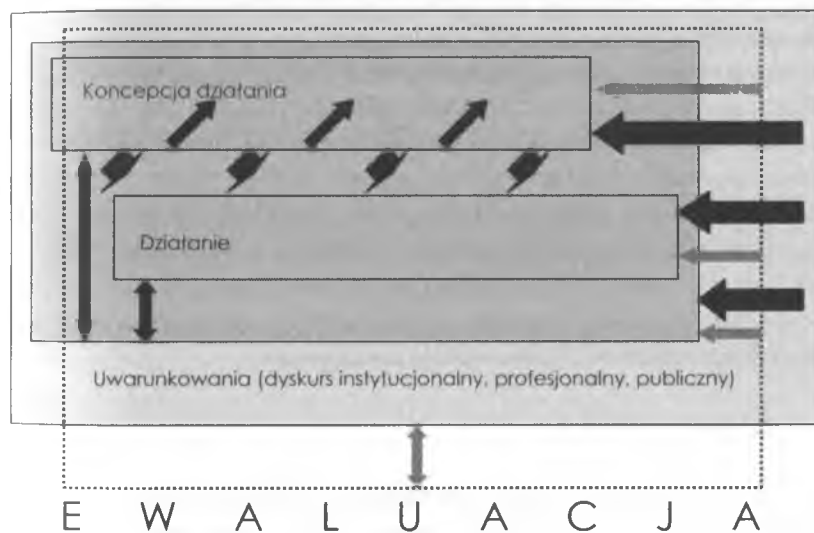
²³ O pojęciu schematu działania w ramach analizy konwersacyjnej pisali W. Kallmeyer, F. Schütze, *Konversationsanalyse*, „Studium Linguistik“ 1976, nr 1; *eidem*, *Zur Konstitution von Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung* [w:] D. Wagner (red.), *Gesprächsanalysen*, Hamburg 1977. W ujęciu tych autorów schemat działania (*Handlungsschema*) jest elementem szerszej koncepcji organizacji rozmowy i stanowi swoisty kompleks zakorzenionej w świecie społecznym aktywności oraz jej uwikłań strukturalnych. Warto zauważyć, że w tej koncepcji schematyzacji działań ważną rolę odgrywa nie tylko inicjator, ale i jego interakcyjny partner, który może ułatwić bądź utrudnić realizację schematu (W. Kallmeyer, F. Schütze, *Konversationsanalyse*, *op. cit.*, s. 16–21). Rozwinięciem takiego rozumienia schematu działania, w ramach narracyjnych ujęć rzeczywistości społecznej, jest koncepcja „biograficznego schematu działania” (*biographische Handlungsschema*) F. Schützego, będąca jedną z wariantywnych form organizacji doświadczeń biograficznych; F. Schütze, *Prozessstrukturen des Lebensablaufs* [w:] J. Matthes, A. Pfeifenberger, M. Stosberg (red.), *Biographie in handlungswissenschaftlicher Perspektive*, Nürnberg 1981; M. Prawda, *Biograficzne odtwarzanie rzeczywistości (O koncepcji badań biograficznych Fritza Schütze)*, „Studia Socjologiczne” 1989, nr 4; A. Rokuszewska-Pawelek, *Miejsce biografii w socjologii interpretatywnej. Program socjologii biografistycznej Fritza Schützego*, „Ask” 1996, nr 1.

profesjonalnych, publicznych). Konieczność budowania wspólnej przestrzeni interpretacyjnej czyni pracę socjalną z konieczności zespołową, nawet jeżeli formalnie takie zespoły nie funkcjonują. Pracownicy na ogół znają swoje przypadki, uzgadniają swoje działania, starają się je synchronizować i unifikować, ale także indywidualizować.

Jeżeli intersubiektywizacja jest istotnym aspektem działania w obszarze problemów społecznych, to powinna być również przedmiotem ewaluacji. Zatem ewaluacja nie tylko zawiera w sobie poszerzenie intersubiektywnie uzgadnianych znaczeń, ale jest również badaniem stopnia osiągania interpretacyjnego porozumienia pracownika socjalnego z klientem, a także między samymi pracownikami. Intersubiektywizm jest zatem zarówno narzędziem, jak i przedmiotem zainteresowania ewaluatora.

Oparty na tych założeniach model ewaluacji przedstawia schemat 2.

Schemat 2. Interpretatywny model ewaluacji



Źródło: opracowanie własne.

Ewaluacja w takim modelu byłaby rodzajem stałej obserwacji procesu wzajemnego warunkowania się poszczególnych aspektów pracy socjalnej, takich jak planowanie, realizacja działań oraz osiąganie rezultatów, z uwzględnieniem wpływów zewnętrznych kontekstów pracy. Ponieważ zasadniczym celem ewaluacji jest tutaj rozumienie procesów społecznych zachodzących w ramach pracy socjalnej, obserwacja taka musi być zogniskowana na ciągłej rekonstrukcji logiki wzajemnego oddziaływania wymienionych czynników. Proces planowania nie kończy się w momencie podjęcia działania, a nawet osiągania określonych rezultatów; w zasadzie w codziennej nieprojektowej pracy socjalnej konstruowanie

planu pomocy jest procesem trwającym tak długo, jak długo klient korzysta z pomocy, czyli niekiedy wiele lat. Oczywiście podejmowane w tym czasie działania oraz uzyskane efekty wpływają na plany, ale ich nie zamykają.

Poza wewnętrzną dynamiką pracy socjalnej co najmniej równie ważne są jej uwarunkowania zewnętrzne, a zatem, patrząc z perspektywy konwersacyjnej, różne dyskursy, w które działania pomocowe są uwikłane. Ewaluacja powinna mieć je w połu swojego zainteresowania, ponieważ w poważnym stopniu wpływają na cele, metody i rezultaty pracy socjalnej. Szczególnie w przypadku mniej doświadczonych pracowników socjalnych możliwość przedyskutowania działań z bardziej doświadczonymi kolegami może mieć bardzo istotne znaczenie. Nie bez znaczenia są dyskursy instytucjonalne, zwykle zakreślające normatywną przestrzeń podejmowanych działań. Jeżeli jednak stoją one w wyraźnej opozycji do dyskursów profesjonalnych, to otwierają już co najmniej kilka możliwych strategii: podjęcie schematu administracyjnego, pozorne dostosowanie się do ograniczeń, otwarta realizacja działań profesjonalnych. Podobnie różne schematy otwiera dyskurs publiczny, umożliwia bowiem aktywną kontestację propagowanych wartości lub podporządkowanie się im.

Zakończenie

Ograniczony rozmiar tekstu uniemożliwia przedstawienie wszystkich różnic wspomnianych paradygmatów, ba, wyklucza nawet szczegółowe wskazanie cech jednego z nich. Warto jednak na koniec, chociaż w skrócie, przedstawić podstawowe postulaty konwersacyjnie zorientowanej ewaluacji, bo to model znacznie bliższy autorowi i jednocześnie mniej znany.

Konwersacyjność

Praca socjalna to głównie różnorodne rozmowy i dyskursy, jeżeli zatem ocena ma dotyczyć rzeczywistej pracy socjalnej, musi opierać się na badaniu komunikacji z nastawieniem na rozumienie jej logiki (racjonalności), albowiem mówienie jest podstawowym działaniem. Współcześnie definiowanym celem pracy socjalnej często jest przekształcanie różnorodnych relacji społecznych (kontrolowanie wykluczenia komunikacyjnego), ewaluacja musi zatem dotyczyć zjawisk i procesów interakcyjnych (komunikacyjnych).

Profesjonalizm

W ujęciu interpretatywnym działanie profesjonalne to działanie autonomiczne, sytuacyjnie dostosowywane do konkretnych dylematów, przed którymi stoi pracownik socjalny. W większości przypadków nie może zatem być

precyzyjnie planowane. Ewaluacja nie powinna więc opierać się na konkretnych wskaźnikowych kryteriach oceny pracy socjalnej, bo niewłaściwie oceni profesjonalizm lub, co gorsza, wymusi porzucenie perspektywy profesjonalnej.

Intersubiektywny dynamizm

Fundamentalnym założeniem orientacji interpretatywnej jest przekonanie, że rzeczywistość społeczna jest cały czas wytwarzana. Nie można zatem określić konkretnych wskaźników jako kryteriów ewaluacyjnych, a przedmiotem oceny powinny być mechanizmy społecznego wytwarzania pracy socjalnej. Ponieważ przedmiotem ewaluacji są zjawiska zachodzące między ludźmi, trudno ustalić granice podmiotów oraz indywidualną odpowiedzialność. Celem ewaluacji jest zatem poszukiwanie rozwiązań, a nie winnych.

Jakościowa metodologia

Ewaluacja interpretatywna jest właściwie bardziej ideą niż rzeczywistą strategią. Mimo rosnącej liczby artykułów wskazujących potrzebę takiego zwrotu praktycznie nie ma konkretnych, dopracowanych metodologicznie propozycji. Właściwie jedynym wyjątkiem jest ewaluacja oparta na metodzie obiektywnej hermeneutyki²⁴, wciąż jeszcze czekają na opracowanie takie sprawdzone już w badaniach społecznych metody, jak wywiad narracyjny, analiza konwersacyjna, metoda dokumentarna czy, wreszcie, najbardziej ogólna metoda teorii ugruntowanej.

²⁴ S. Mann, J. Schweiger, *Using the objective hermeneutics method in policy evaluation*, „Evaluation” 2009, nr 4(15).