

Andrzej Słaboń

Katedra Socjologii

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

„My jesteśmy monitoringiem”. Charakterystyka relacji społecznych w osiedlach grodzonych w świetle metody interpretacji dokumentarnej

Streszczenie

W artykule przedstawiono podstawowe założenia teoretyczne metody interpretacji dokumentarnej. Wykorzystując tę perspektywę poznawczą, badano problem relacji społecznych w osiedlach grodzonych w jednej z dzielnic Krakowa. Wywiady przeprowadzono z osobami dozorującymi. Uzyskane opinie dotyczą zarówno warunków życia mieszkańców osiedli grodzonych, charakteru relacji społecznych występujących w tych osiedlach, jak i warunków pracy badanych osób.

Słowa kluczowe: metoda interpretacji dokumentarnej, wiedza koniunktywna, osiedla grodzone, wyjaśnianie socjogenetyczne.

1. Wstęp

Osiedla grodzone są stosunkowo nowym zjawiskiem w rzeczywistości współczesnych miast i z tego względu warto dokładniej przyjrzeć się relacjom społecznym kształtującym się w tych specyficznych warunkach. Powstawanie tego typu osiedli ujmowane bywa jako widoczny przejaw nierówności społecznych w przestrzeni miasta i utrzymywania się, w zmienionych warunkach, podziałów

o charakterze klasowym. Z drugiej strony podejmowane są próby analiz typu antropologicznego, w których zmierza się do rozpoznania specyfiki życia w tych swoistych enklawach społecznych [Gądecki 2007]. W niniejszym opracowaniu podjęto się określenia charakterystyki relacji społecznych występujących w tego typu osiedlach. Analizie poddano pięć osiedli grodzonych w dzielnicy Prądnik Czerwony w Krakowie. W każdym z nich przeprowadzono wywiady z pracownikami dozorującymi. Uznano, że z racji pełnionych obowiązków zawodowych osoby te dysponują szczególną wiedzą o życiu społecznym na tego typu osiedlach¹.

2. Metoda interpretacji dokumentarnej

Nurt badań jakościowych w socjologii zyskuje w ostatnich latach niezwykłą popularność. Przyczyn tego fenomenu jest wiele. Jedną z nich jest oczekiwanie, że nowe metody badawcze pozwolą eksplorować nieznane dotychczas obszary i docierać do odmiennego typu wiedzy niż w badaniach masowych (surveyowych). Ponadto za sprawą teorii ugruntowanej (*grounded theory*) udało się wypracować nowy sposób tworzenia teorii naukowych – twierdzeń i prawidłości wyprowadzanych niejako bezpośrednio z danych empirycznych przy zachowaniu dosyć rygorystycznych procedur postępowania badawczego [Glaser i Strauss 2009, Charmaz 2009, Konecki 2000].

Zdecydowanie mniej popularna, a także mniej znana, jest tzw. metoda interpretacji dokumentarnej. Nawiązuje ona do socjologii wiedzy Karla Mannheim'a i jego pracy *Strukturen des Denkens*, w której zawarł on główne idee tej metody, a zarazem i teorii. Uwaga jest tu skoncentrowana na poszukiwaniu wiedzy ateoretycznej, czyli tej, którą badane osoby posiadają, lecz której nie są w stanie przedstawić (zwerbalizować). K. Mannheim wyróżniał wiedzę typu komunikatywnego, możliwą do przekazania innym, oraz wiedzę typu koniunktywnego, która ujawnia się m.in. w trakcie procesu interakcji grupowej. Wiedza koniunktywna wytwarza się w następstwie dzielenia wspólnych doświadczeń przez jakąś grupę lub osoby o podobnych przeżyciach biograficznych. W metodzie interpretacji dokumentarnej zmierza się do zrekonstruowania procesów wytwarzania tej wspólnoty doświadczeń koniunktywnych. Zakłada się tu, że badani posiadają wiedzę, z której nie zdają sobie sprawy, traktując ją jako coś oczywistego. Wiedza ta ma zwykle charakter pragmatyczny, jest uwarunkowana środowiskowo i wiąże się

¹ Badania zrealizował siedmioosobowy zespół złożony ze studentów i pracowników Katedry Socjologii UEK pod kierunkiem dr Katarzyny Kwarcińskiej. Wywiady swobodne przeprowadzili oraz noty terenowe sporządzili: Anita Kostana, Jadwiga Sikora, Justyna Stróżyk, Ewelina Undas, Iwona Klimek i Filip Thol. W kilku przypadkach spotkano się z odmową udzielenia wywiadu; ogółem przeprowadzono pięć wywiadów.

ze specyficznym doświadczeniem badanych [Bohnsack 2004, s. 28–29]. Główny problem polega na wypracowaniu takich metod, które umożliwią dotarcie do tej wiedzy ateoretycznej. Na etapie stanowiącym punkt wyjścia stosuje się jakościowe metody badań pozwalające na zebranie materiału empirycznego w postaci zarejestrowanych wywiadów narracyjnych, dyskusji w grupach fokusowych, nagrań wideo itp. Zebrany materiał poddaje się następnie interpretacji formułującej (immanentnej), która polega na rekonstrukcji wiedzy typu komunikatywnego, a więc na dokładnym określeniu treści zebranego materiału. Ten typ interpretacji stosowany jest w każdym badaniu jakościowym. W dalszej kolejności stosowana jest interpretacja refleksywna polegająca na analizie porównawczej różnych podobnych fragmentów „tekstu”, które można zaliczyć do tej samej kategorii², oraz analizie fragmentów kontrastowych nienależących do wyodrębnionej kategorii². Analiza porównawcza różnych fragmentów wypowiedzi zmierza do rozpoznania wspomnianej wiedzy ateoretycznej, która przybiera często formę swoistego *modus operandi*, czyli powtarzalnego sposobu działania aktorów w różnych sytuacjach życia codziennego. Na tej podstawie tworzy się typologię różnych wymiarów doświadczenia stanowiących genezę rozpoznanych wzorów orientacji.

W części empirycznej artykułu wykorzystane zostały wywiady przeprowadzone z osobami dozorującymi osiedla grodzone. Przyjęto perspektywę teoretyczną nawiązującą do metody interpretacji dokumentarnej. Podejście takie wydaje się o tyle uprawnione, że w polskiej literaturze socjologicznej nawiązania do tego nurtu są nieobecne, z wyjątkiem prac S. Krzychały [*Społeczne przestrzenie...* 2004, Krzychała 2007]. Najczęściej sięga się w polskich badaniach do teorii ugruntowanej, jednak między tymi dwoma nurtami badawczymi występują oprócz pewnych podobieństw także znaczne różnice w przyjętej metodologii i założeniach teoretycznych.

Jak już wskazywano, w metodzie interpretacji dokumentarnej dąży się do rozpoznania społecznych przestrzeni doświadczenia. Wyodrębnia się wiedzę typu komunikatywnego i koniunkcyjnego. Ten pierwszy typ wiedzy odnosi się do poglądów i opinii, które badani wyrażają *expressis verbis*, a zatem do wiedzy i sposobów myślenia, które uświadamiają sobie sami badani i które artykułują w trakcie badań. Temu aspektowi poświęcono w artykule mniej uwagi, chociaż jest on widoczny przy okazji referowania uzyskanych wyników i prezentacji wypowiedzi respondentów. Główny przedmiot zainteresowania dotyczy rozpoznania wiedzy typu koniunkcyjnego w zebranych materiale empirycznym. W opracowaniu zmierza się także do wyjaśnień typu socjogenetycznego. Wiedza koniunktywna to – jak już wspomniano – wiedza posiadana przez respondentów, której zazwyczaj nie są oni w stanie wyrazić, to „wiedza milcząca” (*tacit knowledge*) będąca następstwem

² Gdy mowa jest o interpretacji refleksywnej, nie chodzi o refleksję w znaczeniu namysłu intelektualnego – termin „refleksywność” oznacza tu zwrotne odniesienie do siebie samego, auto-referencję, skierowanie uwagi poznającego podmiotu na sam poznający podmiot.

przyjmowanych założeń i wiedza odwołująca się do specyficznych doświadczeń podzielanych przez badanych. Ta wiedza kształtuje się często na gruncie podzielanej praktyki życiowej, wspólnoty doświadczeń i podobieństwa przeżyć. Wyjaśnienia socjogenetyczne dotyczą aspektu procesualnego wiedzy badanych, dąży się do rekonstrukcji sposobu wytwarzania przyjętego obrazu świata.

Badane osoby zajmujące się dozоровaniem osiedli grodzonych są specyficzną grupą zawodową, w obrębie której, jak można zakładać, ukształtowała się wspomniana wspólnota doświadczeń. Warto zaznaczyć, że badane osoby pracują na różnych osiedlach i nawet się nie znają. Tego typu sytuacja stwarza możliwość rozpoznania wpływów uwarunkowań sytuacyjnych, wiążących się z pracą wykonywaną w podobnych warunkach (tzn. osiedli grodzonych). Badana grupa jest interesująca, gdyż z racji pełnionych obowiązków zawodowych niemal nieustannie uczestniczy w obserwowaniu życia społecznego w dozоровanych osiedlach. Jeden z badanych powiedział: „My jesteśmy monitoringiem”. Specyfika badanej grupy wynika również z roli zawodowej polegającej na dozоровaniu i zapewnieniu bezpieczeństwa lokatorom³. Z tego względu osoby te mają do czynienia z różnorodnymi formami konfliktów pojawiających się między mieszkańcami. Kontakty z lokatorami siłą rzeczy generują pewne przekonania na temat typów mieszkańców w dozоровanych osiedlach. Tego rodzaju wiedza może przekładać się na przyjęte sposoby działania wobec różnych grup lokatorów. Kolejna grupa zagadnień dotyczy samej specyfiki pracy wykonywanej przez badaną grupę zawodową. Kwestiom tym warto poświęcić nieco uwagi. Zgodnie z zaleceniami dotyczącymi metody interpretacji dokumentarnej należy podjąć próbę wyodrębnienia opozycyjnych typów wypowiedzi respondentów na dany temat. Te kontrastowe kategorie ilustrują przestrzeń społecznego doświadczenia.

3. Opinie o osiedlu

Jedna z pierwszych poruszonych kwestii dotyczyła ogólnej oceny jakości zamieszkiwania na osiedlach grodzonych. Respondentów zapytano, czy sami chcieliby mieszkać na takim osiedlu. Odpowiedzi lokowały się między stwierdzeniami zdecydowanie negatywnymi i neutralnymi (stwierdzenia pozytywne nie występowały). Do pierwszej kategorii zaliczyć można następujące typy wypowiedzi:

To jest po prostu za duże zgromadzenie ludzi, za duży zbieg ludzi.

Ja nie lubię zamkniętych aglomeracji, to jest dla mnie tak jak obóz jakiś, getto.

Ja jestem Krakusem od urodzenia, całe życie mieszkam w Krakowie i mam jakieś takie dzielnice, z którymi bardziej jestem związany niż z tym osiedlem.

³ Terminy „pracownicy dozоровujący” i „pracownicy ochrony” traktowane są tu jako synonimy.

Charakterystyczne wypowiedzi drugiej grupy wskazywały na wahanie. Respondenci podkreślali brak możliwości porównania osiedla zamkniętego z otwartym, wskazując także na pozytywne aspekty (większe bezpieczeństwo) i, z drugiej strony, brak znajomości konsekwencji zamieszkiwania w takim osiedlu na wychowanie dzieci.

Raczej niechętny stosunek badanych do zamieszkiwania na osiedlu grodzonym wiązać się może z faktem, że badani to w większości osoby w średnim i starszym wieku, o ustabilizowanej sytuacji bytowej (mieszkaniowej) i dosyć wyraźnych upodobaniach w tym zakresie.

Inna grupa pytań dotyczyła oceny przez badanych warunków mieszkaniowych w dozorowanych osiedlach, a także opinii na temat mieszkańców osiedla. Najbardziej charakterystyczne są następujące wypowiedzi:

Tu jest raczej bogato. Tu jest dużo wynajmowanych mieszkań. Tu praktycznie z całej Polski są rejestracje. Od Bielska po Niemcy. Tu ludzie powykupywali te mieszkania, no i wynajmują.

Ten sam rozmówca w innym miejscu dodał: „Do nas już wkracza Ameryka całą gębą, każdy broni własności, tego terenu prywatnego”.

No, większość tutaj jest młodych ludzi, studentów, wynajmują mieszkania.

Tu jest zbieranina ludzi z całej Polski.

Jest zbiorowisko ludzi z całej Polski, tu się ludzie zmieniają dość często. Studenci wynajmują, opuszczają.

Mieszka się jak na większości blokowisk, gdzie są duże skupiska ludzi. 130 mieszkań, w każdym średnio 3–4 osoby, jak wszędzie, nie ma zbytniej różnicy. Większość wynajmuje, mało kto z mieszkańców jest właścicielem. Trzy czwarte lokatorów to studenci.

Wypowiedzi te w dosyć zbieżny sposób ukazują charakterystykę zbiorowości zamieszkujących osiedla grodzone i wyraźny podział na lokatorów-właścicieli mieszkań i osoby wynajmujące (głównie studentów). Tego typu zróżnicowanie łatwo może stać się źródłem podziałów w obrębie zbiorowości, a także potencjalnych konfliktów. Zwracano uwagę także na inne aspekty związane z zamieszkiwaniem na osiedlach grodzonych:

(...) Ukształtowanie tego osiedla jest moim zdaniem złe, nie ma tu żadnej intymności, przyjdzie lato, ktoś sobie okno otworzy, powinien móc się zachowywać całkiem swobodnie, (...) robić to, na co ma ochotę, a tutaj nie można, tutaj wszystko słychać.

Jest też taka sytuacja, że parkingów nie jest za dużo, samochodów ludzie mają po dwa, po trzy i ci ludzie nie mają możliwości po prostu zaparkować... w sposób, no, prawidłowy tych samochodów, bo jest po prostu za ciasno.

Ten sam problem parkowania w innej wypowiedzi jest wskazywany jako zaleta zamieszkiwania na osiedlu grodzonym: „Mają gdzie zaparkować, są garaże

podziemne, są wyznaczone miejsca parkingowe. Tak że jeden drugiemu nie zajmuje miejsca”.

Okoliczności wskazywane przez osoby dozorujące stają się często powodem nieporozumień między mieszkańcami i mają bezpośredni wpływ na obowiązki zawodowe badanych (szerzej na ten temat w dalszej części artykułu). Nasuwa się zatem ogólniejsza uwaga, że wskazywane problemy są w znacznym stopniu efektem specyficznej percepcji wiążącej się z odgrywaną rolą społeczną.

4. Pracownicy ochrony

Warto poruszyć kwestię wątpliwości części badanych, czy mogą udzielać odpowiedzi na zadawane pytania. Niektórzy pracownicy dozorujący byli „przekonani, że nie mogą udzielać żadnych wywiadów bez zgody firmy, a wszystkie informacje, których udziela, mogą zaszkodzić ich przyszłości w pracy” (fragment notatki osoby przeprowadzającej wywiad). Inny pracownik stwierdził: „My tu tylko pracujemy, jesteśmy wynajmowani do ochrony. Ja nie mogę udzielać żadnych informacji bez zgody swojej firmy”. Pomimo braku zgody udało się uzyskać pewne informacje od tych badanych. Osoby te nie wyraziły zgody na nagranie rozmowy. W pozostałych przypadkach trudności te nie wystąpiły.

Przedstawiona sytuacja ukazuje pewne zróżnicowanie postaw badanych osób. Z jednej strony dosyć stanowcze deklarowanie braku zgody na rozmowę, z drugiej strony udzielanie pewnych odpowiedzi. Jedni pracownicy nie godzą się na rozmowę, inni nie robią problemów. Widać tu różnice na poziomie *modus operandi*. Można uznać za zrozumiałe, że udzielanie niektórych informacji o pracy osób dozorujących nie powinno mieć miejsca, gdyż stwarza potencjalne ryzyko wykorzystania tej wiedzy przez osoby nieuczciwe. Z drugiej jednak strony praca ta ma dosyć monotony charakter i rozmowa z osobą przeprowadzającą wywiad może być miłym przerywnikiem. Można zauważyć, że wywiadów chętnie udzieliły osoby, które dosyć słabo identyfikują się z odgrywaną rolą społeczną. Jeden z badanych stwierdził wprost: „Ja tu jestem tylko przejściowo, bo ja do ochrony się nie nadaję, ja nie czuję tego powołania”.

Warto się zatem przyjrzeć, w jaki sposób badani definiują własną rolę zawodową i powierzone im zadania. Badanym przedstawiano prośbę o scharakteryzowanie przebiegu typowego dnia pracy.

Ochrona nasza ma za zadanie chronienie tych tutaj obiektów, kontrolę ruchu pieszego i kołowego, wpuszczanie pojazdów, które tutaj wjeżdżają (...) Mieszkańcy mają identyfikatory. Jeśli ktoś tutaj przyjeżdża z zewnątrz, ja mam po prostu obowiązek wpisać numer rejestracyjny tego pana samochodu, markę samochodu, gdzie się udaje, czy odwiedza, czy to jest jakaś usługa.

Sprawdzamy auta, pilnujemy, żeby ktoś nie okradł, pilnujemy, żeby był porządek, żeby chuliganów nie było, żeby nie pili, żeby szlabanów nie wyrwali, po klatkach nie spali, taka codzienność, no. Pilnowanie zazwyczaj w porządku idzie.

Typowy dzień pracy „trwa 24 godziny, od 8 rano do godziny 8 rano następnego dnia”. „Co pełną godzinę obchód po osiedlu, który trwa ok. 30 minut. Nie jest łatwo”.

Osoby dozorujące to mężczyźni w średnim lub starszym wieku, o dosyć trudnej sytuacji materialnej, którzy podjętą pracę traktują przede wszystkim jako sposób na uzupełnienie własnych dochodów:

Podjąłem taką pracę, a nie inną, bo (...) sytuacja finansowa mnie zmusiła.

Praca jest koniecznością... Nie jest powiedziane, że akurat człowiek musi być zadowolony i z pracy, i z wynagrodzenia. Środki z renty są tak mizerne, że aby nie zdechnąć, to trzeba troszkę dorobić na umowę-zlecenie.

Jestem na emeryturze, i to już od kilku lat, bo jestem w wieku poprodukcyjnym, bo mam 67 lat, a cały czas pracuję, właśnie z tych względów finansowych. (...) Ja już pracuję w sumie 45 lat, to tak trochę mam dosyć i chętnie bym odpoczął.

5. Relacje z mieszkańcami

Kolejny aspekt, któremu warto poświęcić nieco uwagi, to relacje między osobami dozorującymi a mieszkańcami. Wśród mieszkańców, jak już zaznaczono, wyróżnić można właścicieli lokali i osoby wynajmujące. Między dwiema ostatnimi grupami często dochodzi do sytuacji konfliktowych⁴. Osoby wynajmujące, głównie studenci pobliskich uczelni, dosyć często urządzają głośne zabawy i tym samym zakłócają ciszę nocną innym lokatorom. Pracownicy dozorujący proszeni są w takich sytuacjach o interwencję. Obecność pracowników ochrony pozwala lokatorom uniknąć bezpośrednich kontaktów i wiążących się z tym ewentualnych kłótni.

Bo nieraz sąsiad na sąsiada musi dzwonić. To jest niewygodna sprawa, na jednej klatce mieszkają, to wolą wysługiwać się ochroną i korzystać z naszego pośrednictwa.

Można przypuszczać, że biorąc pod uwagę zróżnicowanie wśród lokatorów, pracownicy dozorujący w nieco inny sposób odnoszą się będą do właścicieli mieszkań niż do osób wynajmujących, głównie studentów. Wynika to z dużych różnic typu socjalnego między tymi kategoriami społecznymi. Studentów pracownicy ochrony traktują nieco z góry, chociaż starają się być dla nich uprzejmi.

⁴ W teorii konfliktu odróżnia się „konflikt społeczny” od „sytuacji konfliktowej” (zob. [Staboń 2008, s. 18]).

Na pytanie o relacje z mieszkańcami pojawiają się dosyć zróżnicowane odpowiedzi. W jednych dostrzec można pozytywne oceny mieszkańców i poczucie własnej przydatności, w innych zaznacza się większy dystans i zróżnicowanie opinii na temat ochrony wśród samych mieszkańców.

Staram się być miłym dla każdego, bo ludzie są bardzo sympatyczni tutaj, i to zarówno stare i młode, muszę powiedzieć, że bardzo poprawne stosunki nas łączą.

Wydaje mi się, że przy ochronie tego typu jest większe bezpieczeństwo i większość ludzi jest z tego zadowolona. Chociaż są tacy, że ochrony też nie cierpią.

Jedni są zadowoleni, jedni widzą efekty, że tego gówniarstwa nie ma, za przeproszeniem, że nie ma tego bandytyzmu, chuligaństwa, że samochodów nie okradają (...), a drudzy, jak to zwykle, są niezadowoleni, bo tu się nie może wygrzebać pod górkę, bo ślisko jest, ale to do naszych obowiązków nie należy, ale ktoś jest zły, bo ktoś tu w budzie siedzi, ale nie posypie im drogi. (...) Jedni są za, drudzy są przeciw. (...) To jest to samo w sejmie i wszędzie w radach dzielnicowych. (...) To tak jak w życiu, no.

Ostatnia przytoczona wypowiedź odzwierciedla przekonanie badanych, że mieszkańcy są podzieleni w swoich opiniach co do zasadności dozoru (i związanych z tym dodatkowych opłat), a także nie mają pełnej jasności co do obowiązków osób dozoru. Można domniemywać, że skoro widzą dozoru jako ciągle siedzących beczynnie, zaczynają ich traktować jako niepotrzebnych lub pełniących dowolne usługi na rzecz mieszkańców. Tego typu niejasności co do realizowanych zadań mogą być wśród mieszkańców źródłem zróżnicowanych postaw. Jednocześnie to zróżnicowanie traktowane jest jako niemal powszechna zasada występująca w życiu społecznym. Ten sam rozmówca zaznacza: „Mieszkańcy nie są źli, no jak wszędzie są wyjątki od reguły. Są ludzie, co są naprawdę zadowoleni, że jest ochrona, że się chodzi, że się nie boją z psem wyjść wieczorem, a są ludzie, co na wszystko będą mówić «nie». To jest tak jak w życiu”.

Wyodrębnić można jeszcze trzeci typ (lub aspekt) relacji.

Dotychczas nie zdarzyło się jakieś poważniejsze zagrożenie, które byśmy odczuli. Natomiast zdarzają się różni klienci, że tak powiem, niekulturalne zachowanie ludzi, no po prostu też ma dużo do życzenia, ale jakoś musimy te problemy przezwyciężyć, w miarę możliwości rozsądnie, no i jakoś sobie radzić. (...) Agresywni są po prostu, chamskie zachowanie ludzi. Tu jest zbieranina ludzi z całej Polski, tak że trudno się dziwić, żeby poziom kultury wszystkich był wysoki.

Na koniec rozmowy z tą samą osobą wątki te pojawiły się ponownie:

Jesteśmy między młotem i kowadłem. Musimy wypełniać swoje obowiązki, ale wypełniając te swoje obowiązki, nieraz ktoś może być zły, że mu się to nie podoba, że mandatem został ukarany czy po prostu źle patrzy. No po prostu nie lubią ludzie ochrony. (...) No i użeramy się z tymi ludźmi, bo różne charaktery są, nie każdy zrozumie kulturalnie, żeby postępować inaczej, zgodnie z przepisami, nieraz w sposób

chamski reagują. Ale musimy to jakoś stonować, wyciszyć sprawę. Nie można, jak to się mówi, zaognić sytuacji.

Dlaczego niektórzy mieszkańcy zachowują się niekulturalnie w stosunku do ochrony? Czy to tylko kwestia braku kultury poszczególnych osób, czy też inne czynniki leżą u podstaw takiego zachowania? Odpowiedzią osób badanych jest stwierdzenie, że osiedle zamieszkuje „zbieranina z całej Polski”. Taki sposób wyjaśniania tego problemu uwidacznia swoisty etnocentryzm występujący w myśleniu dozorujących. Zakładać to może pewne poczucie pogardy dla lokatorów, których ma się ochraniać, a przynajmniej element poczucia wyższości. Z drugiej strony lokatorzy traktują pracowników ochrony jako pracowników na ich usługi, co także zakłada relację wyższości. Tego typu asymetryczne relacje, w świetle analizy transakcyjnej, są konfliktogenne. Każda ze stron może dążyć do okazania własnej dominacji, co w takim przypadku musi prowadzić do napięć i nieporozumień. Można zatem przyjąć, że występuje tu typowa dla konfliktów swoista walka o dominację, kto komu się podporządkuje. Charakterystyczne jest także to, że po obu stronach występują podobne procesy swoistej odmowy uznania statusu drugiej strony. Wśród części lokatorów wynikać to może z braku akceptacji dla tej funkcji, a także swoistego uzurpowania sobie władzy przez dozorujących i utrudniania normalnych kontaktów społecznych.

Z kolei dozorujący wskazują: „Jesteśmy między młotem i kowadłem”. Pełnią często funkcję bufora społecznego, pośrednika między zwaśnionymi lokatorami. Mają dosyć silne przekonanie, że mieszkańcy wysługują się nimi. Jednocześnie pojawiają się w stosunku do nich oczekiwania, że pracownik podejmie skuteczne działania, ale jego realne możliwości są niewielkie.

6. W stronę interpretacji socjogenetycznej

W metodzie interpretacji dokumentarnej dąży się do uzyskania wiedzy typu „jak?”, a nie wiedzy typu „co?”. Ważne jest zatem nie tyle to, co badani powiedzą o świecie, w którym funkcjonują, ile raczej to, w jaki sposób ten świat jest przez nich konstruowany. Przedstawione fragmenty wypowiedzi badanych pozwalają na wstępne ukazanie struktury tego świata społecznego i sposobów jego percepcji przez badanych. W metodzie interpretacji dokumentarnej przyjmuje się, że nie istnieją niezawodne procedury indukcyjne prowadzące do formułowania uogólnień i teorii naukowych (inaczej niż w teorii ugruntowanej). Z tego względu proponuje się konstruowanie hipotez i generalizacji za pomocą abdukcji.

Świat pracowników ochrony skoncentrowany jest na procesach kontrolowania. Codzienne czynności i rytm obowiązków skłaniają te osoby do postrzegania otaczającej rzeczywistości przez pryzmat potencjalnych zagrożeń i odchyłeń

od ustanowionych standardów normatywnych. Dosyć długa opowieść jednego z respondentów na temat potencjalnych zagrożeń terroryzmem i zagrożeń związanych z porzuconymi pakunkami może wręcz odzwierciedlać marzenia, żeby wykazać się taką czujnością, która pozwoli przeciwdziałać bardzo poważnym zagrożeniom. Tego typu sytuacja pozwoliłaby ukazać społeczności wagę pełnionych obowiązków. W obecnej sytuacji dostrzec można pewną ambiwalencję dotyczącą pełnionej funkcji. Na co dzień pracownicy dozoru mają bowiem do czynienia z dosyć błahymi sprawami porządkowymi i traktowani są przez część mieszkańców jako dozorczy lub wręcz „piąte koło u wozu”. Jeden z badanych stwierdził: „Każda prośba każdego mieszkańca w każdej sprawie musi być przeze mnie podjęta”. Co więcej, pracownicy ci dysponują dosyć ograniczonym repertuarem możliwych działań i często sami czują się zagrożeni ze strony nie tylko potencjalnych przestępców, lecz także agresywnych mieszkańców. Walka o podwyższenie własnego statusu i wykazanie mieszkańcom przydatności pełnionej funkcji może przybierać różne formy. Jednym z istotnych elementów tego procesu jest „władza dyscyplinowania” (M. Foucault), czyli monitoring zachowań mieszkańców i otoczenia, a w przypadku naruszeń ustanowionych reguł stosowanie sankcji. Warto przywołać niektóre z charakterystycznych wypowiedzi:

Staramy się tutaj wprowadzić jakąś dyscyplinę.

Jeśli ktoś agresywnie i wulgarnie się odnosi, to jedynie możemy to później opisać w notatce służbowej, przekazać do dyrekcji czy administracji na temat zachowania niekulturalnego danych ludzi czy danego osobnika.

Tutaj mam prawo zaczepić każdego wchodzącego na osiedle i musi on mi powiedzieć, do kogo idzie, a każda osoba wchodząca tak luzem bez naszej wiedzy może stanowić zagrożenie. Dlatego staramy się mieć kontrolę nad tym, kto tutaj przychodzi... A w nocy to już obowiązkowo, nie ma takiej możliwości, żeby on wszedł, nie mówiąc, do kogo idzie.

Nie będzie pan sam chodził po naszym bloku i szukał, w którym mieszkaniu mieszka pana znajomy. Tego tolerować nie będziemy.

Mamy taki placyk zabaw dla dzieci i w obecności dzieci nie jest możliwe picie i wtedy moja interwencja może być nawet bardziej stanowcza niż kiedy indziej, bo nie ma naszej zgody i mieszkańców.

Ostatnia wypowiedź wskazuje także pewne sposoby działania pracowników dozoru (*modus operandi*). Jedne przypadki naruszeń są traktowane bardziej zdecydowanie, inne mniej. Ukazuje to także wypowiedź innego badanego na temat możliwości nieuprawnionego wjeżdżania samochodem na pobliski parking:

Stanie ktoś za tym, co wjeżdża, to na siłę też wjedzie, przecież ja mu pod koła nie będę wlatywał, bo nie jestem na tyle głupi. Czy ja go nie będę chciał wpuścić, czy nie, to i tak wjedzie, jak będzie chciał i się uprze.

Jeden z pracowników bliżej przedstawia procedury stosowane w przypadku niewłaściwego parkowania:

To jest trochę niewdzięczne. Sytuacja wymaga udokumentowania takiego parkowania, to trzeba jeszcze sfotografować dany samochód i później to administracja się dalej tym zajmuje. Administracja w przypadku recydywy danego mieszkańca wnioski do policji o ukaranie wysyła. To są nieduże mandaty – stułotowe.

Pracownicy dozorujący są pierwszym elementem systemu ochrony. Na prośbę lokatorów podejmują interwencje w przypadku niewłaściwych zachowań innych mieszkańców.

Bywa tak, że wyjdą gdzieś tam z imprezki prywatnej od kogoś i zaczynają się wydzierać. Tego nie będzie tu nikt tolerował i wtedy moja interwencja jest jak najbardziej wskazana, przy czym nie polega ona na tarמושzeniu takiego gościa, bo to nie ja jestem stroną, bo nie wiem, dlaczego nie mam takich uprawnień. Ja mogę go poprosić, by zaczął zachowywać się przyzwoicie, [zgodnie] z ogólnie przyjętymi normami. Jeśli tego nie zrobi, to oddzwaniam do tej osoby, która zgłosiła interwencję, przy czym ja nie mam prawa powiedzieć, która to osoba dzwoniła, żeby on się uspokoił, i ponieważ ta osoba jest stroną, to ona dzwoni na policję lub straż miejską i mówi, o co chodzi. Jeśli przyjedzie policja, to kończy się pewnie pouczeniem, ale jeśli przyjedzie straż miejska, to mandaty wali bez litości i wydaje mi się, że jest to dosyć skuteczna metoda, bo ona boli.

Przedstawiono tu typowy sposób postępowania w odniesieniu do tego rodzaju zachowań, jakim są zakłócenia spokoju. Pojawiające się w przytoczonej wypowiedzi wtrącenie o braku uprawnień, żeby „potarמושić” taką osobę, można traktować jako wyraz pewnej frustracji tej grupy zawodowej wynikającej ze zbyt małych możliwości działania w przypadku podjęcia interwencji. Niemożność skutecznego działania w takich sytuacjach może być, w mniemaniu pracowników, źródłem dosyć niskiego statusu w oczach mieszkańców. Ponadto przyznanie tego typu uprawnień podniosłoby samoocenę tej grupy zawodowej. Można przyjąć, że w znaczeniu formalno-prawnym osoba badana doskonale wie, dlaczego tego typu uprawnienia nie są im przyznane.

Pracownicy ochrony z racji pełnionych zadań stykają się głównie z trudniejszymi aspektami życia osiedlowego. Poważniejsze interwencje zdarzają się stosunkowo rzadko. Jeden z respondentów pracował dopiero od dwóch tygodni i nie miał okazji interweniować w groźnych sytuacjach, nie było także zgłoszeń o zakłócaniu ciszy nocnej. Najczęściej zajmował się wezwaniami dotyczącymi złego parkowania i sytuacją zarysowywania samochodów przez mieszkańców (w takich sytuacjach pojawia się zwykle trudność rozstrzygnięcia, kto zawinił). Inny badany wskazuje, że imprezy mieszkańców zdarzają się przeważnie dwa razy w tygodniu, w piątki i soboty. Z poważniejszych wydarzeń zdarzały się kradzieże (około pół roku wcześniej):

Ponieważ my mamy obchód cyklicznie, co jakiś czas, to nie zawsze jestem w tym miejscu, w którym zdarzenie ma miejsce, mogę być wtedy z drugiej strony osiedla i nie wiem o tym. Dowiaduję się wieczorem czy następnego dnia, a ponieważ mamy monitoring na osiedlu, to przeglądamy razem wspólnie z władzami wspólnoty i staramy się wyłapać to zdarzenie.

Tego typu sytuacje są stosunkowo rzadkie, a na co dzień dominują rutynowe, dosyć monotonne czynności.

Postawić można pytanie, w jaki sposób kontakt z negatywnymi aspektami funkcjonowania osiedla grodzonogo wpływa na sposób postrzegania i postępowania badanych oraz czy wypracowali oni jakieś „mechanizmy kompensacyjne”. Próbując odpowiedzieć na te pytania, warto jeszcze raz przyjrzeć się kwestii relacji z mieszkańcami. Sformułować można sugestię teoretyczną, że relacje z mieszkańcami układają się dobrze, jeśli ktoś traktuje drugą stronę z życzliwością. Brak takiej postawy prowadzi do zakłóceń w harmonijnym przebiegu codziennych interakcji. Dlatego respondent podkreślający życzliwość do mieszkańców zaznacza, że relacje te układają się poprawnie. Respondent podkreślający niekulturalne zachowanie mieszkańców stara się podchodzić do obowiązków bardziej rzeczowo; w jego wypowiedziach widać wyraźnie, że chce on wykazać mieszkańcom użyteczność swojej roli zawodowej. Rygorystyczne odgrywanie tej roli prowadzi siłą rzeczy do napięć z lokatorami karanymi mandatami, a w konsekwencji wytwarza niechęć części mieszkańców do ochrony, która zamiast ochraniać, staje się kontrolerem zachowań lokatorów. Można w tym przypadku mówić o swoistej „pułapce ochrony” – sytuacji, w której ochrona przekształca się w nadzór i próbę podporządkowania sobie lokatorów.

Problem kształtowania tego typu relacji społecznych występuje nie tylko w odniesieniu do tej profesji. To trudność, która rozwiązywana jest w jakiś sposób także w innych zawodach polegających na pracy z ludźmi. Najczęściej życzliwość rodzi życzliwość, chociaż nie musi być ona związana z uległością. Życzliwemu traktowaniu mogą towarzyszyć wysokie wymagania, jeśli osoba stawiająca te wymagania cieszy się dużym autorytetem. Osoby dozorujące raczej takiego autorytetu nie zyskały, więc stawianie wymagań napotyka na sprzeciw, prowadzący w konsekwencji do konfliktów i napięć.

W tym kontekście warto także odnieść się do zróżnicowania poszczególnych zawodów, w których praca polega na kontaktach z ludźmi. Wyróżnić można kilka poziomów tego kontaktu; od bardzo powierzchownego do intensywnego i głębokiego. Kontakty pracowników ochrony mają zazwyczaj charakter powierzchowny. Z jednej strony mogą to być kontakty polegające na inicjowaniu pogawędki z lokatorami, głównie w celu „zabicia czasu” (na co wskazywał jeden z rozmówców – ten, którego relacje wydają się najkorzystniejsze), z drugiej strony rozmowy w przypadku podejmowania interwencji. W tym drugim przypadku rozmowa ma już bardziej oficjalny charakter i regulowana jest przez obowiązki wynikające

z pełnionej funkcji. Osoby ograniczające swoje kontakty z lokatorami tylko do tej oficjalnej płaszczyzny częściej podkreślają niekulturalne zachowania mieszkańców. Można zatem uznać, że wytwarzają w sobie bardziej negatywny obraz dozorowanej społeczności. Uwidacznia się, że rola społeczna może narzucać pewną jednostronność relacji z mieszkańcami. Wykroczenie poza rolę, nawiązywanie nieformalnych kontaktów pozwala na zmianę sposobu postrzegania lokatorów, co prowadzi do bardziej życzliwego ich traktowania, a to z kolei powoduje reakcje odwzajemniania i pozytywną zmianę sposobu postrzegania pracowników ochrony przez niektórych mieszkańców. Istotne okazują się w tym wypadku cechy osobowe. Pojawia się jednak pytanie, czy charakter relacji zależy tylko od cech indywidualnych jednostki. Charakter odgrywanej roli stwarza zachętę do pewnej nieufności, a czasem podejrzliwości, w stosunku do drugiego człowieka, co przekłada się na kształt relacji społecznych. Wychodzenie poza rolę może przełamywać dosyć nieufny i zdystansowany stosunek mieszkańców do ochrony.

7. Uwagi końcowe

Metoda interpretacji dokumentarnej ma prowadzić do tworzenia uogólnień teoretycznych. Trzeba przyznać, że dostrzec można istotną trudność tego typu perspektyw, polegającą na braku prostej przekładalności materiału empirycznego na wnioski teoretyczne⁵. Wprawdzie próbuje się wypracować procedury metodologiczne, które ułatwią dochodzenie do uogólnień teoretycznych i wręcz tworzenie nowych teorii, ale zawsze istnieje pewna luka między danymi empirycznymi i poziomem teorii. W tej przestrzeni pojawia się miejsce dla inwencji twórczej, odkrycia, czy wręcz iluminacji. Za Ch. Peirce'em używa się w tym kontekście pojęcia abdukcji; poszukuje się procedur heurystycznych umożliwiających generowanie odkryć (zob. [Urbański 2009]). Zarówno metody dedukcyjne, jak i indukcyjne okazują się w tym przypadku zawodne. W teorii ugruntowanej zaleca się pisanie not teoretycznych, not metodologicznych oraz glosowania. Są to jednak tylko środki pomocnicze, niedające gwarancji dojścia do rzeczywiście odkrywczych konstatacji.

Pojawiać się mogą wątpliwości, czy badanie procesów percepcji pracowników ochrony może doprowadzić do wypracowania nowej teorii. Warto jednak w tym przypadku odwołać się do stanowiska twórców teorii ugruntowanej. B.G. Glaser i A.L. Strauss [2009, s. 65–80] wprowadzają interesujące rozróżnienie między „teorią rzeczową” i „teorią formalną”, ukazując zarazem pewien proces formułowania

⁵ Problem ten występuje także w nurcie badań ilościowych. Bywały okresy w rozwoju socjologii, gdy zakładano, że badania empiryczne same w jakiś sposób przełożą się na uogólnienia teoretyczne. W rezultacie pojawił się zalew badań empirycznych, z których nie wynikały żadne wnioski teoretyczne.

uogólnień teoretycznych („teorii średniego zasięgu” w rozumieniu R.K. Mertona) na podstawie „teorii” odnoszących się do pojedynczych zjawisk empirycznych. Wypracowanie dobrej teorii rzeczowej stwarza szanse na jej rozszerzenie na odmienne przypadki, w których dostrzec można podobieństwo pewnych zjawisk bądź procesów i na tej podstawie, odwołując się do analogicznych badań innych autorów, możliwe jest przejście do teorii formalnej. Trzeba jednak zaznaczyć, że podstawowym celem niniejszego studium było wypracowanie elementów takiej teorii rzeczowej.

Literatura

- Bohnsack R. [2004], *Metoda dokumentarna – od koniunktywnego zrozumienia do socjogenetycznej interpretacji* [w:] *Społeczne przestrzenie doświadczenia. Metoda interpretacji dokumentarnej*, red. S. Krzychała, Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji TWP, Wrocław.
- Charmaz K. [2009], *Praktyczny przewodnik po analizie jakościowej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Gądecki J. [2007], *Sprzedawcy marzeń, developerzy marzeń. Jak sprzedać mieszkanie w osiedlu grodzonym?* [w:] *Kultura i gospodarka. Ku antropologii życia gospodarczego we współczesnej Polsce*, red. J. Mucha, M. Nawojczyk, G. Woroniecka, Śląskie Wydawnictwa Naukowe, Tychy.
- Glaser B.G., Strauss A.L. [2009], *Odkrywanie teorii ugruntowanej. Strategie badania jakościowego*, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków.
- Konecki K. [2000], *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Krzychała S. [2007], *Projekty życia. Młodzież w perspektywie badań rekonstrukcyjnych*, Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji TWP, Wrocław.
- Słaboń A. [2008], *Konflikt społeczny i negocjacje*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków.
- Społeczne przestrzenie doświadczenia. Metoda interpretacji dokumentarnej* [2004], red. S. Krzychała, Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji TWP, Wrocław.
- Urbański M. [2009], *Rozumowania abdukcyjne. Modele i procedury*, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań.

“We Are Monitoring”. A Characterisation of Social Relationships at Gated Communities Using the Documentary Interpretation Method

The article presents the main principles method of documentary interpretation. From this theoretical perspective the social relationships at gated communities in Cracow are analysed. Interviews were conducted with security personnel about the living conditions at gated communities, the relationships between inhabitants, and their own working conditions.

Keywords: documentary interpretation method, conjunctive knowledge, gated community, sociogenetic explanation.