

CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

**Raport „Wykluczeni i wykluczenie społeczne w oczach
pracowników samorządowych – analiza problemu
i skuteczne metody przeciwdziałania”
jest dystrybuowany bezpłatnie**

Wykluczeni i wykluczenie społeczne w oczach
pracowników samorządowych



- analiza problemu i skuteczne
metody przeciwdziałania



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Wykluczeni i wykluczenie społeczne
w oczach pracowników samorządowych
– analiza problemu i skuteczne metody
przeciwdziałania**



Lublin, kwiecień 2010

Autor

dr Janina M. Zabielska, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II

Korekta

Agata Załęska, Emilia Giergielewicz

Niniejsza publikacja została wydana w wyniku realizacji projektu „*Wrażliwi społecznie*” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu VII, Działania 7.2, Poddziałania 7.2.1 „*Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym*”.

Instytucja Pośrednicząca II stopnia
Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie

Beneficjent

FUDA

ul. Do Dysa 5, 20-149 Lublin

Patronat medialny

Rozgłośnia Archidiecezji Lubelskiej Radio eR w Lublinie

Portal KampanieSpoleczne.pl

(Fundacja Komunikacji Społecznej, Warszawa)



Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Szanowni Państwo,

z przyjemnością oddajemy w Państwa ręce publikację wydaną w ramach projektu „Wrażliwi społecznie” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Idea przedsięwzięcia i raportu zrodziła się z zamiaru inspirowania i promowania nowych metod pomocy osób marginalizowanych.

Wychodząc z założenia, że najlepszy kontakt z osobami potrzebującymi wsparcia oraz największy zasób wiedzy na temat aktualnej sytuacji tej grupy mają pracownicy instytucji pomocy społecznej, właśnie do nich zwróciliśmy się z prośbą o udział w badaniu. Uzyskaliśmy ich opinie na temat najważniejszych barier osób wykluczonych dążących do wejścia na rynek pracy oraz właściwych metod pomocy, starając się stworzyć tym samym obraz skutecznego systemu wsparcia na Lubelszczyźnie.

Projekt polegał na objęciu kompleksowym badaniem pracowników z zakwalifikowanych do udziału w projekcie instytucji pomocy społecznej zlokalizowanych na terenie województwa lubelskiego. Dzięki szeroko zakrojonym działaniom zasięgnęliśmy opinii pracowników w badanych podmiotach na temat właściwych metod aktywizacji wykluczonych, które już sprawdziły się w ich organizacji i które warto byłoby promować, a także uzyskaliśmy ich zdanie na temat narzędzi, dotychczas niestosowanych na szeroką skalę, a których użycie mogłoby przynieść oczekiwane efekty. W ten sposób podjęliśmy starania, aby stworzyć obraz skutecznej polityki zwalczania nierówności, płynącej z doświadczeń środowisk zaangażowanych w pomoc jak i sygnałów przekazywanych przez korzystających ze wsparcia.

Na tej podstawie powstał niniejszy raport, który Państwu prezentujemy. W naszej opinii zebrane informacje będą najlepszą wskazówką dla wszelkich instytucji pomocy społecznej oraz dysponentów środków publicznych, w jakim kierunku organizować wsparcie i w jaki sposób skutecznie dotrzeć z nim do potrzebujących.

Mamy nadzieję, że przedstawione w publikacji treści przyczynią się do przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu i jeszcze skuteczniejszego wsparcia osób potrzebujących.

Jeżeli zależy Państwu na aktywnym wspieraniu osób wykluczonych społecznie w aktywizacji oraz odnalezieniu się na rynku pracy i w społeczeństwie, to nasza publikacja skierowana jest właśnie do Państwa.

Serdecznie zapraszamy do lektury.

Z pozdrowieniami,

Agnieszka Laskowska

z Zespołem Projektu „Wrażliwi społecznie”

Spis treści

Ogólne informacje o projekcie „Wrażliwi społecznie”	5
Wprowadzenie do tematyki wykluczenia społecznego	8
Rozdział I. Streszczenie opracowania	12
Rozdział II. Charakterystyka procesu badawczego i uczestników projektu	15
Rozdział III. Zbieżność zdiagnozowanych na etapie planowania przedsięwzięcia problemów systemu pomocy społecznej województwa i celów projektu z opiniami uczestników projektu	24
1. Charakterystyka sytuacji systemu pomocy społecznej na Lubelszczyźnie	24
2. Zbieżność przyczyn udziału w projekcie i/lub chęci wprowadzenia zmian w obecnej sytuacji systemu pomocy społecznej województwa ze zdefiniowanymi celami przedsięwzięcia	30
3. Oczekiwania uczestników projektu względem udziału w projekcie	36
Rozdział IV. Opis wyników procesu badawczego	42
1. Główne problemy i przeszkody osób zagrożonych wykluczeniem społecznym	42
2. Sugestie w zakresie podejmowanych działań, możliwości eliminacji barier	60
3. Nieskuteczne metody pomocy – martwe przepisy i niewykonalne cele	73
4. Narzędzia skuteczne i możliwości ich wdrożenia oraz multiplikacji	91
5. „Dobre praktyki” – działania warte polecenia	108
Rozdział V. Wnioski i rekomendacje	116
Zakończenie	121
Spis tabel	122
Spis ilustracji	123
Załączniki	126
1. Szczegółowe zestawienie uczestników projektu	126
2. Kwestionariusz ankiety (wywiadu)	130
3. Karta odpowiedzi do kwestionariusza ankiety (wywiadu)	135
4. Słownik pojęć	139
5. Kwestionariusz wstępnej ankiety projektu	141

Ogólne informacje o projekcie „Wrażliwi społecznie”



WRAŻLIWOŚĆ
SPOŁECZNA

Projekt „Wrażliwi społecznie” powstał w odpowiedzi na problem ograniczenia w dostępie do zatrudnienia osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Realizacja polityki społecznej i dążenie do zaspokajania potrzeb społeczeństwa jest jednym z głównych zadań, które stoją w tej chwili przed województwem lubelskim. Wśród najważniejszych elementów polityki społecznej należy wymienić przeciwdziałanie wykluczeniu i aktywne wsparcie grup upośledzonych (fizycznie, psychicznie, społecznie).

W ramach projektu Organizator (Beneficjent) zbadał na ile cele postawione przed samorządem i instytucjami wspierającymi go w zakresie pomocy społecznej są realizowane i w jaki sposób usprawnić system walki z ograniczeniami w dostępie do zatrudnienia. Założył, że zasięgnięcie opinii pracowników instytucji pomocy społecznej na temat właściwych metod aktywizacji wykluczonych, które już sprawdziły się w ich organizacji i w związku z tym chcieliby się podzielić spostrzeżeniami z innymi jednostkami, a także uzyskać ich zdanie na temat narzędzi, których dotychczas nie stosowano w ich instytucjach, a których użycie mogłoby przynieść spodziewane efekty.

W ten sposób Beneficjent pragnie stworzyć obraz skutecznej polityki zwalczania nierówności, płynącej z doświadczeń środowisk zaangażowanych w pomoc, jak i sygnałów przekazywanych przez korzystających ze wsparcia. Liczy na to, że zebrane informacje będą najlepszą wskazówką dla wszelkich instytucji pomocy społecznej oraz dysponujących środkami publicznymi (w tym pochodzących z funduszy strukturalnych) w jakim kierunku należy zorganizować wsparcie, aby zapewnić jego największą skuteczność.

Celem nadrzędnym projektu „*Wrażliwi społecznie*” jest aktywizacja zawodowa i społeczna zagrożonych wykluczeniem społecznym mieszkańców Lubelszczyzny poprzez inspirowanie i promowanie nowych metod pomocy oraz opracowanie skuteczniejszego systemu wsparcia służb społecznych.

Grupą docelową projektu badawczo - informacyjnego są instytucje pomocy i integracji społecznej, zlokalizowane na terenie województwa lubelskiego, zainteresowane uczestnictwem w wielopłaszczyznowym badaniu specyfiki pracy swoich pracowników i identyfikacji stanu pomocy.

Do udziału w przedsięwzięciu zaproszono przedstawicieli i/lub pracowników:

- Wydziału Polityki Społecznej Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego,
- Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej (ROPS),
- Gminnych, Miejsko – Gminnych oraz Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej (GOPS, MGOPS, MOPS, OPS),
- Miejskich Ośrodków Pomocy Rodzinie (MOPR),
- Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie (PCPR).

Poparcie i przychylność dla realizacji projektu zadeklarowały kluczowe instytucje pomocy społecznej w województwie lubelskim, m.in. Wydział Polityki Społecznej Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego w Lublinie oraz Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Lublinie, których pracownicy również uczestniczyli w procesie badawczym.

Efektom analizy rezultatów badań jest niniejsze opracowanie pt. „*Wykluczeni i wykluczenie społeczne w oczach pracowników samorządowych – analiza problemu i skuteczne*

metody przeciwdziałania”. Publikacja ta będzie bezpłatnie kolportowana wśród innych instytucji regionu zaangażowanych w realizację polityki pomocy społecznej, celem popularyzacji zaangażowania Uczestników projektu na rzecz wzrostu jakości i efektywności systemu pomocy społecznej Lubelszczyzny

Dodatkowo, na oficjalne zakończenie realizacji przedsięwzięcia zaplanowano organizację konferencji o charakterze merytoryczno - szkoleniowym podsumowującej osiągnięte rezultaty projektu. Wówczas w obecności przedstawicieli władz samorządowych i środowisk medialnych, Uczestnicy projektu (instytucje oraz pracownicy), jako podmioty aktywne w działaniu i społecznie odpowiedzialne, publicznie uhonorowani zostaną świadectwem jednostki i pracownika „*Wrażliwych społecznie*”.

Wierzymy, że ta inicjatywa przyczyni się do stworzenia nowego wizerunku polityki zwalczania nierówności - elastycznej i wzbudzającej większe zaufanie. Zdaniem Beneficjenta jest to istotne dla zrównoważonego rozwoju społeczno – gospodarczego Lubelszczyzny.

Strona internetowa projektu:	www.wrazliwispolecnie.pl
Okres realizacji:	01.10.2009 - 30.04.2010
Zakres terytorialny:	woj. lubelskie
Źródło finansowania:	Poddziałanie 7.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki
Liczba Uczestników projektu:	81 instytucji pomocy społecznej oraz ich 160 pracowników

Wprowadzenie do tematyki wykluczenia społecznego



W dyskursie publicznym zdomowały się już na stałe hasła takie jak marginalizacja społeczna, wykluczenie czy też ekskluzja społeczna. Są to określenia, których używa się czasami nieco na wyrost i bezrefleksyjnie, natomiast nie są one tożsame, aczkolwiek zbieżne w wielu punktach. Zarówno w toku procesu badawczego, jak również niniejszej publikacji założono, że pojęcia wykluczenie i marginalizacja społeczna można stosować zamiennie.

Na wstępie należy przytoczyć kilka odniesień teoretycznych dotyczących poruszanej tematyki. Marginalizacja społeczna rozumiana jest zwykle jako pewien proces polegający na „spychaniu” osób lub grup poza główny nurt życia społecznego, na jakiś bliżej nieokreślony margines. Z kim jest zatem kojarzone pojęcie „margines”? W pierwszym rzędzie z osobami uzależnionymi od alkoholu lub narkotyków, bezdomnymi lub mieszkającymi w warunkach urągających człowiekowi, wreszcie z osobami żyjącymi na bakier z prawem. „Margines” to ci wszyscy, których obecność budzi w „zwykłych” mieszkańcach obawę przed naruszeniem ich własności, prywatnej przestrzeni czy wręcz cielesności. Z punktu widzenia nauk społecznych do tego grona osób, w pewien sposób odsuniętych na skraj życia społecznego, zaliczyć można także osoby, które z bardzo różnych przyczyn nie mogą w pełni uczestniczyć w życiu społecznym, takie jak ludzie biedni, niezaradni życiowo, bezrobotni, samotni rodzice, niepełnosprawni, chorzy, imigranci itp. Reasumując, tzw. margines społeczny jest kategorią dosyć pojemną. Termin „margines społeczny” został wprowadzony przez Roberta E. Park’a w latach dwudziestych minionego wieku. Mówiąc o marginesie podzielił go na dwa typy:

a) margines strukturalny – czyli grupa, klasa społeczna, która na skutek procesów rozwarstwienia przesuwana się na niższe pozycje,

b) margines socjalny – kształtowany przez wypadki losowe oraz procesy gospodarcze, które powodują niekorzystne zmiany przyczyniające się do zmiany pozycji społecznej.¹

W oparciu o powyższy podział powstał szczegółowy katalog osób kwalifikujących się do zmarginalizowania i przynależących do rozmaitych kategorii społecznych obejmujący osoby upośledzone w różnym stopniu fizycznie lub psychicznie, osoby społecznie nieprzystosowane, wyobcowane z danego społeczeństwa na skutek braku możliwości osiągnięcia lepszej pozycji niż najniższa w jego strukturach lub zdemoralizowane, osoby karane sądownie lub zajmujące się działalnością przestępczą, osoby uzależnione od alkoholu lub środków odurzających (narkotyków), osoby uprawiające „zawodowo” prostytutkę, niektóre osoby należące do mniejszości etnicznych, utrzymujące się z żebractwa, drobnych kradzieży, pracy „na czarno” oraz bezdomni.

Od zawsze bieda i bezrobocie były dwoma bardzo ważnymi elementami marginalizującymi, jednak współcześnie czynniki te zostały „oswojone” społecznie na tyle, że nie można mówić o celowej izolacji społecznej tych osób. Natomiast jeżeli mówi się o wykluczeniu społecznym osób chorych lub uzależnionych, to podobnie jak w średniowieczu, są izolowani (nawet jeśli nie do końca świadomie) ze względów epidemiologicznych. Zwykle wyklu-

¹ E. Park (1928), *Human migration and the marginal man*, w: *American Journal of Sociology*, nr 33, s. 206.

czenie jest skutkiem kumulacji różnych, niezależnych bezpośrednio od podlegających mu jednostek czynników. Oprócz tego pamiętać należy, że wykluczenie zachodzi na wielu płaszczyznach, z czego najważniejsze zdaniem autora są cztery następujące: ekonomiczna, społeczna, kulturalna i polityczna.

W ramach pomocy społecznej wsparcie kierowane jest głównie do osób wykluczonych w związku z rynkiem pracy i rynkiem konsumpcji. Bieda jest zarówno głównym czynnikiem odpowiadającym za wykluczenie społeczne, ale także głównym powodem dla którego ludzie zgłaszają się do ośrodków pomocowych.

W dobie współczesnego postępu technologicznego i globalizacji, jak również trwającego kryzysu gospodarczego negatywnie wpływającego na rynek pracy wszystkich państw świata, kluczowym działaniem instytucji państwowych jest poszukiwanie skutecznych metod eliminacji zjawiska bezrobocia, które generuje poszerzanie się sfery wykluczenia społecznego.

Według danych Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Lublinie w lutym bieżącego roku w województwie lubelskim bezrobocie rejestrowane objęło 128 352 osób, w tym 60 379 kobiet (47% ogółu), przy czym jedynie 17 225 osób tj. 13,4% posiadało prawo do zasiłku. W porównaniu ze styczniem bieżącego roku liczba zarejestrowanych bezrobotnych wzrosła o 1 666 osób (czyli o 1,3%), a w porównaniu z lutym ubiegłego roku aż o 13 011 osób (tj. o 11,3%). Tylko w miesiącu lutym 2010 zarejestrowano aż 12 589 osób bezrobotnych. Należy zauważyć, że większość (53,9% ogółu) bezrobotnych stanowią mieszkańcy terenów wiejskich w liczbie 69 156 osób, niepełnosprawni natomiast zaledwie 3,4% ogółu zarejestrowanych w województwie (4 246 osób).

Stopa bezrobocia wśród osób aktywnych zawodowo na koniec stycznia 2010 na Lubelszczyźnie była wyższa niż średnia odnotowana w kraju (12,7%) o 0,9% osiągając poziom 13,6%, przy czym najwyższa według statystyk Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Lublinie notowana była w powiecie włodawskim (22,1%), opolskim (17,6%) i kraśnickim (17,3%), natomiast najniższa w biłgorajskim (8,7%) oraz terenach skupionych wokół stolicy regionu miasta Lublin - lubelskim grodzkim (10%) oraz lubelskim ziemskim (10,8%). Jednakże należy zauważyć, że wyraźnie gorsza i trudniejsza jest sytuacja bezrobotnej ludności pracującej poza rolnictwem w Lubelskiem, gdzie stopa bezrobocia jest wyższa aż o 7,9% niż średnia ogólnopolska (17,6%) i wynosi aż 25,5%.

Spośród ogółu zatrudnionych w omawianym okresie zaledwie 2,4% bezrobotnych (3 104 osoby) podjęło zatrudnienie, jednak pocieszającym jest fakt, iż wskaźnik ten jest o 7,2% wyższy aniżeli notowany w styczniu 2010. Zdecydowana większość (91,5%) podjęła pracę niesubsydiowaną (2 839 osób), w przypadku subsydiowanej - 91 osób zatrudniono

w ramach robót publicznych, 104 w ramach prac interwencyjnych, 29 osób podjęło działalność gospodarczą. Inną aktywność społeczno - zawodową praktykowało 376 osób poprzez rozpoczęcie szkolenia oraz 2 215 dzięki przystąpieniu do stażu.

Rozdział I. Streszczenie opracowania

Niniejsza publikacja stanowi podsumowanie badań przeprowadzonych na początku 2010 roku w ramach projektu informacyjno-badawczego zatytułowanego „*Wrażliwi społecznie*”, współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Poddziałania 7.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Projekt zakładał w pierwszym rzędzie próbę weryfikacji efektywności dotychczasowych metod wsparcia stosowanych w instytucjach pomocy społecznej województwa lubelskiego, następnie miał na celu rozpoznanie barier, na które napotykają na co dzień osoby wykluczone społecznie dążące do wejście na rynek pracy. Kolejną przesłanką do prowadzenia badań była identyfikacja sposobów działania godnych polecenia, czyli odnalezienie tak zwanych dobrych praktyk w pracy socjalnej poszczególnych jednostek.

Jednym z zakładanych rezultatów projektu jest zainteresowanie władz samorządowych problemem dezaktualizacji przepisów prawa lokalnego dotyczących ścieżek wsparcia oraz metod działania instytucji pomocowych i pozostałych instytucji państwowych mających wśród swych zadań działania na rzecz walki z wykluczeniem społecznym. Oprócz tego prowadzone badania przyczynić się mogą do ożywienia społeczności lokalnych i pobudzenia do dyskusji nad wzrostem jakości i skuteczności pomocy niesionej przez samorząd i instytucje wspierające go w zakresie polityki społecznej osobom wykluczonym, opracowywania skutecznych strategii rozwiązywania problemów społecznych.

Na wstępie niniejszego opracowania zaprezentowano kilka zagadnień stanowiących wprowadzenie do tematyki wykluczenia społecznego oraz weryfikację zbieżności zdiagnozowanych na etapie planowania przedsięwzięcia problemów systemu pomocy społecznej województwa i celi projektu z opiniami uczestników badania. Dotyczyły one przede wszystkim charakterystyki sytuacji i systemu pomocy społecznej w województwie, motywów udziału w projekcie powiązanych z chęcią wprowadzenia zmian w dotychczasowej działalności, jak również oczekiwań uczestników badania wskutek udziału w projekcie.

Wyniki badań podzielone zostały na cztery zasadnicze części. W części pierwszej zatytułowanej **Główne problemy i przeszkody osób zagrożonych wykluczeniem** przeanalizowano pytania dotyczące wiedzy na temat wykluczenia społecznego, czyli jego definiowania i klasyfikowania poszczególnych grup społecznych, z których zdaniem respondentów najczęściej wywodzą się osoby narażone na wykluczenie społeczne. W tej części usiłowano dowiedzieć się z jakimi problemami zgłaszają się najczęściej podopieczni oraz czy miejsce zamieszkania może w jakiś sposób wpływać na zagrożenie wykluczeniem społecznym. Następnie respondenci zostali zapytani o to jakie ich zdaniem negatywne skutki nieść

może ze sobą dla całego społeczeństwa marginalizacja społeczna. Oprócz tego poszukiwano odpowiedzi na pytanie jaki wizerunek osoby wykluczonej funkcjonuje, zdaniem badanych, w ich środowiskach. Dalej postawiono tezę, że osoby wykluczone pozbawione są sieci społecznego wsparcia, by poznać opinie respondentów na ten temat. Kolejne pytania dotyczyły planowanych nowych form pomocy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, potrzeb i barier na jakie napotykają podopieczni w różnych sferach życia społecznego, poziomu motywacji podopiecznych, a także poziomu zaufania do pracowników pomocy społecznej.

W drugiej części - **Sugestie w zakresie podejmowanych działań, możliwości eliminacji barier** - na wstępie pojawiło się pytanie dotyczące problemów, z którymi zdaniem uczestników badań najtrudniej jest podopiecznym poradzić sobie samodzielnie. Następnie pytano o to, czy można uzależnić się od pomocy społecznej, czy może ona spowodować powstanie u podopiecznych postawy roszczeniowej i które z dotychczas stosowanych form pomocy są najbardziej i najmniej efektywne pod względem długofalowego rozwiązywania problemów wykluczenia społecznego. Dalej próbowano uzyskać informacje na temat podmiotów, które zdaniem respondentów powinny i faktycznie zajmują się osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym, wypracowanych własnych, sprawdzonych metod mających na celu aktywizację osób zagrożonych wykluczeniem. Klamrą zamykającą ten segment badawczy było pytanie dotyczące sposobów skutecznego eliminowania zagrożenia marginalizacją społeczną.

Kolejny podrozdział, pt. **Nieskuteczne metody pomocy – martwe przepisy i niewykonalne cele**, dotyczy znajomości i oceny różnego typu założeń i oficjalnych dokumentów pomocy społecznej. Na początek poproszono badanych o zaklasyfikowanie określonych stwierdzeń zaczerpniętych ze Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego do głównych celów polityki społecznej bądź szczegółowych celi efektywnej pomocy społecznej. Następnie, usiłowano uzyskać informację czy cele pomocy społecznej są adekwatne do realiów społeczno – gospodarczych. Kolejne dwa pytania miały charakter sondujący i dotyczyły oceny znajomości obowiązujących podstaw prawnych pomocy społecznej oraz obowiązującej obecnie Strategii rozwiązywania problemów społecznych. Tej części procesu badawczego towarzyszyła refleksja nad faktycznym przeciwdziałaniem wykluczeniu społecznemu przez oficjalną politykę społeczną i aktywnym wspieraniem grup zagrożonych marginalizacją. Pytano również o właściwe kryteria przyznawania pomocy pod kątem źródeł informacji na temat możliwości pomocy podopiecznym, wymiaru czasu poświęcanego poszczególnym podopiecznym oraz liczbę osób, którym dzięki korzystaniu z pomocy społecznej udało się „stać na nogi”.

W następnej części, **Narzędzia skuteczne i możliwości ich wdrożenia oraz multiplikacji**, próbowano dowiedzieć się na czym powinna polegać współpraca wśród pracowników pomocy społecznej. Źródłem tych informacji były następujące pytania: „jakimi narzędziami dysponują pracownicy socjalni w celu przeciwdziałania wykluczeniu?“, „czy istnieje współpraca z publicznymi służbami zatrudnienia, partnerami społeczno – gospodarczymi, organizacjami pozarządowymi, innymi placówkami o podobnym profilu działalności?”. Ponadto, w tej części zawarte są opinie ankietowanych na temat właściwej realizacji obowiązków przez inne instytucje o podobnym profilu działania z regionu oraz wiedzy badanych dotyczącej metod eliminacji problemów stosowanych w instytucjach o podobnym profilu działalności. Pytano także o to, czy w placówce, w której zatrudniony jest respondent, wypracowano metody radzenia sobie ze szczególnie trudnymi przypadkami wykluczenia, współpracę między ośrodkami pomocy społecznej województwa. Następnie poszukiwano odpowiedzi na pytania: czy ankietowani uczestniczyli w tworzeniu lub realizowaniu programów skierowanych do osób wykluczonych oraz czy uczestniczyli kiedykolwiek w jakichkolwiek szkoleniach skierowanych do pracowników socjalnych.

W części ostatniej pt. **Dobre praktyki – działania warte polecenia** usiłowano sprecyzować definicję pojęcia „dobre praktyki”, próbowano uzyskać ocenę szans i możliwości wdrożenia w innych placówkach rekomendowanych działań oraz proszono o podanie najlepszych, zdaniem badanych, metod wprowadzania tychże praktyk. W tej części zaprezentowano również sugestie ankietowanych, co do sposobów ułatwienia osobom zagrożonym wykluczeniem ponownej integracji ze społeczeństwem, obszary działania pomocy społecznej wymagające zdaniem respondentów zwiększonej ilości sił i/lub środków wsparcia oraz sugestie w temacie metod aktywizacji lokalnych środowisk na rzecz pomocy osobom wykluczonym społecznie. Na zakończenie rozważań przedstawiono subiektywną ocenę ankietowanych dotyczącą stanu pomocy społecznej w regionie Lubelszczyzny.

Rozdział II. Charakterystyka procesu badawczego i uczestników projektu

Założeniem Beneficjenta było objęcie wielopłaszczyznowym i kompleksowym badaniem po 2 pracowników z minimum 80 zakwalifikowanych do udziału w projekcie instytucji pomocy społecznej zlokalizowanych na terenie województwa lubelskiego, czyli zaplanowano zbadać prawie 35% instytucji pomocowych funkcjonujących w regionie.

Badania zostały przeprowadzone w terminie styczeń - marzec 2010 roku, w miejscu zatrudnienia respondentów. W jednostkach zakwalifikowanych do uczestnictwa w projekcie proces badawczy przeprowadzony został w terminie szczegółowo uzgodnionym z kierownikiem jednostki. Dobór osobowy ankietowanych był samodzielną decyzją personelu danej instytucji albo według autonomicznej opinii kierownika placówki poprzez odgórne delegowanie obowiązków i zadań bądź poprzez samodzielną deklarację uczestnictwa w procesie badawczym określonych osób. Uzgodnienie terminu przeprowadzenia badania nie stanowiło większych problemów, ale zdecydowana większość ankietowanych była oddelegowana do tego zadania przez kierownictwo poszczególnych placówek.

Długość procesu ankietyzacji zależała od wielu czynników, jednakże najczęściej trwał od 40 minut do blisko trzech godzin. Większość respondentów nastawiona była do ankietów bardzo życzliwie, lecz czasem po zapoznaniu się z obszernością kwestionariusza ankiety na początku sprawiała wrażenie nieco zdenerwowanych a nawet niezadowolonych, co jednak zwykle mijało po kilkunastu minutach. Niektórzy z ankietowanych byli wręcz zadowoleni z udziału w badaniu.

Odpowiedzi były udzielane w sposób jasny i konkretny, chociaż niektórzy respondenci niekiedy mówili nie na temat. Ponieważ ankietyzacja prowadzona była w godzinach pracy pracowników instytucji społecznej niektóre badania przeprowadzono pod wyraźną presją czasu. Z racji warunków lokalowych zwykle w trakcie wywiadu obecne były osoby trzecie – współpracownicy ankietowanych, a czasami nawet podopieczni. W większości przypadków ankietyzacja przybierała formę osobistej rozmowy bądź pisemnej wypowiedzi respondenta. Uczestnicy projektu mieli możliwość przedstawienia praktyk czerpanych z własnych doświadczeń zawodowych, spostrzeżeń, jak również rekomendacji działań naprawczych w stosunku do obecnego funkcjonowania systemu pomocy społecznej.

Struktura kwestionariusza ankiety (wywiadu) przedstawiała się następująco:

Część I: Wykluczenie społeczne – definiowanie problemu (17 pytań)

Cel: zapoznanie się z ogólną orientacją respondentów co do poruszanej tematyki.

Część II: Teoria, a praktyka działalności instytucji pomocy społecznej (21 pytań)

Cel: zweryfikowanie teoretycznej znajomości różnego typu dokumentów regulujących

politykę i pomoc społeczną oraz pracę socjalną.

Część III: Dobre praktyki działania instytucji pomocy społecznej (16 pytań)

Cel: zbadanie na ile wiedza teoretyczna jest stosowana w rzeczywistej pracy socjalnej.

Część dodatkowa dotycząca specyfiki pracy respondenta (3 pytania)

Cel: pozyskanie informacji na temat podmiotów funkcjonujących w otoczeniu działalności instytucji pomocy społecznej.

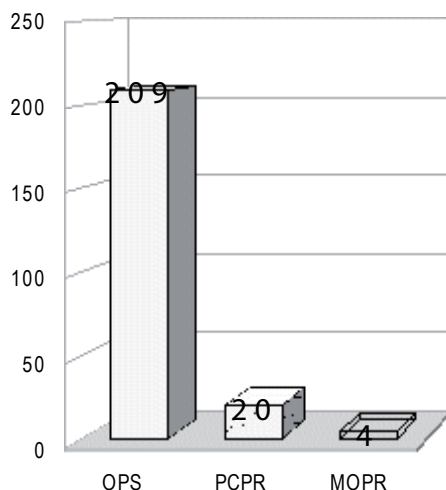
Kwestionariusz ankiety (wywiadu) złożony był zarówno z pytań otwartych (opisowych), jak również częściowo zamkniętych bądź wymagających przejścia do karty odpowiedzi będącej jego załącznikiem. Z różnych przyczyn nie zawsze istniała możliwość osobistej rozmowy z respondentem, dlatego też część kwestionariuszy ankiet została wypełniona samodzielnie przez ankietowanych – pozwoliło to na uzyskanie zakładanej liczby uczestników projektu, ale niestety spowodowało też pewne problemy. Po opracowaniu badań okazało się, że nie zawsze udzielano odpowiedzi na wszystkie pytania – stąd wyniki podawane w liczbach bezwzględnych nie zawsze sumują się do 160, natomiast wyniki procentowe dotyczą zwykle odsetka wśród odpowiedzi respondentów, którzy odpowiedzieli na dane pytanie. Znaczącą większość stanowiły tu pytania otwarte lub półzamknięte, dlatego też w większości przypadków odpowiedzi były w mniejszym lub większym stopniu opisowe, stąd zasadnym wydaje się umieszczanie dosłownych cytatów z wypowiedzi uczestników badania.

Niniejsze opracowanie skupia się na pięciu głównych segmentach badawczych, które w rozdziale **Opis wyników procesu badawczego**, zostały zatytułowane jako kolejne podrozdziały:

- Główne problemy i przeszkody osób zagrożonych wykluczeniem społecznym,
- Sugestie w zakresie podejmowanych działań, możliwości eliminacji barier
- Nieskuteczne metody pomocy – martwe przepisy i niewykonalne cele,
- Narzędzia skuteczne i możliwości ich wdrożenia oraz multiplikacji,
- „Dobre praktyki” – działania warte polecenia.

Załącznikami niniejszego opracowania są narzędzia badawcze, przy pomocy których zrealizowano badania.

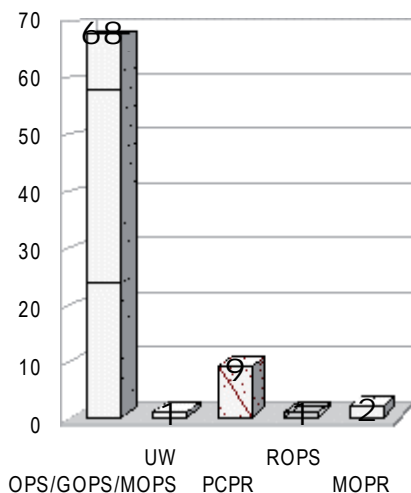
Ilustracja 1: Udział liczbowy poszczególnych ośrodków pomocowych w województwie lubelskim



Zgodnie z powyższą Ilustracją według danych Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej za 2008 rok w województwie lubelskim działa 233 instytucje pomocy społecznej różnego typu: 20 Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie realizujących zadania powiatu, 4 Miejskie Ośrodki Pomocy Rodzinie realizujące zadania powiatu i gminy oraz 209 Ośrodków Pomocy Społecznej realizujących zadania gminy w zakresie wdrażania polityki społecznej i wsparcia pomocowego.

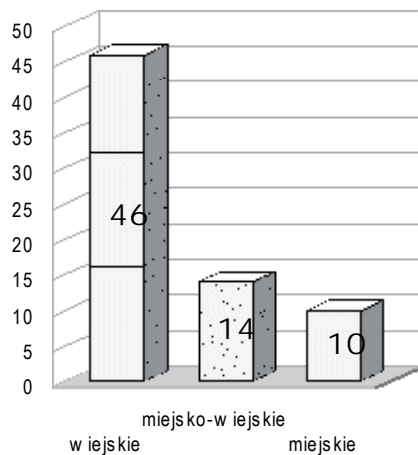
W toku regionalnej akcji informacyjno – promocyjnej projektu do przedsięwzięcia zakwalifikowano 68 ośrodków pomocy społecznej (gminnych, miejskich lub miejsko-gminnych, łącznie 32,5% ogółu w województwie), 9 Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie (45% ogółu w regionie), 2 Miejskie Ośrodki Pomocy Rodzinie (50% ogółu w regionie) oraz Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej i Wydział Polityki Społecznej Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego. łącznie Beneficjent procesem badawczym objął 81 instytucji pomocy społecznej województwa o różnej specyfice działania, gdyż w toku ankietyzacji z przyczyn niezależnych obu zaangażowanych stron w przypadku 2 placówek niemożliwa była ankietyzacja 2 pracowników. Zestawienie typów instytucji uczestniczących w projekcie prezentuje poniższa Ilustracja.

Ilustracja 2: Udział liczbowy poszczególnych ośrodków pomocowych uczestniczących w badaniu



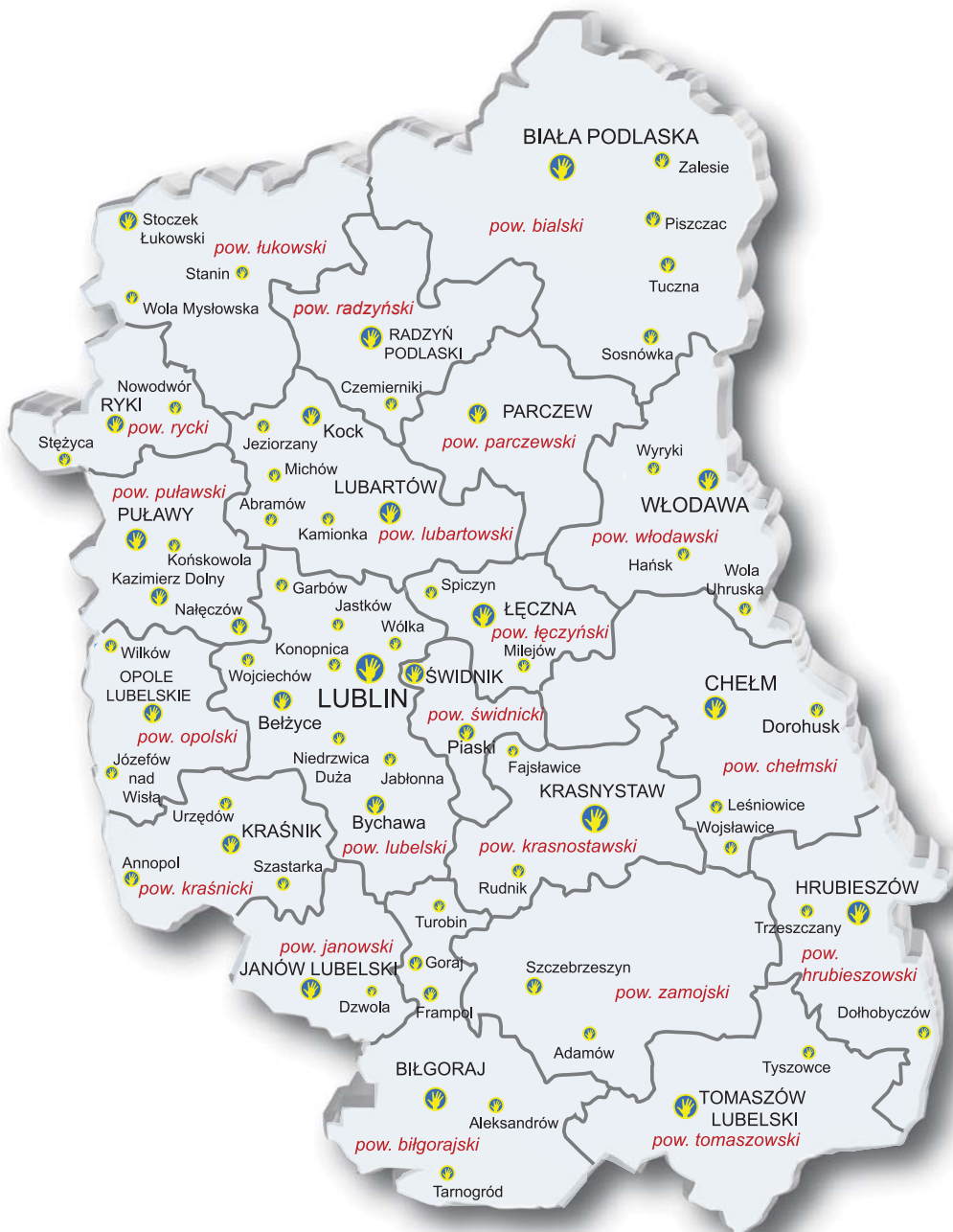
Pod względem zakresu terytorialnego pełnionych zadań wśród 70 instytucji pomocy społecznej regionu Lubelszczyzny o działalności skupionej na terytorium danej gminy zdecydowaną większość (65,7%) stanowiły Ośrodki Pomocy Społecznej zlokalizowane na terenach wiejskich w liczbie 46 przy 14 ośrodkach miejsko – wiejskich oraz 10 placówkach miejskich (Ilustracja 3). Natomiast odrębną kategorię stanowiła działalność Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie obejmująca swym zakresem określony powiat (w tym miasto na prawach powiatu jeżeli występowało), obszar wojewódzki oddziaływania Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Lublinie oraz Wydziału Polityki Społecznej Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego, które nie ujęte zostały w klasyfikacji uczestników projektu ze względu na terytorium.

Reprezentatywność uczestników projektu w poszczególnych powiatach województwa była zróżnicowana, niemniej jednak Beneficjent proces badawczy przeprowadził we wszystkich jednostkach administracyjnych tego typu w województwie (Tabela 1). Najniższy wskaźnik przebadanych instytucji wystąpił jedynie w powiecie zamojskim (zaledwie 12%), najwyższy zaś (powyżej 50%) w powiatach lubelskim i włodawskim, co dowodzi, że w przypadku wszelkich innych powiatów minimalny wskaźnik reprezentatywności wynosił 21%.

Ilustracja 3: Podział badanych jednostek ze względu na terytorium działalności**Tabela 1: Respondenci ze względu na przynależność do poszczególnych powiatów województwa**

Powiat	Liczba instytucji w powiecie	Liczba instytucji w projekcie	% całości w powiecie
Bialski	21	5	24
Biłgorajski	15	6	40
Chełmski	17	5	29
Hrubieszowski	9	3	33
Janowski	8	3	38
Krasnostawski	11	4	36
Kraśnicki	11	4	36
Lubartowski	14	7	50
Lubelski	26	15	58
Łukowski	12	3	25
Opolski	8	3	38
Parczewski	8	2	25
Puławski	12	4	33
Radzyński	9	2	22
Rycki	7	3	43
Świdnicki	6	2	33
Tomaszowski	14	3	21
Włodawski	9	5	56

Zamojski	17	2	12
Suma	234	81	



W 2008 roku w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie i Ośrodkach Pomocy Społecznej pracowało ogółem 2 826 osób, co stanowiło 40% ogółu zatrudnionych w jednostkach pomocy społecznej województwa lubelskiego. W Ośrodkach Pomocy Społecznej zatrudnionych było 1 111 pracowników socjalnych i średnio na 1 pracownika socjalnego przypadało aż 1 947 mieszkańców województwa, natomiast pracę socjalną w środowisku świadczyły 883 osoby. Uwzględniając liczbę rodzin, które w 2008 r. skorzystały ze świadczeń pomocy społecznej tj. 78 998 rodzin na 1 pracownika socjalnego przypadało średnio w regionie aż 89 rodzin. W badaniach w ramach projektu wystąpił pewien problem z określeniem liczby bezpośrednich podopiecznych poszczególnych ankietowanych pracowników, ponieważ w wielu przypadkach podawano liczbę wszystkich podopiecznych w danym ośrodku. Jednak szacunkowo można podać, że najmniej podopiecznych przypadających na jednego pracownika socjalnego to 7 osób, a najwięcej to 2 238 osób, przy czym najprawdopodobniej jest to liczba wszystkich korzystających z pomocy w danym ośrodku. Najczęściej jest to jednak liczba znacznie ponad 100 podopiecznych, ponieważ ponad dwukrotnie więcej respondentów, którzy wskazali bezpośrednią liczbę podopiecznych prawidłowo, zajmuje się pomocą kierowaną do ponad 100 osób (81 osób wobec 33). Znaczną większość podopiecznych stanowią kobiety – z prawidłowo wskazanych liczb bezpośrednich podopiecznych płęć żeńska średnio stanowi 58,8% ogółu klientów. W sumie w przybliżeniu we wszystkich badanych środowiskach pod opieką pozostaje ponad 22,5 tysięcy rodzin objętych pomocą – średnia wynosi więc nieco ponad 140 rodzin na jednego pracownika.

W badanych 81 instytucjach pomocy społecznej Lubelszczyzny pracuje 1 672 osoby, przy czym 31,6% stanowią pracownicy socjalni w liczbie 528 osób. Zdecydowaną większość respondentów stanowiły kobiety – aż 150 osób, co dowodzi, że profesje osób pracujących w instytucjach pomocy społecznej są bardzo silnie sfeminizowane. Pokrywa się to też z powszechnym przekonaniem, że kobiety są bardziej empatyczne i chętniej podejmują się opieki, udzielania wsparcia innym ludziom – w tej perspektywie przede wszystkim jako pracownik socjalny. Ponieważ Beneficjentowi udało się objąć badaniem 160 osób, co stanowi ok. 30% pracowników, można uznać ich wyniki za reprezentatywne.

Według danych ROPS w 2008 większość pracowników socjalnych legitymowała się wykształceniem średnim – 645 osób, 135 osób wyższym zawodowym, a 373 wyższym masterskim. Wśród ankietowanych uczestników projektu, którzy wskazali poziom swojego wykształcenia, najwięcej osób (40%) legitymowało się wykształceniem wyższym masterskim. Struktura wykształcenia respondentów przedstawia poniżej Tabela 2.

Tabela 2: Struktura wykształcenia respondentów

Typ wykształcenia	Liczba pracowników	Udział %
Średnie	36	22,55
Policealne i pomaturalne	33	20,62
Licencjat (wyższe zawodowe)	17	10,62
Wyższe (magisterskie)	64	40
Podyplomowe	1	0,6
Brak danych	9	5,6
Suma	160	100

Respondenci reprezentowali różne typy stanowisk zajmowanych w instytucjach pomocy społecznej. Największy odsetek, bo 34% stanowili pracownicy socjalni bezpośrednio zajmujący się wsparciem zagrożonych wykluczeniem społecznym osób, a najmniej ankietowanych zajmowało stanowisko dyrektora oraz aspiranta pracy socjalnej – po jednej osobie. Strukturę zatrudnienia respondentów prezentuje poniżej Tabela 3.

Tabela 3: Stanowiska zawodowe zajmowane przez respondentów

Stanowisko	Liczba pracowników	Udział w %
Pracownik socjalny	55	34,37
Starszy pracownik socjalny	30	18,75
Specjalista	42	26,25
Starszy specjalista	4	2,5
Główny specjalista	2	1,25
Aspirant pracy socjalnej	1	0,6
Kierownik	8	5
Referent	3	1,87
Koordynator	2	1,25
Dyrektor	1	0,6
Inspektor wojewódzki	2	1,25
Brak danych	10	6,3
Suma	160	100

Wśród ankietowanych zdecydowaną większość (34%) stanowiły osoby ze stażem zatrudnienia 21 - 30 lat. Osoby ze stażem 5 - 10-lat, jak również osoby dopiero rozpoczynające karierę zawodową stanowiły niemal jednakowy odsetek ogółu badanych – ok. 14%.

46% ogółu badanych legitymuje się stażem pracy do 20 lat, natomiast w badanej instytucji pomocy społecznej ponad 42% ankietowanych pracuje nie krócej niż 11 i nie dłużej niż 20 lat. Najdłużej pracująca osoba mówi o 45 letnim stażu pracy, zaś najkrócej - sześć miesięcy. Dodatkowo, najdłużej w obecnej instytucji pracuje respondent od 37 lat, a najkrócej od zaledwie trzech miesięcy. Szczegółowe zestawienie stażu pracy respondentów ilustruje poniższa Tabela 4.

Tabela 4: Staż pracy respondentów

Lata pracy	Staż pracy	Udział w %	W tym w badanej instytucji	Udział w %
Ponizej 5 lat	23	14,37	39	24,37
5 - 10 lat	22	13,75	17	10,62
11 - 20	29	18,12	67	41,85
21 - 30	55	34,37	22	13,75
31 lat i dłużej	16	10	2	1,25
Brak danych	15	9,37	13	8,12

Rozdział III. Zbieżność zdiagnozowanych na etapie planowania przedsięwzięcia problemów systemu pomocy społecznej województwa i celów projektu z opiniami uczestników projektu



1. Charakterystyka sytuacji systemu pomocy społecznej na Lubelszczyźnie

Pierwszym z pytań z kwestionariusza wstępnej ankiety projektu, wprowadzającej do procesu badawczego sensu stricto, było pytanie mające na celu zapoznanie ze stanem wiedzy respondenta na temat sytuacji pomocy społecznej na terenie województwa lubelskiego i na temat samej Lubelszczyzny. Pięciostopniowa skala odpowiedzi od 1 do 5 oznaczała stanowisko zdecydowanie zgodne („zdecydowanie zgadzam się”) bądź zdecydowanie przeciwne („zdecydowanie nie zgadzam się”).

Proszę wskazać na ile Pan/i na obecnym etapie projektu zgadza się z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi sytuacji w regionie Lubelszczyzny.

a) Realizacja polityki społecznej i dążenie do zaspokojenia potrzeb społeczeństwa to jedno z głównych zadań władz samorządowych (Ilustracja 4)

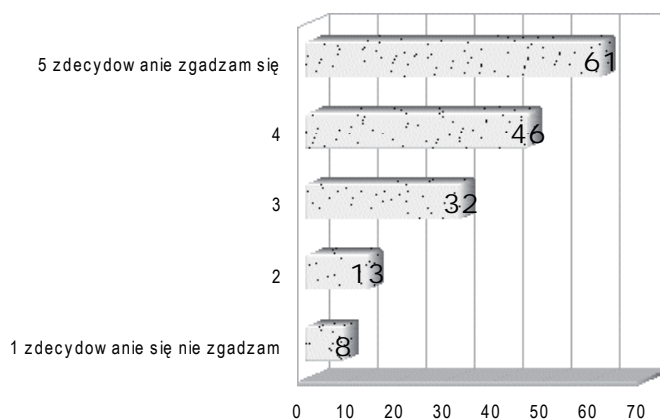
Największa liczba respondentów wybrała środkową opcję na skali odpowiedzi - może to świadczyć o ambiwalentnym podejściu do rozumienia realizacji polityki społecznej i dążenia do zaspokojenia potrzeb społeczeństwa, przy czym należy zauważyć znaczną przewagę odpowiedzi „zdecydowanie zgadzam się” (24%) nad odpowiedzią „zdecydowanie nie zgadzam się” (5%).

Ilustracja 4: Zgodność z założeniami nt realizacji polityki społecznej



b) Wśród najważniejszych elementów polityki społecznej należy wymienić przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu i aktywne wsparcie grup upośledzonych (Ilustracja 5)

Ilustracja 5: Zgodność ze stwierdzeniem, że jednym z najważniejszych elementów polityki społecznej jest przeciwdziałanie marginalizacji

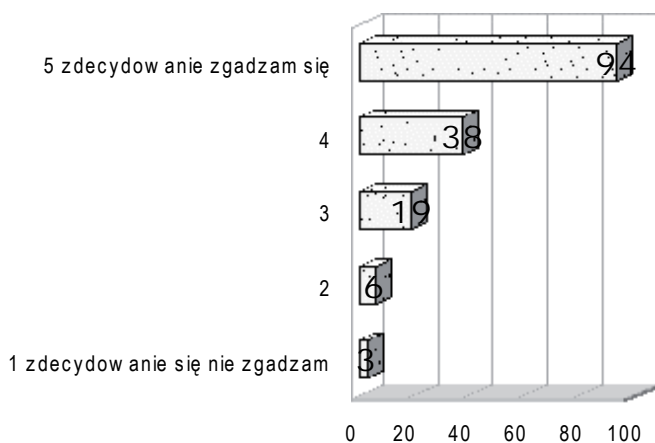


W tym przypadku także wielu respondentów nie ma zdania, co do poruszonego problemu, niemniej jednak 1/3 badanych (38%) zdecydowanie zgadza się ze stwierdzeniem, iż przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu i wspieranie grup upośledzonych należą do kluczowych elementów polityki społecznej. Jedynie 5% ankietowanych jest zdania przeciwnego.

c) W lubelskim w ostatnim czasie można zaobserwować wzrost liczby osób przejawiających problemy z odnalezieniem się na rynku pracy i w społeczeństwie (Ilustracja 6)

Z powyższym zdaniem zdecydowanie zgadza się ponad połowa respondentów, a więc 83% respondentów, przy czym tylko 2% badanych zdecydowanie się nie zgadza ze stwierdzeniem, że w województwie lubelskim widać wyraźny wzrost liczby osób mających problemy z odnalezieniem się zarówno na rynku pracy, jak i w szeroko pojmowanym społeczeństwie.

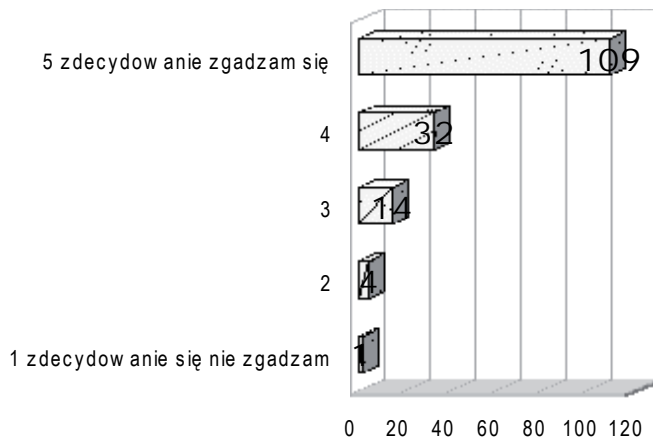
Ilustracja 6: Zgodność z założeniem, że następuje wzrost liczby osób przejawiających problemy z odnalezieniem się na rynku pracy i w społeczeństwie



d) Brak wsparcia dla grup zagrożonych marginalizacją stopniowo powoduje degradację człowieka i trwałe wykluczenie ze społeczeństwa (Ilustracja 7)

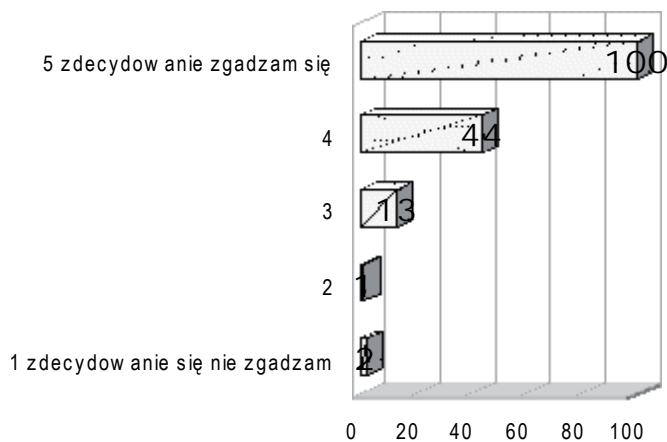
88% ankietowanych zgadza się z powyższym stwierdzeniem, natomiast tylko jedna osoba zdecydowanie nie zgadza się ze zdaniem, iż brak wsparcia dla osób zagrożonych marginalizacją grozi ich wykluczeniem ze społeczeństwa.

Ilustracja 7: Zgodność z założeniem, że brak wsparcia dla zagrożonych marginalizacją stopniowo powoduje degradację



e) W obecnym kształcie funkcjonowania pomocy społecznej niezbędne są nowoczesne i niestandardowe techniki aktywizacji zawodowo - społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym przyczyniające się do opracowania skuteczniejszego systemu wsparcia (Ilustracja 8)

Ilustracja 8: Zgodność z założeniem o niezbędności korzystania z nowoczesnych form aktywizacji osób zagrożonych wykluczeniem

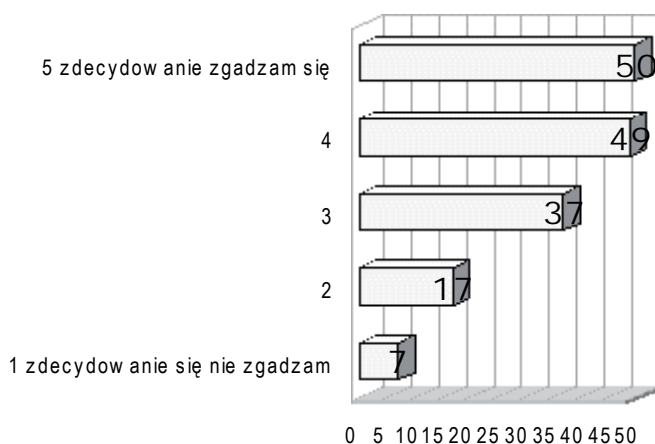


Z powyższą opinią zgadza się aż 90% respondentów, natomiast nie zgadzają się lub zdecydowanie nie zgadzają się jedynie 3 osoby, stanowiące 1% ogółu badanych.

f) *Teoretyczne podwaliny funkcjonowania systemu pomocy społecznej nie są skorelowane z rzeczywistym wdrażaniem celów działań* (Ilustracja 9)

23% badanych wybrało opcję środkową („nie mam zdania”) – wskazuje to, iż nie potrafią jednoznacznie określić czy zgadzają się z powyższym zdaniem czy też nie. Sytuacja ta może być spowodowana nieco niejasnym sformułowaniem stwierdzenia, niemniej jednak zdecydowana większość (62%) zgodnie potwierdza, iż teoria i praktyka działalności w systemie pomocy społecznej nie zawsze są ze sobą spójne.

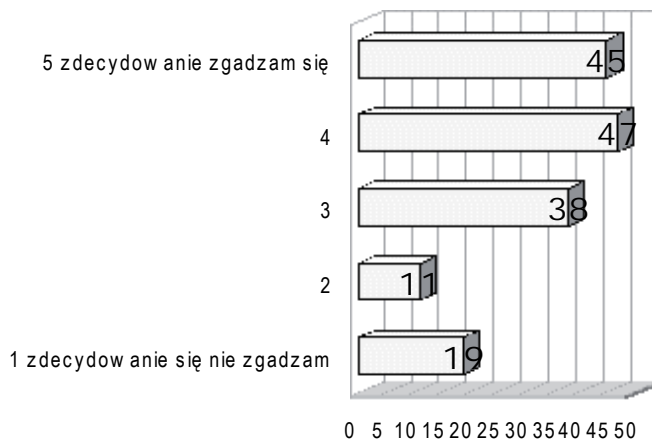
Ilustracja 9: Zgodność nt rozbieżności pomiędzy teorią systemu pomocy społecznej a rzeczywistością



g) *W obszarze realizacji pomocy społecznej nie funkcjonuje współpraca władz samorządowych z instytucjami pomocy społecznej na rzecz wzrostu jakości i skuteczności oferowanej pomocy* (Ilustracja 10)

19% respondentów nie zgadza się z założeniem, iż brak jest współpracy pomiędzy władzami samorządowymi i instytucjami pomocy społecznej w regionie, zatem zdaniem tej grupy respondentów taka współpraca faktycznie ma miejsce. Przeciwnie uważa aż 92 osoby, które zgadzają się ze stwierdzeniem, iż taka współpraca nie funkcjonuje.

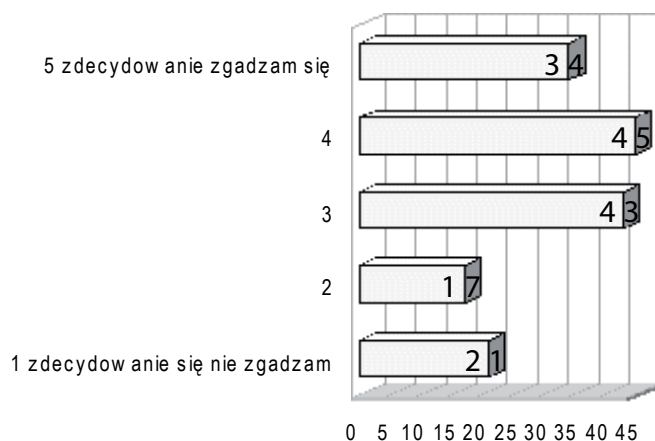
Ilustracja 10: Zgodność z założeniem o braku współpracy władz samorządowych z instytucjami pomocy społecznej



h) W obszarze realizacji pomocy społecznej nie funkcjonuje współpraca władz samorządowych i instytucji pomocy społecznej z partnerami publiczno - prywatnymi, organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami na rzecz wzrostu jakości i skuteczności oferowanej pomocy (Ilustracja 11)

W tym przypadku jeszcze większa grupa respondentów twierdzi, iż istnieje współpraca władz samorządowych i instytucji pomocy społecznej z partnerami publiczno-prywatnymi oraz organizacjami pozarządowymi w zakresie realizacji pomocy społecznej (38 osób). O tym, że współpraca taka nie istnieje przekonanych jest blisko połowa respondentów – 49%.

Ilustracja 11: Zgodność z założeniem o braku współpracy władz samorządowych z innymi organizacjami



Podsumowując powyższą analizę wyników ankiety wstępnej, okazuje się, iż największa liczba respondentów zgadza się ze stwierdzeniem, że niezbędne są nowoczesne i niestandardowe techniki aktywizacji zawodowo - społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym przyczyniające się do opracowania skuteczniejszego systemu wsparcia – aż 144 osoby. Natomiast najwięcej osób nie zgadza się ze stwierdzeniem o braku współpracy w zakresie pomocy społecznej pomiędzy władzami samorządowymi i instytucjami pomocy społecznej z partnerami publiczno - prywatnymi oraz organizacjami pozarządowymi – 21,3%. Najwięcej wahań, czyli wyboru środkowej odpowiedzi na skali, dostarczyło respondentom zdanie mówiące o tym, że realizacja polityki społecznej i dążenie do zaspokojenia potrzeb społeczeństwa jest jednym z głównych zadań władz samorządowych – ponad 30% badanych wybrało tę opcję.

2. Zbieżność przyczyn udziału w projekcie i/lub chęci wprowadzenia zmian w obecnej sytuacji systemu pomocy społecznej województwa ze zdefiniowanymi celami przedsięwzięcia

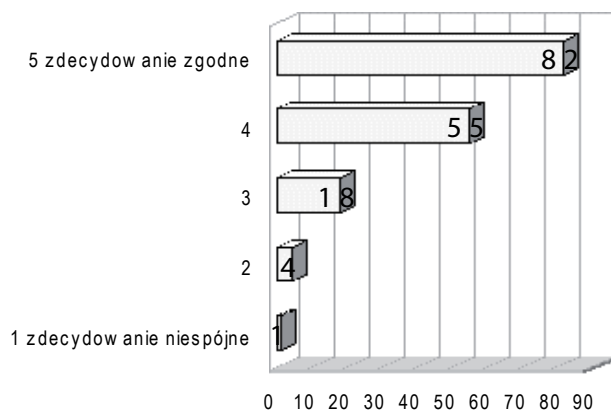
Kolejne pytanie kwestionariusza ankiety wstępnej miało na celu rozpoznanie motywacji respondenta do udziału w niniejszym projekcie badawczym, a odpowiedzi także rozkładały się według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało stanowisko zdecydowanie niespójne, zaś 5 zdecydowanie zgodne.

Proszę wskazać na ile Pana/i powody udziału w projekcie, chęć wprowadzenia zmian w obecnej sytuacji tożsame są z celami przedsięwzięcia.

a) Stworzenie skuteczniejszego systemu pomocy społecznej poprzez badanie opinii pracowników instytucji pomocy społecznej na temat najważniejszych barier osób wykluczonych dążących do wejścia na rynek pracy oraz właściwych metod wsparcia (Ilustracja 12)

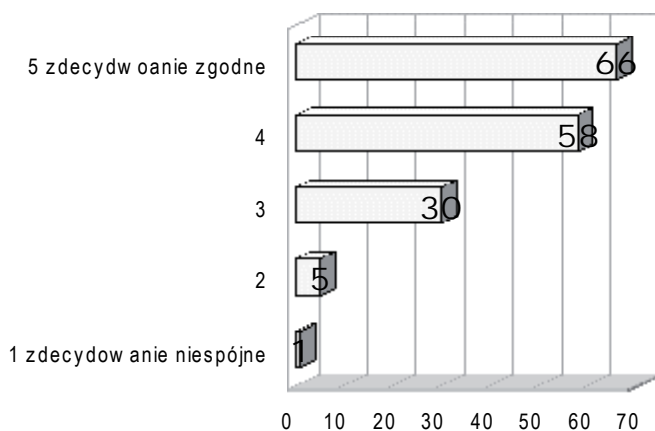
85% respondentów jest przekonanych o tym, iż badanie opinii pracowników instytucji pomocy społecznej województwa pomoże w stworzeniu skuteczniejszego systemu, natomiast przeciwnego zdania jest pięciu respondentów.

Ilustracja 12: Zgodność ze stwierdzeniem o konieczności stworzenia skuteczniejszego systemu pomocy społecznej



b) Stworzenie efektywniejszego systemu pomocy społecznej poprzez opracowanie pisemnego raportu stanowiącego kompendium zebranej wiedzy na temat zidentyfikowanych potrzeb wykluczonych z obszaru województwa, wypróbowanych narzędzi ich zaspokojenia oraz rozpowszechnienie na terenie regionu (Ilustracja 13)

Ilustracja 13: Zgodność z założeniem o konieczności stworzenia efektywniejszego systemu pomocy społecznej

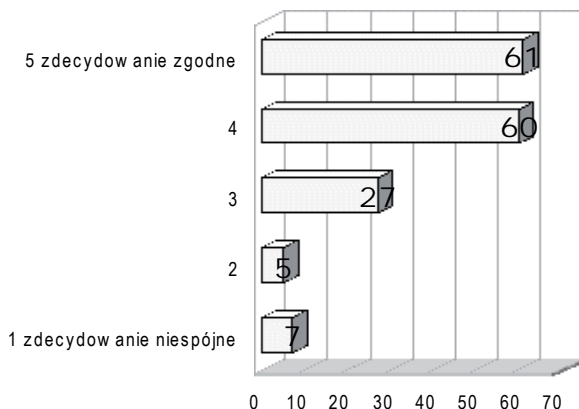


124 ankietowanych (77,5%) jest zdania, iż potrzebny jest w naszym województwie pisemny raport stanowiący kompendium zebranej wiedzy na temat zidentyfikowanych potrzeb oraz wypróbowanych narzędzi wsparcia służących ich zaspokajaniu. Odmiennego zdania jest 4% badanych.

c) *Popularyzacja aktywności i zaangażowania wszelkich podmiotów życia społeczno - gospodarczego na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu poprzez organizację regionalnej konferencji podsumowującej projekt* (Ilustracja 14)

Należy zauważyć, iż zdecydowana większość respondentów – 83% ogółu, zgadza się z opinią, że zasadna jest popularyzacja aktywności i zaangażowania na rzecz podnoszenia efektywności działania systemu oraz współpracy wszelkich podmiotów życia społeczno - gospodarczego na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu. Najlepszym tego przejawem będzie organizacja regionalnej konferencji podsumowującej projekt, na której podmioty z różnych sfer życia społeczno – gospodarczego będą mogły zapoznać się z ideą przedsięwzięcia.

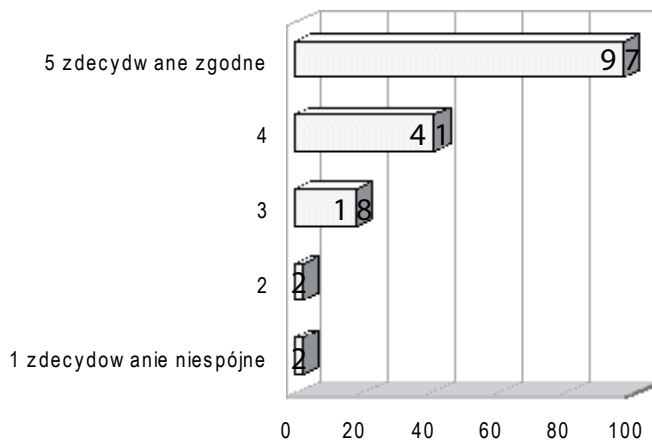
Ilustracja 14: Zgodność z założeniem o popularyzacji zaangażowania na rzecz przeciwdziałania marginalizacji



d) *Ożywienie środowisk lokalnych poprzez podejmowanie wspólnych wysiłków i współpracy w rozwiązywaniu problemów* (Ilustracja 15)

O tym, że środowiska lokalne skorzystają dzięki podjęciu współpracy mającej na celu wspólne rozwiązywanie problemów przekonana jest zdecydowana większość badanych – 136 osób (61%). Tylko cztery osoby poddają ten fakt w wątpliwość.

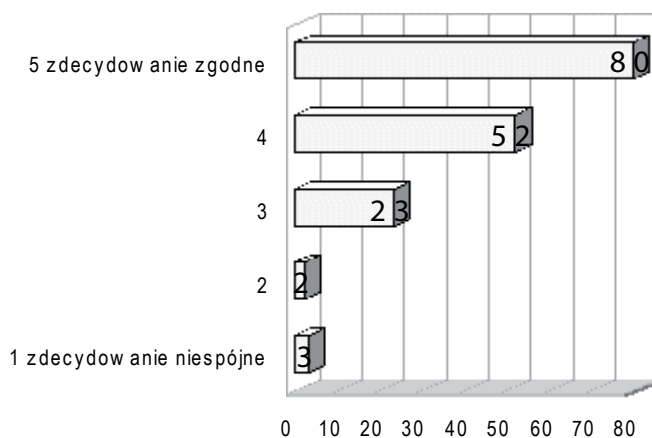
Ilustracja 15: Zgodność z potrzebą ożywienia środowisk lokalnych w zakresie rozwiązywania problemów



e) Powstanie skuteczniejszych, precyzyjniejszych strategii rozwiązywania problemów osób wykluczonych na rynku pracy dzięki implementacji metod działania i dobrych praktyk sprawdzonych w innych placówkach (Ilustracja 16)

Jest to, jak widać na poniższej ilustracji, kolejne twierdzenie, z którym większość respondentów (82,5% ogółu) zgadza się przyznając, że powstanie bardziej skutecznych i bardziej precyzyjnych strategii rozwiązywania problemów osób wykluczonych na rynku pracy możliwe będzie dzięki wdrażaniu metod działania i dobrych praktyk, które dotychczas sprawdziły się na danym obszarze lokalnym. 23 osoby nie sprecyzowało swojej odpowiedzi, natomiast przeciwnego zdania było 4% ankietowanych.

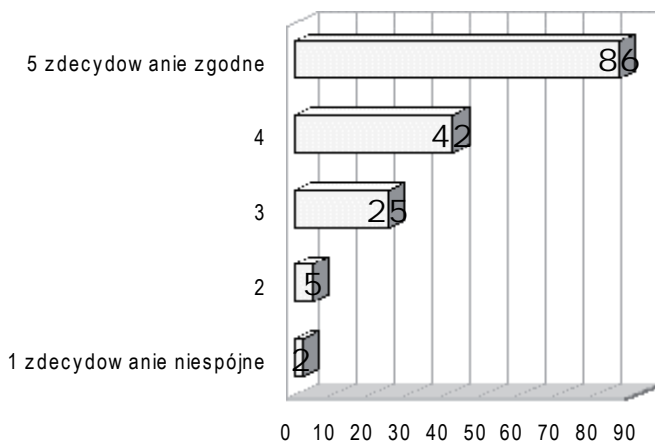
Ilustracja 16: Zgodność z potrzebą stworzenia skuteczniejszej strategii rozwiązywania problemów osób wykluczonych



f) *Wzrost jakości i skuteczności pomocy niesionej przez samorząd osobom wykluczonym* (Ilustracja 17)

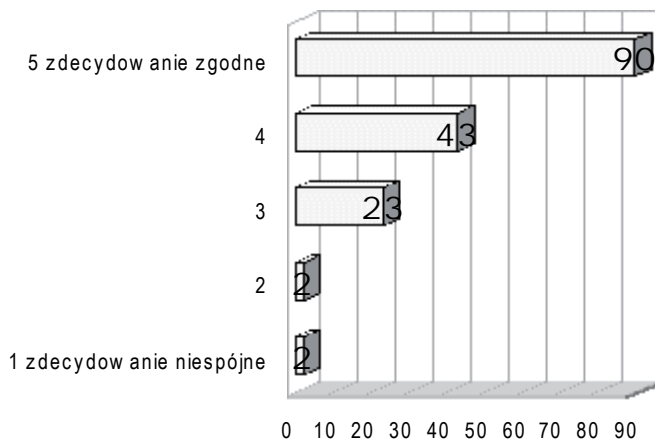
Podobnie jak w poprzednich kwestiach większość respondentów, czyli 80%, zgadza się z opinią, iż wzrasta zarówno jakość, jak i skuteczność pomocy udzielanej osobom wykluczonym przez samorządy lokalne. Tylko dla siedmiu badanych, stanowiących 4% ankietowanych, zdanie to jest niezgodne lub zdecydowanie niespójne z rzeczywistością.

Ilustracja 17: Zgodność z koniecznością wzrostu jakości pomocy niesionej osobom wykluczonym

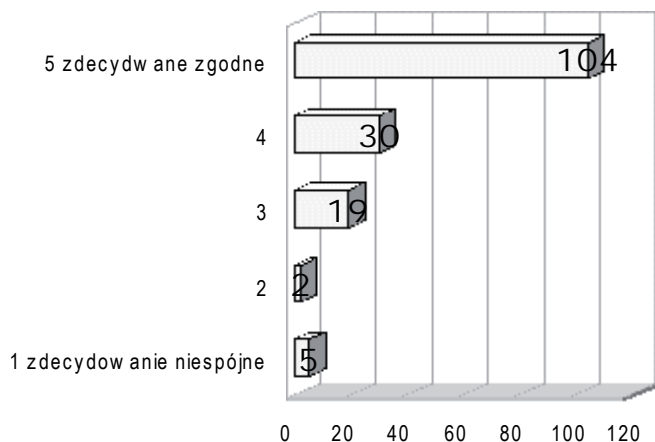


g) *Zwrócenie uwagi władz samorządowych na konieczność zaktualizowania przestarzałych przepisów i struktur prawa lokalnego* (Ilustracja 18)

To stwierdzenie jest bardzo ważne, gdyż dotyczy swoistej krytyki władz samorządowych, gdzie ponad 83% badanych pragnie zwrócić uwagę na konieczność zaktualizowania przestarzałych przepisów i struktur prawa lokalnego celem efektywniejszej realizacji polityki społecznej.

Ilustracja 18: Zgodność z potrzebą zwrócenia uwagi na konieczność zmian przepisów

h) Podniesienie motywacji osób wymagających pomocy do aktywizacji zawodowej i społecznej, walki z procesem wykluczenia oraz dyskryminacją na rynku pracy (Ilustracja 19)

Ilustracja 19: Zgodność z koniecznością podniesienia motywacji osób wymagających pomocy

Jedynie siedmiu respondentów nie zgadza się z założeniem, że udział w projekcie może pomóc podnieść motywację osób wymagających pomocy przy aktywizacji zawodowo - społecznej. Odmienne przekonanie reprezentuje 84% badanych, natomiast 19 osób nie wyraziło jednoznacznie swej opinii.

3. Oczekiwania uczestników projektu względem udziału w projekcie

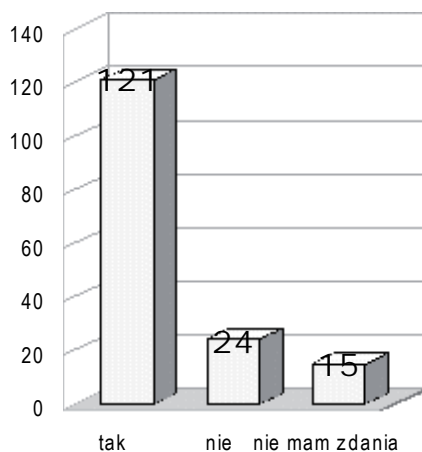
Ostatnia część kwestionariusza ankiety miała na celu zapoznanie się z motywami skłaniającymi respondentów do uczestnictwa w projekcie „Wrażliwi społecznie”, gdzie ankietowani określali swoje stanowisko wobec określonych stwierdzeń jako pozytywne („Tak”), negatywne („Nie”) lub ambiwalentne („Nie mam zdania”).

Czy spodziewa się Pan/i wskutek uczestnictwa w projekcie:

a) Ożywienia środowisk lokalnych poprzez podejmowanie wspólnych wysiłków i współpracy w rozwiązywaniu problemów (Ilustracja 20)

Zdecydowana większość respondentów – 77% - liczy na to, że realizacja projektu dzięki współdziałaniu różnorodnych instytucji pomocy społecznej regionu w rozwiązywaniu problemów w jakimś stopniu wpłynie na ożywienie środowisk lokalnych.

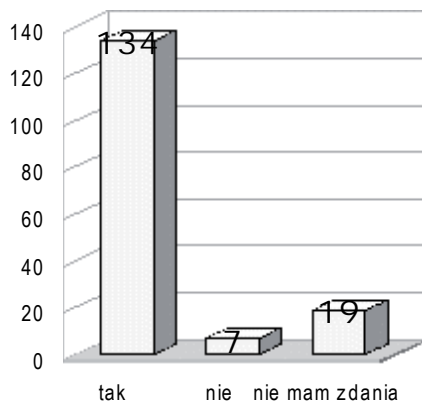
Ilustracja 20: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na ożywienie środowisk lokalnych



b) Powstania skuteczniejszych, precyzyjniejszych strategii rozwiązywania w regionach problemów aktywizacji grup narażonych na wykluczenie, dzięki implementacji metod działania i dobrych praktyk sprawdzonych w innych ośrodkach pomocy społecznej (Ilustracja 21)

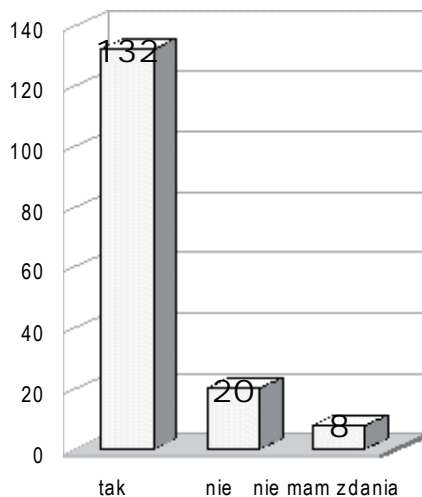
Aż 134 spośród ankietowanych liczy na to, że dzięki wdrażaniu dotychczas praktykowanych i sprawdzonych w innych instytucjach pomocy społecznej nowych metod działania jako tzw. „dobrych praktyk”, powstaną skuteczniejsze i bardziej precyzyjne strategie rozwiązywania problemów związanych z aktywizacją grup narażonych na wykluczenie. Przeciwnego zdania jest 15% badanych.

Ilustracja 21: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na powstanie skuteczniejszych strategii rozwiązywania problemów



c) *Wzrostu jakości i skuteczności pomocy niesionej przez samorząd osobom wykluczonym (Ilustracja 22)*

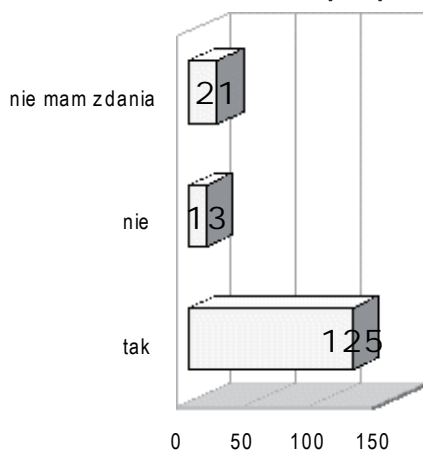
Ilustracja 22: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na wzrost jakości i skuteczności pomocy dla osób wykluczonych



Zdaniem 20 badanych udział w projekcie nie przyczyni się w żaden sposób do wzrostu jakości i skuteczności pomocy niesionej przez samorząd osobom wykluczonym. 83% ankietowanych liczy na to, że projekt wprowadzi pozytywne zmiany.

d) Zwrócenia uwagi władz samorządowych na konieczność zaktualizowania niektórych przestarzałych zapisów, struktur prawa lokalnego oraz dokumentów strategicznych w dziedzinie pomocy społecznej i dostosowania ich obecnych standardów sprawdzonych w innych gminach (Ilustracja 23)

Ilustracja 23: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na zwrócenie uwagi na konieczność zmian przepisów

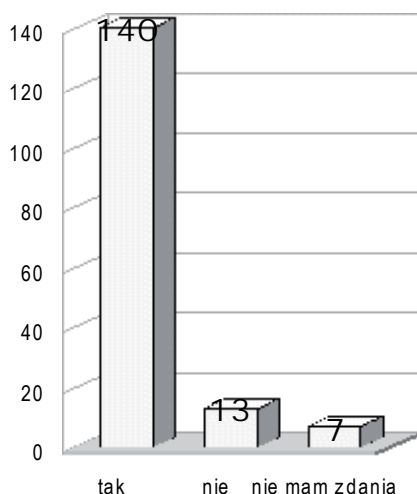


Nieco ponad 13% badanych nie potrafi ustosunkować się do stwierdzenia, że udział w projekcie zwróci uwagę władz samorządowych na konieczność zaktualizowania niektórych przestarzałych już zapisów dotyczących strategii pomocowych. 78% respondentów odpowiedziało twierdząco na to pytanie, a 13 osób – negatywnie.

e) Zwiększenia świadomości pracowników instytucji pomocy społecznej, a także wszystkich mieszkańców Lubelszczyzny w zakresie problemów i potrzeb grup wykluczonych społecznie (Ilustracja 24)

Prawie 87% badanych pracowników pomocy społecznej ma nadzieję, że udział w projekcie zaowocuje zwiększeniem świadomości w zakresie problemów i potrzeb grup wykluczonych społecznie, i to nie tylko wśród pracowników instytucji pomocy społecznej, ale także wśród wszystkich mieszkańców Lubelszczyzny.

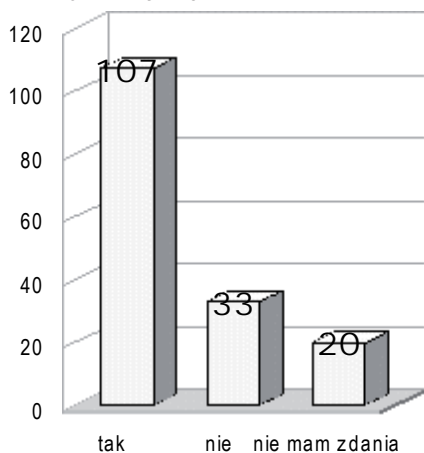
Ilustracja 24: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na zwiększenie świadomości nt potrzeb grup wykluczonych społecznie



f) *Zwiększenia przekonania osób korzystających z pomocy społecznej, że wsparcie ze strony samorządu wynika z racjonalnej, elastycznej polityki, otwartej na ich sugestie i potrzeby (Ilustracja 25)*

Blisko jedna piąta respondentów zdecydowanie nie zgadza się z tym, że dzięki uczestnictwu w projekcie zwiększy się przekonania klientów pomocy społecznej o tym, że wsparcie ze strony samorządu to skutek racjonalnej i elastycznej polityki, otwartej na ich sugestie i potrzeby, przy czym większość w liczbie 107 osób jednoznacznie zgadza się z tą tezą.

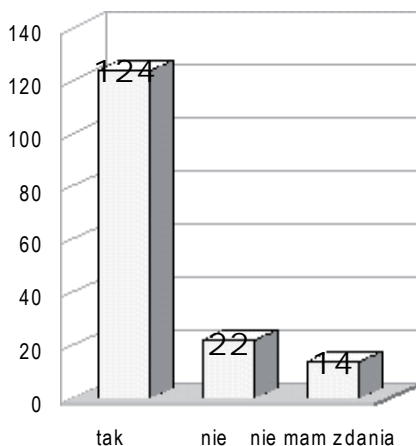
Ilustracja 25: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na zwiększenie przekonania podopiecznych o racjonalnych przesłankach działania pomocy społecznej



g) *Podniesienia motywacji osób wymagających pomocy do walki o wejście w życie zawodowe i społeczne* (Ilustracja 26)

Zdecydowana większość badanych (124 osoby) twierdzi, że dzięki udziałowi w projekcie wzrośnie motywacja osób wymagających pomocy do zmiany swej obecnej sytuacji życiowej, czego konsekwencją może być aktywne staranie się o powrót do życia zawodowego i społecznego.

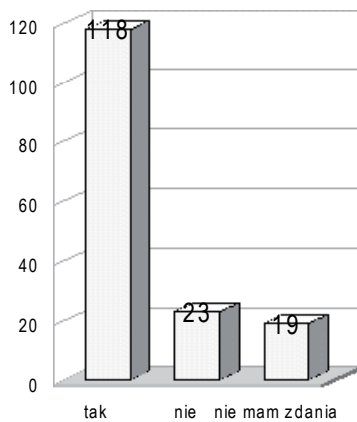
Ilustracja 26: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na zmianę motywacji podopiecznych



h) *Zwiększenia zaufania osób wykluczonych do władz samorządowych, instytucji pomocy społecznej, zwiększenie wiary tych osób w pomoc ze strony otoczenia* (Ilustracja 27)

W tej kwestii ponad 74% ankietowanych optymistycznie zakłada, że jednym z następstw udziału w projekcie będzie wzrost zaufania osób dotkniętych wykluczeniem społecznym, zarówno do władz samorządowych, jak i instytucji pomocy społecznej, ale także do środowiska lokalnego.

Ilustracja 27: Zgodność z założeniem, że udział w projekcie wpłynie na zwiększenie zaufania osób wykluczonych do instytucji pomocowych



Rozdział IV. Opis wyników procesu badawczego



1. Główne problemy i przeszkody osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

Ten segment badawczy rozpoczął się od pytań mających na celu zapoznanie się z zakresem wiedzy na temat wykluczenia społecznego badanych, w szczególności kim są ludzie zagrożeni wykluczeniem społecznym, jak są oni postrzegani przez społeczeństwo oraz jakich typów pomocy najbardziej potrzebują, ale także o aspiracje i motywację do zmian swojej sytuacji życiowej.

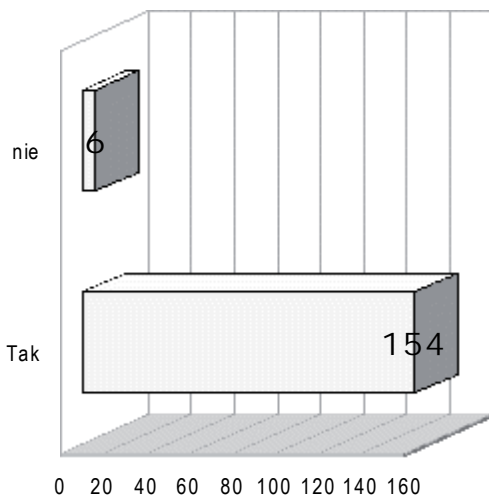
Odpowiedzi ankietowanych dotyczące rozumienia sformułowania „wykluczenie społeczne” były bardzo różnorodne, jednak żadna osoba nie miała większego problemu z określeniem czym jest wykluczenie społeczne. Najczęściej mówiono o wykluczeniu jako o sytuacji kiedy dana osoba ma utrudniony dostęp do instytucji, jest w jakiś sposób zepchnięta na margines życia społecznego, ogólnie rzecz biorąc ktoś mający problemy z funkcjonowaniem w społeczeństwie. *Nie uczestniczenie w życiu społecznym miasta czy w życiu społecznym dzielnicy osób, które zamieszkują tam, które z uwagi na własne problemy zamykają się w swoim domu, po prostu nie chcą uczestniczyć w życiu społecznym miasta.*

Zwracano uwagę na to, że wykluczeni to ludzie, którzy nie pełnią funkcji w społeczeństwie, są niedostosowani do panujących norm, nie umieją funkcjonować w społeczeństwie zgodnie z wypowiedzią jednego z respondentów: *Osoba wykluczona społecznie nie ma żadnych środków do życia, nie ma domu, nie ma wsparcia ze strony rodziny i jest zwykle zdana na instytucje pomocowe.* Wykluczenie społeczne określano także jako wypadanie z drogi życiowej, odizolowanie, rezultat skrajnej marginalizacji, przejście na drugi plan, spisanie na straty, brak akceptacji w środowisku, „inność”, niezaradność albo znalezienie się na marginesie „zdrowego” społeczeństwa, a nawet dno społeczne. Często mówiono też, że jest to sformułowanie łączące się z patologią i nieprzestrzeganiem norm społecznych, moment w którym jednostka bądź rodzina nie radzi sobie w obecnej sytuacji w społeczeństwie.

Przy okazji tego pytania ankietowani próbowali również opisywać kim są osoby wykluczone. Najczęściej określano je jako *osoby, które nie są w stanie własnymi siłami przezwyciężyć jakiś trudności, barier, nie potrafią same funkcjonować w społeczności.* Ale mówiono także, że wykluczeni to ci, którzy nie potrafią poradzić sobie z problemami, ponieważ nie znają możliwości ani nie wiedzą gdzie mogą szukać pomocy, nie są pewni swojej wartości, nie potrafią wykorzystać swoich umiejętności i talentów ani swojego doświadczenia zawodowego czy życiowego. Respondenci chętniej skupiali się nad tym kim jest osoba wykluczona społecznie aniżeli nad samym problemem wykluczenia, nad jego etiologią czy skutkami społecznymi. Niewielu badanych zauważało, że wykluczenie to także brak uczestnictwa, aczkolwiek niektórzy wskazywali, że wykluczeni to ci, którzy *nie uczestniczą w życiu społecznym, nie chodzą np. na zebrania wiejskie, na wybory, nie korzystają z bezpłatnych dóbr jak biblioteki, imprezy kulturalne itp., są zamknięci we własnym domu.* Właściwie wszyscy ankietowani odpowiadający na to pytanie byli zgodni co do tego, że wykluczenie jest zjawiskiem negatywnym. Tylko w jednym przypadku respondent nie potrafiąc zdefiniować pojęcia wykluczenia społecznego odpowiedział: *nie uważam, że na terenie działania naszego ośrodka znajdują się osoby zagrożone wykluczeniem społecznym.*

Drugie pytanie brzmiało: *Czy wśród Pana/i bezpośrednich podopiecznych znajdują się osoby, które można byłoby zaliczyć do osób zagrożonych wykluczeniem społecznym?* 154 respondentów wybrało odpowiedź twierdzącą, a tylko 6 (4%) powiedziało, że wśród ich podopiecznych takie osoby nie występują. Należy jednak przypomnieć, iż wśród ankietowanych znalazły się osoby bezpośrednio nie współpracujące ze środowiskiem marginalizowanych, ponieważ odpowiedzi udzielały także osoby nie będące pracownikami socjalnymi. Szczegółowe zestawienie odpowiedzi prezentuje poniższa Ilustracja.

Ilustracja 28: Czy wśród Pana/i bezpośrednich podopiecznych znajdują się osoby zaliczane do zagrożonych wykluczeniem społecznym?



Celem tego pytania było także poznanie procentowych szacunków ankietowanych co do liczby osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w poszczególnych ośrodkach pomocowych, które prezentuje Tabela 5.

Tabela 5: Szacowany udział procentowy osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

Procent wykluczonych	Liczba badanych	Udział w %
Poniżej 10%	20	12,5
10-20%	27	16,8
21-50%	42	26,2
51- 80%	33	20,6
Powyżej 80%	10	6,2
100%	2	1,2
Brak danych	26	16,2

Okazało się, że zdaniem 56% respondentów wskaźnik ten nie przekracza 50% podopiecznych, ale dla 10 badanych jest on wyższy niż 80%, natomiast dwóch ankietowanych stwierdziło, że wszyscy spośród ich podopiecznych należą do osób, które można zaliczyć do zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Za pośrednictwem kolejnego pytania próbowano uzyskać konkretne odpowiedzi na pytanie *skąd, z jakich grup społecznych najczęściej wywodzą się osoby narażone na wykluczenie społeczne*. Rezultaty odpowiedzi prezentuje Tabela 6.

Tabela 6: Grupy społeczne narażone na wykluczenie

Grupy społeczne narażone na wykluczenie	Liczba odpowiedzi*	Udział w %
Bezrobotni	82	51,2
Alkoholicy/ uzależnieni	51	31,8
Niepełnosprawni	38	23,7
Samotne matki	19	11,8
Zwolnieni z zakładu karnego/ osoby karane	18	11,2
Z niskim wykształceniem	16	10
Przewlekłe choroby	15	9,3
Osoby starsze	15	9,3
Biedni	13	8,1
Bezdomni	12	7,5
Środowisko wiejskie	8	5
Dzieci wychowujące się poza rodziną	7	4,3
Rodziny wielodzietne	7	4,3
Dzieci i młodzież z rodzin zaniedbanych	5	3,1
Chorzy psychicznie	5	3,1
Imigranci	2	1,2
Osoby nadopiekuńcze	1	0,6
Bierni	1	0,6
Rodziny zastępcze	1	0,6

* Liczba odpowiedzi nie sumuje się do 160, ponieważ można było wskazać dowolną liczbę grup.

Należy zauważyć, że wskazano na bardzo szeroki katalog osób narażonych na wykluczenie społecznie obejmujący aż 19 grup społecznych. Jednak widoczna jest bardzo wyraźna przewaga wskazań osób bezrobotnych jako tych, którzy są szczególnie narażeni na wykluczenie ze społeczeństwa, wskazanych przez ponad 50% badanych. Następną, wybie-

raną zdecydowanie rzadziej, grupą przez nieco ponad 30% ankietowanych są uzależnieni od alkoholu i innych substancji odurzających. Na trzecim miejscu pod względem ryzyka wkroczenia w sferę wykluczenia społecznego, zdaniem 38 respondentów, są ludzie dotknięci niepełnosprawnością. Pozostałe kategorie wymieniane były już przez znacznie mniejszą liczbę ankietowanych - po jednym wskazaniu na osoby bierno, rodziny zastępcze, a nawet osoby nadopiekuńcze. Pojawiły się także stwierdzenia, że wykluczenie grozi też osobom, które narażone są na wpływ złego środowiska, któremu z powodu braku zatrudnienia i nadmiaru wolnego czasu *nie mają co ze sobą robić i przychodzą im różne głupoty do głowy*.

W kolejnym pytaniu respondenci mieli za zadanie uszeregować w skali od 1 do 10 problemy z jakimi zgłaszają się do nich podopieczni najczęściej. Ocena obejmowała zakres odpowiedzi od najczęściej występujących (1) do najrzadziej spotykanych (10). Katalog wskazań respondentów prezentuje poniżej Tabela 7.

Tabela 7: Problemy z jakimi najczęściej zgłaszają się podopieczni

Problem	Kolejność występowania									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bezrobocie	77	52	5	12	1	2	0	1	1	3
Bezdomność	5	4	1	2	5	4	5	13	58	54
Ubóstwo	45	47	19	11	5	4	4	12	3	1
Niepełnosprawność	10	13	50	28	26	18	6	6	1	2
Samotne rodzicielstwo	-	3	14	19	25	38	21	22	14	2
Uzależnienia	4	2	16	11	28	31	41	14	4	0
Wiek	1	6	5	9	14	8	32	49	9	4
Długotrwała choroba	7	21	23	40	17	17	13	4	3	0
Bezradność opiekuńczo wychowawcza	8	12	12	23	33	21	25	21	3	1
Inne	3	3	1	2	3	5	5	17	25	59

Przedstawione dane pokazują, iż problemem, z którym najczęściej zgłaszają się klienci pomocy społecznej jest bezrobocie (77 wskazań), co ciekawe - drugim jest także bezrobocie i ubóstwo, następnymi kolejno: niepełnosprawność, długotrwała choroba, bezradność opiekuńczo- wychowawcza, samotne rodzicielstwo, uzależnienia (przede wszystkim od alkoholu - 118 wskazań, ale też od nikotyny, hazardu, narkotyków i środków psychotropowych), wiek, bezdomność i inne problemy (najczęściej wymieniano problemy po wyjściu z zakładu karnego – 32 wskazania, a także zdarzenia losowe, ochronę macierzyństwa, przemoc domową, emigrację, nieradzenie sobie ze sprawami urzędowymi, choroby psychiczne). Dodatkowo, przy kategorii - wiek proszono o wskazanie tego zakresu, który powoduje najczęściej ubieganie się o pomoc, jednak okazało się, że nie ma możliwości uznania konkretnego wieku za taką przyczynę, ponieważ pojawiło się pełne spektrum możliwości tj. od wczesnego dzieciństwa poprzez wiek produkcyjny aż do późnej starości.

Po zapoznaniu się z opiniami ankietowanych na temat podmiotów wykluczonych społecznie (kim są, z jakich grup społecznych się najczęściej wywodzą i z jakimi problemami zgłaszają się do ośrodków pomocowych) zbadano związek miejsca zamieszkania z prawdopodobieństwem wykluczenia społecznego. Zdecydowana większość (88,1 % badanych), stwierdziła, iż rzeczywiście miejsce zamieszkania rzutuje na prawdopodobieństwo wykluczenia społecznego, ale dla 11,2% badanych związek ten nie istnieje. Ankietowani, w uzasadnieniach swoich stanowisk, wskazywali, że zamieszkiwanie na wsi jest najważniejszym z czynników terytorialnych narażających na wykluczenie społeczne. Osoby mieszkające *z daleka od szosy i bliskich sąsiadów są narażone na wykluczenie społeczne ze względu na trudności nawiązania kontaktów z innymi ludźmi*. Dlaczego tak się dzieje? Głównym powodem jest to, że *osoby pochodzące z terenów wiejskich mają trudniejszy „start życiowy”, trudniejszy dostęp do dobrych szkół, zwiększania swoich kwalifikacji, rozwijania pasji, które by w przyszłości pomogły np. łatwiej, lepiej żyć, wykazują trudność ze znalezieniem pracy*. Najczęściej przytaczanym problemem wiążącym się z zamieszkiwaniem na wsi jest brak zakładów pracy. Na drugim miejscu najczęściej mówiono o problemach komunikacyjnych związanych z transportem – na terenach wiejskich nie wszyscy posiadają samochody, a wszędzie jest dość daleko i uzależnienie od komunikacji publicznej okazuje się być dużym problemem np. zdaniem jednego z ankietowanych *są takie wsie, gdzie jest jeden autobus w ciągu dnia, więc jak ktoś nie ma samochodu nie ma się czym wy dostać*. Jest to duże utrudnienie zwłaszcza dla osób bezrobotnych nie osiągających dochodów, których nie stać na jeżdżenie do miasta w celu poszukiwania pracy. Okazuje się, że nawet osobom, którym udało się, dzięki ukończeniu kursów zawodowych, podnieść swoje kwalifikacje zawodowe odległość od miasta skutecznie uniemożliwia podjęcie pracy. Dowodzą tego opinie ankietowanych np. *mamy wiele osób, które pracowały, pokończyły kursy, ale nie mają środków lokomocji, żeby przyjechać, pracować u nas w Panoramie do godziny 24*.

Oprócz problemu braku pracy na wsi zwracano też uwagę na braki innych społecznie ważnych instytucji takich jak szkoły, placówki kulturalne, służba zdrowia oraz placówki rehabilitacyjne. Podobnie rzecz ma się z dostępem do placówek pomocowych i słabą siecią wsparcia - *wszelkie takie instytucje związane z pomocą rodzinie, terapie albo terapię współzależności wymagają wyjazdu, nic na miejscu nie ma, nie ma co zaoferować*. Zamieszkiwanie z daleka od miasta wzmacnia też prawdopodobieństwo wykluczenia osób niepełnosprawnych, *które w warunkach wiejskich napotykać liczne bariery architektoniczne, co powoduje trudności w załatwianiu spraw życia codziennego, ale także dostępie do rehabilitacji, usług opiekuńczych, zwłaszcza specjalistycznych*. Natomiast mieszkając w mieście osoby te miałyby nie tylko lepszy dostęp do różnych instytucji takich jak np. domy dziennej opieki czy wsparcia w postaci żywienia, ale także mogłyby szybciej znaleźć zatrudnienie i łatwiej do tej pracy dojechać.

Najciekawszym stwierdzeniem w związku z zamieszkiwaniem na wsi było zdanie, iż *osoby ze wsi postrzegane są jako zacofane i mniej inteligentne*. Pojawił się także głos, że mieszkanie na wsi ma też swoje plusy - *z mojej obserwacji, z mojego życia i zawodowego doświadczenia wynika, że na wsi ludzie są bardziej wrażliwi i bardziej sobie pomagają. Jeżeli są osoby samotne to sąsiedzi się nimi zajmują, robią zakupy, dbają o nie, wożą do lekarza (...) - jak gdyby tam wrażliwość tych ludzi jest inna*. Okazało się również, że wpływ miejsca zamieszkania to nie tylko podział na miasto i wieś, ale też otoczenie społeczne: *jeżeli rodzina niezaradna mieszka w otoczeniu jej podobnym szansa na wyjście z kryzysu gwałtownie maleje*. W związku z tym zdarza się, że niektóre dzielnice miasta stanowią swoiste enklawy biedy i bezrobocia, w których mieszkańcy są odizolowani od reszty społeczeństwa, społeczności lokalnej. Reasumując wypowiedzi ankietowanych wypada zacytować jednego z nich: *Wszystko zależy od tego jakie jest środowisko lokalne w danym momencie*.

W kolejnym pytaniu próbowano uzyskać odpowiedź na temat jakie zagrożenia, zdaniem ankietowanych, niesie ze sobą zjawisko wykluczenia społecznego. Wypowiedzi ankietowanych prezentuje poniższa Tabela 8.

Tabela 8: Zagrożenia związane z wykluczeniem społecznym

Zagrożenia niesione przez wykluczenie	Liczba wskazań
Patologie	33
Przestępczość	16
Alkoholizm i inne uzależnienia	16
Apatia	13
Ubóstwo	13

Zubożenie społeczeństwa	7
Dziedziczenie biedy	5
Bezradność	5
Bezrobocie	4
Choroby psychiczne	3
Dysproporcje społeczne	2
Marginalizacja	2
Samobójstwa	2
Agresja	2
Bezdomność	1
Niski poziom wykształcenia	1
Brak dostosowania do życia	1
Przemoc w rodzinie	1
Nie wiem	2

Jak widać najwięcej obaw wiążących się ze skutkami wykluczenia społecznego budzą różnego rodzaju patologie społeczne wymieniane przez 1/5 badanych, przy czym kolejny po 10% badanych obawia się także wzrostu przestępczości oraz stopnia różnego rodzaju uzależnień. Tylko dwie badane osoby uznały, że nie wiedzą jakie skutki może nieść ze sobą wykluczenie społeczne.

Jednak oprócz przytaczania obaw związanych z wykluczeniem społecznym respondenci mówili więcej o jego skutkach. Jednym z często wymienianych konsekwencji wzbudzających w ankietowanych niepokój był lęk o wzrost liczby osób korzystających z pomocy społecznej - *jeśli będzie więcej osób wykluczonych społecznie to będziemy potrzebować więcej finansów, żeby im pomagać, żeby jakoś ich z tego wszystkiego wyciągnąć. Społeczeństwo będzie ubożało przez to, że większość osób zechce korzystać z tej pomocy społecznej i brać pieniądze z góry. Niesie to duże nakłady finansowe dla społeczeństwa, by tworzyć nowe ośrodki wsparcia, jest to obciążenie dla budżetu gminy czy miasta.* Dodatkowo zwracano również uwagę na możliwość globalnego uwstecznienia się społeczeństwa, a także na malejący jego potencjał biologiczny, niekorzystny wizerunek na arenie europejskiej, ponieważ na skutek wykluczenia *ludzie zaczynają przyjmować postawę bierną, przyzwyczajają się do swojej sytuacji. Nie chcą współpracować, aby zmienić swoje życie. Rodzi się w nich postawa agresywna i roszczeniowa.* Ponadto, osoby wykluczone dają zły przykład młodszemu pokoleniu, które *uczy się takiego, powiem brzydko, żerowania na Pomocy Społecznej, bo one widzą, że rodzice korzystają, więc ja też pójdę i mi się też należy, a nie uczą się takiej przedsiębiorczości i aktywności, żeby wyjść gdzieś i coś ze sobą zrobić,*

w jakiś sposób rozwiązać problem. To z kolei prowadzi do powstania zjawiska pokoleniowej, wyuczonej bezradności i uzależnienia od instytucji pomocowych.

Słusznie też zauważono, że jeśli nie będzie się pracowało z osobami wykluczonymi społecznie to one będą żyć na marginesie zamiast uczestniczyć aktywnie w życiu społecznym, przy czym pojawiło się też bardzo ciekawe stwierdzenie dotyczące tego problemu niejako z drugiej strony środowisk bezpośrednio niezaangażowanych w udzielanie tejże pomocy: (wykluczenie) *Zwiększa frustrację osób pracujących, ponieważ doświadczają Oni sytuacji, w której Oni muszą pracować, aby otrzymać wynagrodzenia, natomiast osoby korzystające z pomocy otrzymują pieniądze bez pracy.* Natomiast osoby wykluczone często przyzwyczajają się do takiej sytuacji, brak jest im motywacji, nie chcą już podejmować wysiłku zmian w swoim życiu, co potęguje brak wiary w siebie, brak poczucia bezpieczeństwa.

Następne pytanie brzmiało: *Jak w Pana/i opinii postrzegane są osoby zagrożone wykluczeniem społecznym przez otoczenie zewnętrzne?* Tylko jedna z ankietowanych osób przyznała, że nie ma zdania na ten temat, zaś pozostałe odpowiedzi w znaczącej większości pokazywały dość negatywny obraz osoby wykluczonej. Najczęściej określano je jako osoby pogardzane, bezwartościowe, niepotrzebne, nieudaczników, leni, bardzo często pojawiało się hasło „pasożyty”, nieroby, osoby brudne, niebezpieczne, osoby, którym nie warto poświęcić czasu, zło konieczne, „czarne owce”, a nawet dość drastycznie jako *coś co nie powinno egzystować*, co jednoznacznie wskazuje na utratę podmiotowości takich grup (nie ktoś, ale coś).

Jednak w tej kwestii również pojawiały się pewne rozróżnienia – zdaniem respondentów dużo gorzej traktowani są alkoholicy i chorzy psychicznie, a dość wysokie jest zrozumienie dla sytuacji osób wykluczonych z racji ich niepełnosprawności. *Uważam, że jest ze strony społeczeństwa tolerancja dla osób np. niepełnosprawnych, chorych, tak i również tolerują się osoby bezrobotne z uwagi, brak pracy. Natomiast uważam, że bardzo niska jest tolerancja dla osób nadużywających alkohol, szczególnie dla alkoholików.* Kilkakrotnie mówiono o tym, że w społeczeństwie pokutuje stereotyp zgodnie, z którym są ludzie, którzy *„Nie pracują, bo nie chcą, bo jak ktoś chce to zawsze pracę znajdzie”.* Niektórzy respondenci próbowali wyjaśniać dlaczego dominuje negatywne nastawienie do wykluczonych – zło konieczne czy też balast, na którego utrzymanie pozostali muszą pracować. *Stanowisko to jest poniekąd uzasadnione - skoro przepis nakazuje wspierać tzw. „stójkowego”, który nigdy nie zhańbił się pracą, a nie pozwala na udzielenie pomocy rodzinie, która ma 15 ha przeliczeniowych pola i zimą nie daje sobie rady, bo realnie nie ma dochodu, choć całe lato wszyscy domownicy łącznie z dziećmi ciężko pracowali w polu.* Generalnie należy zauważyć, że wykluczeni są dyskryminowani i traktowani lekceważąco - *nie zauważa się ich problemów, unika się z tymi osobami kontaktu, ale są wykorzystywane w sytuacji, gdy ich głos jest potrzebny np. w wyborach na radnych, sołtysów. Wykorzy-*

stywane są również przez osoby, którym świadczą pracę, ponieważ w zamian otrzymują alkohol, mniejszą zapłatę lub zwleka się z zapłatą za pracę.

Otoczenie zwykle unika kontaktów z osobami zagrożonymi wykluczeniem, ponieważ osoby te budzą często nie tylko niechęć i obawę, ale także *ludzie się ich boją i cieszą zarazem, że to nie oni są tacy jak oni*. W związku z tym wykluczeni mogą czuć się odizolowani przez co może skutkować strachem przed kontaktem ze społeczeństwem wzmagającym narastanie kolejnych problemów społecznych.

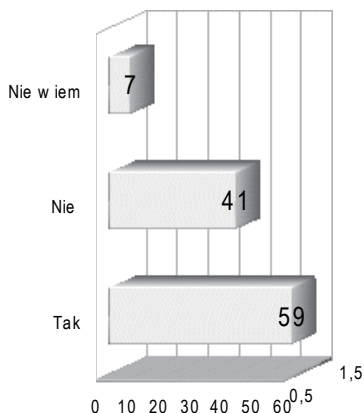
W pytaniu numer 9 postawiono tezę, że osoby zagrożone wykluczeniem społecznym pozbawione są także sieci społecznego wsparcia dzięki której usiłowano dowiedzieć się jak ustosunkowują się do tego stwierdzenia ankietowani. Nie pojawiło się tutaj zapytanie „czy są pozbawieni sieci społecznego wsparcia”, jednak i tak część badanych odpowiadała „tak” lub „nie”. Ostatecznie okazało się, że odpowiedzi te rozłożyły się mniej więcej po połowie. Według respondentów siecią społecznego wsparcia są wszelkiego rodzaju instytucje mające za zadanie działanie na rzecz osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, przy czym do tego grona zaliczano zarówno instytucje państwowe, jak i organizacje pozarządowe takie jak fundacje, stowarzyszenia. Niektórzy zauważali słusznie, że wsparciem może być też środowisko lokalne, w którym te osoby funkcjonują czyli rodzina i sąsiedzi. Mówiono także, że osoby wykluczone często są „zamknięte w swoim świecie” przez co ta sieć jest znacznie ograniczona.

Wśród wypowiedzi można było wyraźnie zauważyć głosy zgadzające się z postawioną w pytaniu tezą, ale też głosy przeciwnie. Ankietowani mówiący o braku sieci społecznego wsparcia winili za taki stan rzeczy np. *źle skonstruowane ustawy, ponieważ są niepraktyczne i stworzone na zasadzie, że my im dajemy gotowe pieniądze zamiast zachęcać do działania, do aktywizacji*. Pojawiały się też głosy, że za sytuację wykluczenia odpowiedzialne są stereotypy zgodnie, z którymi osoby wykluczone postrzegane są jako gorsze, są inaczej traktowane, mają problemy z podjęciem pracy *nikt nie chce ich zatrudnić, ponieważ uchodzą za osoby nieodpowiedzialne*. Przekłada się to niewątpliwie na brak możliwości uzyskania wsparcia w ramach solidarności sąsiedzkiej. Jeden z ankietowanych zwrócił też uwagę na niezwykle trudną sytuację osób niepełnosprawnych, które są pozbawiani sieci społecznego wsparcia niezależnie od własnych starań. *Często nie są wspierane przez własne, najbliższe otoczenie czyli przez rodzinę, często są dyskryminowane w instytucjach, głównie mam tu przed oczami niepełnosprawnych, bo jeżeli chodzi u nas to tak: nawet w urzędzie nie mamy podjazdu, jest coraz więcej osób niepełnosprawnych w tym wieku, że po prostu jest im ciężko, bo są zniedołężniałe. Bank ma podjazd i poczta ma przycisk, żeby można było ewentualnie zejść do nich. Obserwuję także, że rodziny często też nie chcą wypuszczać niepełnosprawnego z domu jeżeli jest to jakieś źródło utrzymania, nawet do*

placówki typu dziennego. Reasumując, instytucje pomocowe mogą pośrednio pogłębiać wykluczenie społeczne. W tym przypadku pojawia się ponownie dyferencjacja miasto versus wieś i podkreślanie, że mieszkańcy wsi mają dużo trudniejszy dostęp do wszelkich placówek pomocowych. Czasami dochodzi też do autowykluczania z sieci wsparcia, ponieważ osoby potrzebujące wsparcia same nie zawsze chcą bądź potrafią poprosić o pomoc albo przyznać się do tego, że takiej pomocy potrzebują. Wykluczeni sami uważają się za osoby gorszej kategorii, np. *u nas jak jest tutaj organizowana Wigilia dla ubogich to te osoby nie chcą w niej uczestniczyć, ponieważ uważają, że to bardziej podkreśla jeszcze ich wykluczenie*. Co więcej, niektórzy nie decydują się na korzystanie z pomocy, ponieważ wymaga się od nich czegoś w zamian w postaci podpisania kontraktu socjalnego, deklaracji chęci leczenia odwykowego czy zgłoszenia się na kursy lub szkolenia.

Z kolei przeciwnicy tezy o braku sieci społecznego wsparcia mówią o istnieniu szeregu instytucji, których głównym celem istnienia jest wspieranie osób potrzebujących, z których mogą korzystać. Okazuje się, że ich zdaniem problemem jest nie brak pomocy, ale fakt, że osoby wykluczone muszą jednak same chcieć pomocy, muszą same się po nią zgłosić. Niestety często jak zauważali respondenci te osoby *tyle lat tkwią w tym wykluczeniu, że im ciężko uwierzyć w samych siebie, że oni chcą i potrafią wyjść*. Podkreślano kilkakrotnie, że istnieje gotowość pomocy, ale podopieczni pogrążeni są w marazmie i brak im wiary w możliwość zmiany swojej sytuacji, bo skoro nie udało im się samodzielnie nie widzą sensu w zgłaszaniu się po pomoc. Tu przy okazji pojawia się refleksja nad tym, że pomoc skupia się przede wszystkim na pomocy finansowej i w niewielkim tylko stopniu *nad ukształtowaniem psychiki, mentalności*, a właśnie to w wielu przypadkach jest równie ważne jako pomoc materialna. Wielu respondentów zgodziło się jednak, że spotykają się w swojej pracy z ludźmi pozbawionymi wsparcia otoczenia, przyjaciół, czasem nawet rodziny. Niestety, często są to ludzie pozostawieni sami sobie ze swoimi problemami.

Pytanie numer 13 miało służyć uzyskaniu informacji na temat przewidywań w najbliższym czasie wdrożenia nowych form pomocy dla osób zagrożonych marginalizacją. Okazało się, że wśród osób, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie, zdecydowanie dominowała odpowiedź twierdząca. Wypowiedzi ankietowanych prezentuje poniższa ilustracja.

Ilustracja 29: Przewidywania respondenta nt wdrożenia nowych form pomocy

Respondenci bardzo chętnie informowali o planowanym wdrożeniu nowych form pomocy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, chociaż niektórzy mieli problem z rozróżnieniem co w tej chwili można zaklasyfikować jako nowa, a co jako stara metoda pomocy: *Trudno jest mi powiedzieć, wszystko co obecnie dzieje się w pomocy społecznej zaczyna być nowe.*

W pierwszym rządzie mówiono o konieczności położenia większego nacisku na kierowanie osób zagrożonych wykluczeniem społecznym na szkolenia celem zdobycia nowych kwalifikacji. *Myślę, że w danej chwili, gdy szkolone są osoby (z unijnych programów) i zdobywają zawód to myślę, że to jest dobre, bo parę osób wyrwa się z tego marazmu, łapią trochę takiego apetytu, żeby coś robić.* Poza tym mówiono o konieczności kontynuacji dotychczasowych działań, a także o wdrażaniu projektów systemowych kierowanych między innymi do niepełnosprawnych czy dotyczących przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Głównie wymieniano projekty przygotowywane w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego ale także udział w konkursach. Nie mniej ważne wydają się być zdaniem respondentów kontrakty socjalne skierowane do grup osób szczególnie narażonych na marginalizację społeczną, ponieważ *w trakcie kontraktu osoby te będą mogły skorzystać z warsztatów pracy, treningów społecznych, a także kursów mających na celu uzyskania kwalifikacji i umiejętności zawodowych.* Bardzo ciekawą inicjatywą wydaje się być pomysł *scalenie grup klatkowych, blokowych oraz powstanie grup koleżeńskich i samopomocy.* W ramach samopomocy w niektórych gminach działają również grupy wsparcia dla uzależnionych od alkoholu, planowany jest wolontariat oraz organizacja *ośrodków terapeutycznych dla ludzi z zaburzeniami, aby ich wzmocnić psychicznie i ułatwić wejście na rynek pracy.* Jeden z respondentów opowiedział o funkcjonującym w jego ośrodku sposobie pomagania skupionym na pracy trzema metodami: *pracy socjalnej- metodzie*

pracy indywidualnej (czyli kontaktu z klientem, pracy z rodziną, gdzie układany jest plan pomocy i wsparcia), metodzie grupowej, gdzie pod względem danego problemu utworzone są grupy wsparcia np. osób samotnie wychowujących dzieci, niepełnosprawnych, osób starszych i trzeciej metodzie środowiskowej, gdzie aktywowane jest środowisko lokalne. Głosy pesymistyczne mówiły, że *nie do końca od nas to zależy*, ponieważ trudno przewidzieć jakie są *odgórne założenia państwa*. Słusznie zauważono, że dużo łatwiej byłoby skupić się na efektywności wsparcia, gdyby było większe pole manewru w ramach poszczególnych jednostek, a przede wszystkim większy budżet. Jest to dość oczywiste, ponieważ pracownicy danej jednostki znają swoje środowisko, wiedzą z *której strony i w jaki sposób wspomóc, a jednak odgórnie to niekoniecznie* tak samo się przedstawia, *bo powiedzmy w Warszawie nie są takie same problemy jak na takiej Lubelszczyźnie*.

Oprócz tego respondenci wielokrotnie zwracali uwagę na to, iż dużo łatwiej byłoby im wdrażać różnego typu nowe metody wsparcia gdyby istniała ścisła współpraca pomiędzy instytucjami publicznymi takimi jak: policja, prokuratura, szkoły, urzędy pracy czy przedstawiciele lokalnego biznesu. *Moim życzeniem byłaby taka naprawdę bardzo ścisła współpraca z Urzędem Pracy, że np. oni występowałiby tak jak kiedyś było do nas z listą osób (nazwiskami), które należałoby gdzieś wysłać na staż czy ewentualnie do pracy*. Konkludując, jeżeli nie ma realnej współpracy to trudno tak naprawdę oczekiwać konkretnych efektów nawet jeżeli podejmowane są nowe formy pomocy osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym.

Kolejne pytanie dotyczyło barier jakie napotykają podopieczni w różnych sferach życia społecznego. Dotyczyły one w pierwszym rzędzie problemów z powrotem do społeczeństwa powodowanych w dużej mierze brakiem zaufania do osób wykluczonych, ponieważ stroni się od nich i traktuje jako kogoś drugiej kategorii. Respondenci mówili też o złośliwościach kierowanych pod ich adresem czy o zachowaniach prowokujących, np. *tyle lat piłeś, a teraz co nie napijesz się z nami* albo w zamian wynagrodzenia za pracę proponuje się tani alkohol, pomimo wiedzy na temat leczenia uzależnienia. Dodatkowo, wskazywano, że sami podopieczni często po prostu się boją, są przekonani o tym, że są najgorsi. Zdaniem niektórych ankietowanych wykluczeni, to osoby aspołeczne nie widzące potrzeby uczestnictwa w życiu społecznym. Tu pojawia się wyzwanie dla pracowników społecznych, aby podjęli się mobilizacji i pokazania *jaki jest sens powrotu, wyjścia z tego domu*. Wspomaganie może przejawiać się na przykład w zapraszaniu na różne imprezy integracyjne. Czasem problem z powrotem do społeczeństwa bierze się z obawy przed życiem np. po powrocie z zakładu karnego, ponieważ *osoba ta naznaczona jest piętnem, zwykle traci rodzinę, dom, pracę, kontakty społeczne*, w podobnej sytuacji są osoby powracające z leczenia psychiatrycznego, a także *osoby wyjeżdżające za granicę, które wracają i później nie mogą się tutaj odnaleźć przez inny standard życia*.

Mówiąc o barierach związanych z powrotem na rynek pracy to zasadniczo można podzielić je na dwie grupy: zależne i niezależne od osób wykluczonych. Wśród barier niezależnych wymieniłem należy sytuację gdy *proponuje się im pracę poniżej ich kwalifikacji, zaniża wynagrodzenie, zastrasza mówiąc że wcale nie muszą pracować, bo na ich miejsce są inni bardziej wartościowi*. Nie mniej ważny jest brak zakładów pracy zwłaszcza poza miastem, na terenach wiejskich. Natomiast wśród barier zależnych od wykluczonych przede wszystkim wymieniany jest brak kwalifikacji zawodowych bądź ich przedawnienie - *jak ktoś np. skończył szkołę zawodową 20 lat temu to on się po prostu cofnął; osoba długo-trwale bezrobotna traci umiejętności, które wcześniej nabyła lub ulegają one dezaktualizacji (powstają nowe zawody, wymaga się większych umiejętności w dotychczasowych zawodach)*. Dodatkowe problemy to brak chęci, bierność, bezradność, brak motywacji do podnoszenia własnych kompetencji, ale równie istotna jest nieumiejętność poruszania się po rynku pracy, co spowodowane jest niskim wykształceniem, ale czasem także wiekiem. Wówczas pojawia się wtórny analfabetyzm przejawiający się w nieumiejętności samodzielnego napisania życiorysu czy podania o pracę.

Niektórzy respondenci mówią też o specyficznej niezaradności, wyuczonej bezradności i niestety *braku ochoty do ciężkiej pracy fizycznej za w gruncie rzeczy niewielkie pieniądze oferowane pracownikom niewykwalifikowanym*.

Trzecia grupa barier dotycząca zaspokojenia własnych potrzeb zdaniem respondentów jest bardzo różnorodna, bo okazuje się, że czasem problemem może być *zazdrość ze strony np. sąsiadów, uszczypliwość*. Częściej jednak sami wykluczeni nie potrafią określić i sprecyzować *zaspokojenie których potrzeb jest dla nich najważniejsze, często zaspokajają takie potrzeby, które osoba poprawnie funkcjonująca uznałaby za drugorzędną*. Jest to być może skutek życiowego minimalizmu czy też braku życiowych celów.

Podsumowując wszystkie trzy typy barier można posłużyć się cytatem - *jeśli chodzi o powrót do społeczeństwa, wkroczenie na rynek pracy i zaspokojenie własnych potrzeb to jak będzie praca to później potrzeby zaspokoi i on będzie normalnie funkcjonował w społeczeństwie, a jak brak pracy to i brak znajomych, rodziny i kolegów, to tylko są tam znikomi koledzy do kieliszka, ubóstwo - często jest tak, że jeśli nie ma emeryta w rodzinie to poziom życia jest po prostu fatalny*.

W wypowiedziach respondentów na temat największych potrzeb osób zagrożonych wykluczeniem społecznym można wyróżnić dwie główne kategorie: materialne i emocjonalne. Do potrzeb materialnych zaliczano w pierwszym rzędzie oczywiście środki finansowe, pieniądze i to wszystko, co dzięki nim można zrealizować - *ja uważam, że człowiek, żeby cokolwiek mógł zrobić to trzeba go nakarmić, musi być ubrany i niegłodny*. Można założyć zatem, że dla osoby, zgłaszającej się po pomoc na początku, najistotniejsze

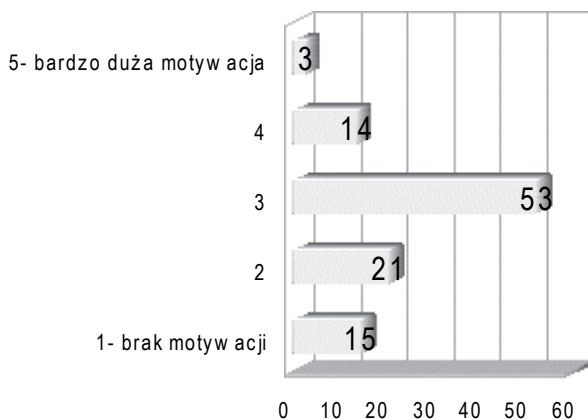
jest, aby otrzymać *świadczenie materialne w formie zasiłku stałego, zasiłku okresowego, świadczeń pieniężnych czy też obiadów w szkołach dla dzieci*. Oprócz tego jest to pomoc w zakupie żywności, leków, opatu czy pokryciu kosztów energii elektrycznej. Z kolei osoby niepełnosprawne potrzebują dodatkowo likwidacji barier w pierwszej kolejności tych architektonicznych. Natomiast wśród potrzeb emocjonalnych bardzo często wskazywano na potrzebę akceptacji przez społeczeństwo, poczucia bezpieczeństwa i przynależności do szerszych grup społecznych, zrozumienia, miłości i wsparcia psychicznego.

Oczywiście do potrzeb faktycznie pozamaterialnych, ale nie stricte emocjonalnych zaliczyć należy potrzebę nauki, zdobywania i podnoszenia kwalifikacji zawodowych, aktywizowania zawodowego i ogólnie rzecz ujmując zmiany nastawienia do życia. Do właściwego rozpoznania wielu potrzeb niezbędna jest czasami pomoc w *zmianie mentalności, aby te osoby tą swoją trudną sytuację poznały, rozpoznały i oceniły właściwie, poczuły taką moc w sobie, że można coś z tą sytuacją zrobić*. To rolą pracownika socjalnego jest pomoc w uświadomieniu i zmianie nastawienia klienta na taki pogląd, iż *są instytucje, które mi pomogą, lecz ja sam też muszę tego mocno chcieć*. Praca socjalna ma też na celu zaspokajanie potrzeb wynikających z chęci rozwiązania trudnych sytuacji życiowych podczas których *pracownicy kierują osoby do odpowiednich instytucji, placówek, wspomagają ich w problemach rodzinnych i są bezpośrednio z klientem*. Placówki te mogą na przykład pomóc w skutecznym wyjściu z nałogu. Respondenci o nastawieniu zdecydowanie pesymistycznym mówili czasem, że wśród potrzeb wykluczonych jest zasiłek okresowy i żywność, w czasie zimy opał i nic więcej - *nie mają innych potrzeb*- bądź z kolei że chcieliby wszelaką, dostępną pomoc - *wszystko: materialną, żywieniową, pracowniczą*.

Podsumowując, powyższe rozważania na temat potrzeb należy pamiętać, że kształtują się one w zależności od sytuacji podopiecznego. I tak dla rodzin żyjących w ubóstwie, których są dzieci, osób chorych, niepełnosprawnych lub przebywających na rentach – pierwsze miejsce ma pomoc finansowa na zaspokojenie podstawowych potrzeb: *marzę, żeby były to takie pieniądze by móc utrzymać mieszkanie i mieć na leczenie*. Natomiast dla osoby opuszczającej zakład karny istotne jest odnalezienie się w środowisku stąd też kierowane są one do urzędów pracy *aby się zarejestrowała, żeby gdzieś zamieszkała*. Zaś dla wszystkich równie ważne jest posiadanie pracy i możliwość uniezależnienia się od instytucji pomocowych.

Na zakończenie części dotyczącej wiedzy respondentów na temat problemu wykluczenia i osób wykluczonych zapytano o poziom motywacji podopiecznych do zmiany swojej sytuacji życiowej, a także poziomu zaufania do działalności instytucji pomocy społecznej. Poziom motywacji osób wykluczonych do podjęcia starania o zmianę swojej sytuacji przedstawiony został na poniższej ilustracji.

Ilustracja 30: Poziom motywacji podopiecznych

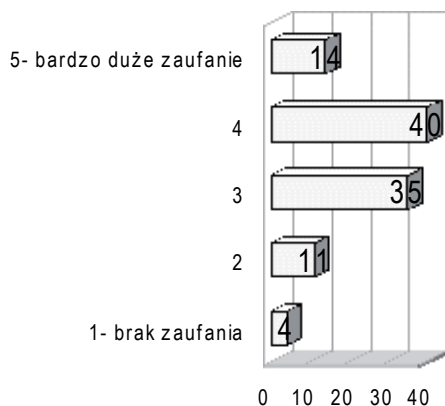


Zdaniem połowy ankietowanych większość klientów pomocy charakteryzuje się średnim poziomem motywacji, przy czym o bardzo dużej motywacji jest mowa tylko w przypadku niewielu ponad 3% odpowiedzi, natomiast brak motywacji charakteryzuje zdaniem badanych prawie 14% podopiecznych. Wielu respondentów mówiło, że trudno jest jednoznacznie określić motywację podopiecznych ponieważ każdy z nich jest zupełnie inny. Jedni mają bardzo niską motywację, inni bardzo wysoką, dlatego też najczęściej *trzeba elastycznie indywidualnie rozpoznawać osobę*.

Uzasadnienia poszczególnych opinii były różnorodne. W pierwszej kolejności przytoczone zostaną twierdzenia wskazujące na brak motywacji lub jej znikomy poziom. Jeden z ankietowanych powoływał się na opinię fachowców: *Psycholodzy i doradcy stwierdzili, że osoby te są bardzo mało zmotywowane do podejmowania jakichkolwiek zmian*. Brak ambicji, wzorów, bierność, lenistwo, przyzwyczajenie do obecnej sytuacji – to najczęściej wymieniane powody niskiej motywacji. Bo trudno jest mówić o istnieniu jakiegokolwiek motywacji podopiecznego w sytuacji opisywanej przez kolejnego respondenta: *miałam przypadek, że udało mi się jednemu podopiecznemu znaleźć pracę, wszystko było już umówione, a koniec końców był taki, że ta osoba nawet się nie pofatygowwała fizycznie przyjść*. Podobnie sytuacja wygląda, gdy organizowane są szkolenia i nie można znaleźć osób chętnych do ich rozpoczęcia. W miejscu tym należy zaznaczyć podkreślaną przez ankietowanych specyficzną wybredność i wygodnictwo podopiecznych, są oni bowiem przyzwyczajeni do „darmowych” pieniędzy i wychodzą z założenia, że *pracując dostaną 200 zł więcej niż zasiłku, bo nawet jak jest oferta pracy to ich zdaniem za zbyt małe pieniądze przez co się im nie opłaca, więc wymigują się od niej mówiąc, że w te pieniądze trzeba jeszcze wliczyć jakąś kanapkę, dojazd do pracy itd. więc nie ma to sensu. Oni od razu chcieliby pracy za biurkiem za*

3 tysiące złotych. Nieco kuriozalne bywają sytuacje, gdy proponuje się różne, bezpłatne kursy i szkolenia, ponieważ ośrodki dostają na to dodatkowe pieniądze, a ludzie po prostu nie chcą tłumaczyć, że „bezrobotni pracujący dorywczo nie mają czasu”. Próby zrozumienia braku motywacji sprowadzają się najczęściej do stwierdzenia, iż podopieczni czują się przytłoczeni swoją trudną sytuacją. Ci z badanych, którzy mówili o wyższej motywacji podkreślali, że są wśród beneficjentów i tacy, którzy *chcą coś zrobić, chcą zmienić swoje dotychczasowe życie, wyjść do ludzi, chcą pracować*, przy czym znaczną chęć zmiany swojej sytuacji widać wśród osób, które ukończyły różnego typu szkolenia, które autentycznie chcą podjąć pracę i naprawdę jej szukają. Zaznaczano też, że motywacja jest tym wyższa im krótszy jest czas pozostawania bez pracy, ponieważ osoby długotrwale bezrobotne wycofują się z walki, są przyzwyczajone do swojej sytuacji i boją się zmian. Dodatkowo, motywacja zależy również od wieku, bo dużo bardziej zmotywowane są osoby młode. W toku badań pojawiła się także ciekawa opinia dotycząca motywowania osób niepełnosprawnych: *motywację młodych osób niepełnosprawnych oceniam jako dużą, ponieważ dla takich osób organizujemy różnego rodzaju kursy, jeździmy z nimi na wycieczki i na tej podstawie widzę, że te osoby są zmotywowane do zmiany swojej sytuacji. Natomiast znacznie ciężiej pracuje się z osobami starszymi dotkniętymi jakąś niepełnosprawnością*. Dość silną wolą zmiany własnej sytuacji charakteryzują się też podopieczni, którzy w trudnej sytuacji życiowej znaleźli się nagle i pozostają w niej stosunkowo niedługo, natomiast wraz z upływem czasu uzależniają się od pomocy społecznej i tracą motywację, z kolei osoby, które w takiej sytuacji znajdują się „od zawsze” niezwykle rzadko wykazują dużą determinację, aby zmienić swoją dotychczasową sytuację życiową.

Praca socjalna to praca z drugim człowiekiem, powinna się więc ona opierać na wzajemnym zaufaniu. Zdaniem respondentów cieszą się oni wśród swoich podopiecznych dość dużym zaufaniem – dla czternastu respondentów jest to bardzo duży poziom zaufania, a dla czterdziestu duży (38%). Niektórzy badani dochodzili do wniosku, że podopieczni muszą im ufać, ponieważ *jeżeli osoba jest uzależniona od pomocy społecznej to musi współpracować z pracownikami socjalnymi, więc musi mieć jakieś zaufanie*. Oprócz tego podopieczni mają świadomość, że Ośrodek Pomocy Społecznej to częstokroć jedyna placówka na terenie gminy, która może zagwarantować wsparcie w trudnych sytuacjach życiowych. Poziom zaufania podopiecznych do pracowników pomocy społecznej przedstawiony został na poniższej ilustracji.

Ilustracja 31: Poziom zaufania do pracowników pomocy społecznej

Podopieczni często winą za swoją sytuację obarczają instytucję i nie doceniają starań pracowników - *myślą czasem, że pracownicy nie kierują się prawem, ale nie chcą komuś dać pieniędzy*, bywają też niektórzy *pretensjonalni, roszczeniowi, bo przecież wszystko im się należy*. Nie podobają im się starania pracowników, stąd *wiecznie narzekają, że za mało to, za mało tamto, wiecznie mają pretensję*. Zdarzają się sytuacje, gdy uważają pracowników instytucji pomocy społecznej za niepotrzebnych. Bywa też, że podopieczni ze znanych tylko sobie powodów *boją się udzielać jakichkolwiek informacji, które mogłyby naprowadzić pracownika socjalnego w jaki sposób pomóc*.

Generalnie jednak respondenci są przekonani o tym, iż podopieczni darzą ich sporym zaufaniem, czasem jednak przejawia się to nieco przewrotnie - *oni wszystko powiedzą, donoszą jeden na drugiego, mamy liczne donosy*. Częściej jednak zaufanie przejawia się w tym, że podopieczni powierzą pracownikom swoje sekrety, jednak czynią to dopiero w sytuacji, gdy są pewni, że ten pozostawi je tylko dla siebie - *mówią nam rzeczy, o których nie wspominają nawet rodzinie, o swoich problemach, obawach*. Jednym z przejawów zaufania jest fakt, że podopieczni nie boją się ankietowanych, nie wstydzą się ich i opowiadają nawet o rzeczach bardzo intymnych, chętnie przychodzą po porady. Wielokrotnie podkreślano w wywiadach, że zaufanie nie jest czymś danym, ale raczej jest to wynik ciężkiej, często wieloletniej pracy, ponieważ *zaufanie zdobywa się przez lata ciężkiej, ale konsekwentnej i skutecznej pracy, tego nie otrzymuje się na starcie*. Oprócz tego zaznaczano, że zaufanie podopiecznych zależy od postawy i etyki pracownika socjalnego, a także od jego profesjonalizmu w działaniu.

Podsumowując, odpowiedzi na to pytanie można zacytować za wypowiedzią jednej z ankietowanych osób: *jedni są bardzo interesowni, bo dajemy im pieniądze, a drudzy z ko-*

lei przychodzą z pełną pokorą, że „Proszę Pani, coś tam się zadziało czy mogłabym liczyć na jakieś tam wsparcie, na jakąś pomoc, w jaki sposób?”.

Powyższa analiza wyników badania miała na celu przedstawienie jak ankietowani rozumieją pojęcie wykluczenia społecznego oraz definiują osoby marginalizowane z uwzględnieniem stosunku ogółu społeczeństwa. Żaden z respondentów nie miał z tym problemów. W dalszej kolejności przedstawiono jakie są największe potrzeby osób zagrożonych wykluczeniem oraz jakie potencjalne niebezpieczeństwa niesie ze sobą to zjawisko, a także na jakie bariery natrafiają podopieczni chcący wrócić do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym. Dodatkowo, zaprezentowano również między innymi obserwowany przez ankietowanych poziom motywacji beneficjentów do zmiany własnej sytuacji życiowej oraz zaufania do pracowników instytucji pomocy społecznej.

2. Sugestie w zakresie podejmowanych działań, możliwości eliminacji barier

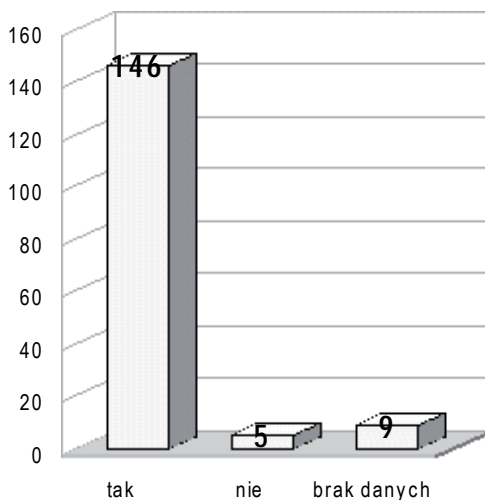
Na wstępie części, w której przedstawione zostaną sugestie na temat możliwości eliminacji barier osób wykluczonych społecznie, w pierwszej kolejności poniżej przedstawione zostaną problemy z którymi zdaniem respondentów najtrudniej poradzić sobie samodzielnie podopiecznym. Zestawienie odpowiedzi prezentuje poniższa Tabela 9.

Tabela 9: Problemy z którymi najtrudniej poradzić sobie samodzielnie

Problem	Liczba odpowiedzi
Alkoholizm i inne uzależnienia	44
Bezrobocie	43
Niepełnosprawność	15
Choroby psychiczne	7
Ubóstwo	6
Bezradność	4
Choroby	2
Bezdomność	2
Niskie poczucie własnej wartości	1
Bycie ofiarą przemocy	1
Stres/depresja	1
Zła polityka państwa	1

Jak wynika z danych w Tabeli problemem, z którym najtrudniej sobie poradzić samodzielnie osobom wykluczonych społecznie lub zagrożonym marginalizacją jest alkoholizm i inne uzależnienia wymienione przez 44 badanych, przy czym tylko jedna osoba mniej uznała, że samemu trudno jest poradzić sobie z bezrobociem, a dla piętnastu badanych problemem takim była niepełnosprawność. Kilkoro badanych wskazywało, że tak naprawdę trudno poradzić sobie ze wszystkimi problemami dotyczącymi osób wykluczonych - *sadzę, że nie można tutaj oceniać z którą z przyczyn wykluczenia najtrudniej sobie poradzić, ponieważ każda z nich wymaga pomocy i wsparcia z zewnątrz*. Najtrudniej poradzić sobie z uzależnieniami, ponieważ w większości wypadków wymagają one podjęcia specjalistycznych terapii, a podopieczni często negują istnienie problemu – zwłaszcza jeżeli mówimy o uzależnieniu od narkotyków czy o problemie alkoholowym. Działaniem, które czasem ma pomóc w tej sytuacji, jest na przykład zgłaszanie ich do komisji gminnej, *bo sami sobie raczej nie poradzą*. Znacznie obszerniej z kolei respondenci opisywali bezrobocie jako ten problem, z którym najtrudniej poradzić sobie podopiecznym samodzielnie. I tak na przykład *długotrwałe bezrobocie wpływa na to, że osoba tym bardziej się upewnia, że ona się nie nadaje do pracy, bo ona już nie potrafi pracować, tak jakby zaczyna w tym tkwić i jest jej ciężko podjąć pracę, wyszukuje wielu problemów: że jest chora, ewentualnie jeżeli ma dzieci, że musi się nimi zająć i nie może podjąć pracy, jeżeli jest to osoba starsza, która wiele lat nie pracowała no to jak ona może dzień w dzień pójść do pracy, że sobie z tym nie poradzi*. Nie dającym się jednak ukryć faktem jest to, że wielu podopiecznych ma wykształcenie podstawowe przez co trudno im znaleźć pracę, a w urzędzie pracy oferty w zdecydowanej większości kierowane są do osób legitymujących się wykształceniem przynajmniej zawodowym i posiadających jakieś kwalifikacje. Także osoby długotrwałe bezrobotne nie widzą możliwości zmiany swojej sytuacji, ponieważ *w momencie, gdy ta sytuacja trwa zbyt długo to oni już są tak wsiąknięci, że tak brzydko powiem w to bezrobocie i tak tylko użalają się nad sobą, że „a nie, to nie ma sensu, ja i tak pracy nie znajdę, po co to gdzieś tam jechać, po co to cokolwiek w swoim życiu zmieniać”*. Kilkoro badanych mówiło, że trudno poradzić sobie samodzielnie także z bezsilnością i bezradnością czy poczuciem braku własnej wartości.

Następne pytanie brzmiało: *Czy Pana/i zdaniem udzielanie wsparcia może doprowadzić do uzależnienia od niego?* Odpowiedzi ankietowanych sklasyfikowane zostały w poniższej ilustracji.

Ilustracja 32: Zgodność z założeniem o możliwości uzależnienia się od pomocy społecznej

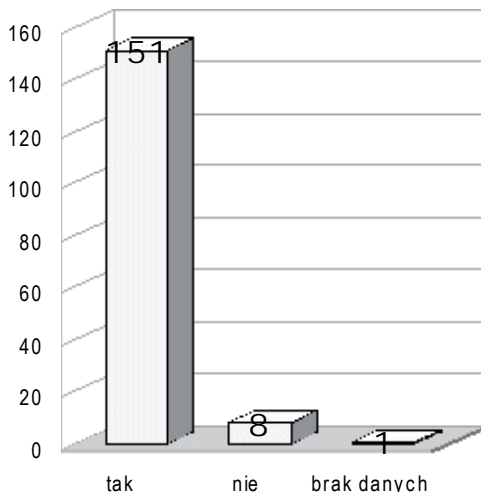
Okazało się, że zdecydowana większość badanych (91%) zgadza się z założeniem, że pomoc może uzależnić, przy czym aż w osiemdziesięciu ośmiu przypadkach za tą najbardziej uzależniającą uznano pomoc finansową. Szacunkowo określenie wielkości tego zjawiska nie jest możliwe, ponieważ wskazywany przez ankietowanych procent obejmuje pełne spektrum odpowiedzi – od 10 do 99% podopiecznych i trudno wskazać kwotę dominującą. Dlaczego uznano, że pomoc finansowa jest tą najbardziej uzależniającą formą wsparcia? Z jednej strony jest tu mowa o relatywnej łatwości uzyskania zasiłku dlatego, że *jeżeli dostanie raz zasiłek po dostarczeniu jednego kwitka czy dwóch to się przychodzi ciągle „bo wtedy dostałem, więc teraz też pójdę i też dostanę” i to niekoniecznie jest dobre*. Dzieje się tak też w sytuacji, gdy czasami wynagrodzenie za pracę jest niższe niż zasiłki, które wytwarza swoiste przekonanie, że pomoc po prostu *ludziom się należy i jest swoistego rodzaju darmowym dochodem*. Zdaniem ankietowanych zasiłki pieniężne demoralizują podopiecznych, ponieważ przez nie pojawia się nastawienie na ciągłą pomoc społeczną i brakuje zrozumienia, że może być inaczej, a jedyne czego się obawiają to utrata zasiłku. Respondenci mówią wręcz, że w niektórych przypadkach można mówić o powstaniu „zawodowego bezrobotnego”, *który nawet jeżeli mu się ogranicza czas korzystania ze wsparcia to po upływie umówionej przerwy (jest to czas kiedy mają sobie radzić sami) bardzo punktualnie zjawiają się z powrotem w ośrodku po pomoc*. Uzależnienie od pomocy sprawia, że *potrzeby tych osób minimalizują się przez co nie mają one motywacji do podejmowania zmian w swoim życiu*. Tacy podopieczni zamiast podejmować się działań mających na celu poprawę sytuacji skupiają się na uzyskaniu pomocy.

Szczególnym problemem związanym z uzależnieniem od pomocy finansowej jest przechodzenie tego uzależnienia z pokolenia na pokolenie. *Rodzice pokazali taką drogę i że z każdym problemem można się do nas zwrócić.* Jednak nie wszyscy ankietowani szukają winy jedynie po stronie podopiecznych, ponieważ pojawiały się też głosy, że uzależnienie od pomocy to skutek nieumiejętnego pomagania, bo mało jest sytuacji gdy pracownik ma możliwość, żeby nie „podawać na tacy” gotowych rozwiązań, tylko dać taką pomoc, żeby podopieczny sam sobie umiał pomóc na przyszłość. Ciekawe jest też pojawiające się kilkakrotnie spostrzeżenie, że osoby, którym się polepszyło nawet tego nie widzą, bo skupiają się na udokumentowaniu swojej biedy. Pomoc finansowa uczy bezradności, ale także pewnego wygodnictwa, bo pozwala na *wyłączenie myślenia i zaradności życiowej, bo ktoś „za mnie coś załatwi”.*

Oprócz finansowania w pewnym stopniu uzależnia też pomoc rzeczowa w postaci żywności i węgla - *odbywa się to na zasadzie przyzwyczajenia np. jeżeli dana osoba w zimie otrzyma węgiel to przyjdzie na następny rok, bo uważa, że ten węgiel mu się należy.* Uzależnienie od pomocy przejawia się właśnie najwyraźniej w postawie „bo mi się należy”, zwłaszcza pomoc finansowa. W sytuacji, gdy udzielenie pomocy jest możliwe jednak w zamian za spełnienie jakichś warunków wzajemnie przez strony uzgodnionych np. w kontrakcie socjalnym lub poprzez skorzystanie z propozycji innej pomocy budzi to zwykle bardzo duże niezadowolenie, a czasami wręcz agresję klientów.

Kolejne pytanie było w pewnym sensie uzupełnieniem poprzedniego, ponieważ próbowano dowiedzieć się czy zdaniem badanych uzyskanie pomocy może doprowadzić do powstania u podopiecznych postawy roszczeniowej. Odzwierciedlenie wypowiedzi prezentuje poniżej Ilustracja 33.

Ilustracja 33: Zgodność z założeniem nt możliwości wytworzenia się u podopiecznych postawy roszczeniowej



Ponad 94% badanych jest zdania, że otrzymywanie pomocy może skutkować wytworzeniem się u podopiecznych postawy roszczeniowej, przy czym jedynie 5 % badanych jest odmiennego zdania. Postawy roszczeniowe mogą pojawiać się w sytuacji, gdy podopieczny jest wyręczany, a nie motywowany. Dlatego też należałoby zwrócić uwagę na to, aby osoba pierwszy raz zgłaszająca się po pomoc była uświadomiona, że pomocy nie otrzymuje się za darmo, że musi ona podejmować działania zmierzające do poprawy swojej sytuacji. *Jeżeli da się pieniądze i nie wymaga od osoby, aby cokolwiek zrobiła, to po pewnym czasie ta osoba jest roszczeniowa - jak to do tej pory brałam pieniądze i nikt ode mnie nic nie wymagał, a teraz mam coś robić?* Zdaniem niektórych ankietowanych pojawiają się czasem opinie, *że jesteśmy od tego żeby udzielać pomocy bez dyskusji, bo im się należy. Osoby korzystające z pomocy przyzwyczajają się do „prowadzenia za rączkę”, a dodatkowo nie rozumieją, że pomoc ta przyznawana jest na podstawie konkretnych przepisów - twierdzą, że wszystko można „podciągnąć”, a im się pomoc należy.* Często są to osoby uzależnione, *do których często nie dociera, że powinni po prostu zacząć coś ze sobą robić czy się leczyć, często ich kierujemy na leczenia no bo przecież należy im się pomoc, a oni jak tam pojadą to i stamtąd potrafią przysłać podanie o pomoc.*

Postawa roszczeniowa przejawia się między innymi w tym, że wsparcie mogą traktować jako sposób na życie, ponieważ *zdobycie środków do codziennej egzystencji bywa trudniejsze, wymaga więcej wysiłku niż wystąpienie o pomoc do ośrodka. Jak powiemy „dość!” to zaczynają się pretensje, ataki i wyrzuty na zasadzie „jak to?!”* Oprócz tego wielu podopiecznych nie zgadza się np. z wysokością przyznanej pomocy finansowej, „bo

inni dostali więcej”. Czyli ludzie przyzwyczajają się do pomocy jednocześnie wytwarzając w sobie przekonanie, że są pokrzywdzeni np. *wczoraj zadzwoniła Pani z pretensjami, że w ubiegłym roku miała większy zasiłek okresowy*. Najczęściej postawa roszczeniowa jest skutkiem przyzwyczajania do pomocy w formie finansowej, ale nie tylko. Kolejną „roszczeniową” pomocą jest żywność, *nawet przywożona (np. z Caritasu), bo wówczas rośnie w ludziach straszna agresja z racji ilości, podziału na osoby kto bierze – kto nie bierze*. Na szczęście pracownicy socjalni dysponują narzędziem pozwalającym wyeliminować, a w każdym razie złagodzić postawy roszczeniowe w postaci kontraktu socjalnego, w którym obok zapewnienia pomocy zakłada się aktywną współpracę podopiecznych mającą na celu zapobieżenie wykluczeniu społecznemu.

Kolejne pytanie miało za zadanie zidentyfikować najbardziej i najmniej efektywne pod względem długofalowego rozwiązywania problemów wykluczenia społecznego formy pomocy spośród dotychczas stosowanych. Zestawienie poszczególnych odpowiedzi przedstawia poniższa Tabela.

Tabela 10: Najbardziej i najmniej efektywne formy pomocy

Formy pomocy	Najmniej skuteczne	Najbardziej skuteczne
Doradztwo	-	1
Finansowa	59	13
Kontrakt socjalny	1	13
Pomoc w znalezieniu pracy	-	2
Poradnictwo	-	10
Praca socjalna	1	32
Paca z indywidualnym przypadkiem	-	1
Prace społeczno-użyteczne	-	4
Szkolenia	-	23
Terapia	3	2
Udział w projektach systemowych	-	5
Rozmowa/wsparcie emocjonalne	-	9
Żywność/pomoc rzeczowa	1	1
Pomoc jednorazowa	1	-
Rozmowa z kuratorem lub psychologiem	2	-

Za najbardziej skuteczną formę pomocy uznano pracę socjalną wymienioną przez 32 respondentów oraz udział w szkoleniach wskazany przez 23 ankietowanych. Praca socjalna głównie rozumiana jest jako *tłumaczenie, podpowiadanie, ciągła praca zarówno z naszym podopiecznym, jak i z jego rodziną. Dlatego, aby powiodła się nasza praca nie możemy pracować tylko z naszym klientem, ale musimy pracować również z jego rodziną, gdyż ma ona ogromny wpływ na taką osobę*. Praca socjalna kilkakrotnie przez respondentów porównywana była do przysłowiowej wędki, którą podopieczni powinni otrzymywać zamiast nie mniej przysłowiowej ryby. Z kolei szkolenia i kursy mają na celu aktywizację podopiecznych, a zdaniem respondentów przybierają one różną postać np. *warsztatów kompetencji społecznych będących pracą z psychologiem, podczas której psycholog pracuje nad daną osobą*. Ciekawą inicjatywą tego typu w jednej z gmin była realizacja projektu współfinansowanego ze środków strukturalnych, gdzie kilka osób skorzystało z możliwości zrobienia kursu na prawo jazdy kategorii B i ubiegania się o uprawnienia kierowcy - *niestety nie wszystkie osoby zaliczyły ten egzamin, trudno tu powiedzieć o jakichś efektach, ale były bardzo zadowolone z udziału, z wyjazdów, ze spotkań, oderwania od tej całej rzeczywistości*.

Dla części badanych bardzo dobrym i efektywnym narzędziem jest kontrakt socjalny, ponieważ *jeżeli się udziela pomocy i oczekuje czegoś w zamian ci ludzie się czegoś uczą, wykształcają w sobie postawę, że nie ma nic za darmo*. Według ankietowanych najczęściej popełnianym błędem przy udzielaniu wsparcia jest zbyt rzadkie uzależnianie pomocy finansowej od aktywności własnej podopiecznych, ponieważ często powtarzano, że *pomoc finansowa kontraktowana jest dobrym narzędziem, a pomoc nie warunkowana kiepskim*.

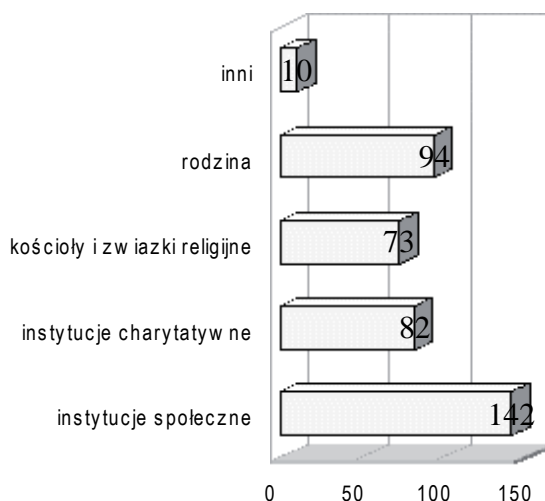
Kilkoro respondentów za najbardziej efektywne pod względem długofalowego rozwiązywania problemów uznało prace społecznie użyteczne, prace interwencyjne oraz różnego rodzaju staże, ale także działania polegające na *pilnowaniu osób bezrobotnych, aby były zarejestrowane w urzędzie pracy*. Pracownicy socjalni powinni koncentrować się na wyznaczaniu celów, których efektem będzie poprawa sytuacji podopiecznych, ponieważ dobrze byłoby, aby *pracownik wskazał drogę a podopieczny musiał tą drogą pójść z przekonaniem o słuszności tej drogi (...) pracownik socjalny musi pomóc dostrzec rzeczywiste powody istnienia trudności i skuteczne sposoby ich rozwiązywania*. Jednak pożądaną zatem jest sytuacja kiedy to klient samodzielnie wyznacza swoje działania, a pracownik socjalny tylko je koryguje. Najlepsze efekty zdaniem wielu badanych przynoszą działania o charakterze systemowym i długofalowym takie jak *program państwa w zakresie dożywiania, program uczeń na wsi, program na rzecz społeczności romskiej*. Ważne jest także tworzenie różnego rodzaju ośrodków wsparcia dla osób niepełnosprawnych, długotrwale chorych czy samotnych, dają one bowiem szanse na kontakt z innymi ludźmi i w miarę normalne funkcjonowanie w społeczeństwie.

Z kolei jako najmniej efektywną pomoc wskazano pomoc finansową, czyli tą która jest najczęściej przyznawana. Pomoc finansowa choć uznana za najmniej skuteczną także jest potrzebna, ponieważ w pewnym sensie zabezpiecza byt człowieka. Mimo tego jest jednocześnie pomocą demobilizującą, bo wytwarza u niektórych postawę określaną jako: *dostał czego chciał i nie musi nic dalej robić*. Ciekawym jest także fakt, że wśród narzędzi mało skutecznych wymienia się leczenie nałogowych alkoholików, które odznacza się zdaniem ankietowanych *żadną efektywnością*.

Podsumowując, najskuteczniejszą formą pomocy jest właściwe ukierunkowanie podopiecznego, udzielenie mu niezbędnego wsparcia przy jednoczesnym zmuszeniu do własnej aktywności zmierzającej ku zmianie sytuacji życiowej.

Kolejne pytanie miało na celu identyfikację podmiotów życia społeczno – gospodarczego, które powinny zdaniem respondentów, zajmować się pomocą osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym. Odpowiedzi respondentów prezentuje poniższa ilustracja.

Ilustracja 34: Kto powinien zajmować się osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym?

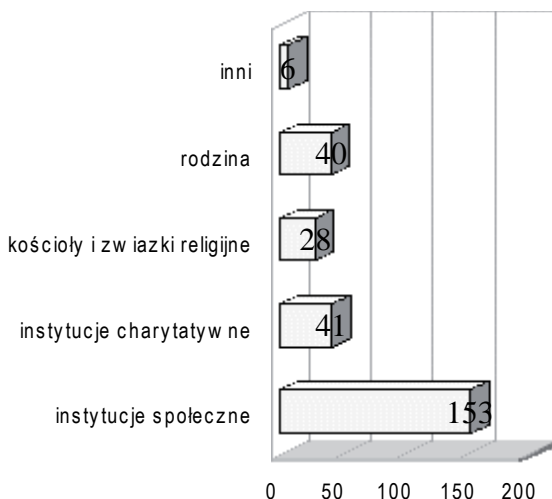


Na powyższym wykresie widoczne jest, iż badani w przeważającej większości za podmioty odpowiedzialne za wdrażanie pomocy środowiskom wykluczonym społecznie uważają instytucje państwowe takie jak pomoc społeczna. Na drugim miejscu, zdaniem 23% ankietowanych, wskazano rodzinę. Najmniej, bo jedynie 1,5% ankietowanych osób, wybrało odpowiedź inni, do których zaliczono między innymi: bibliotekarkę, sklepową, policję, kuratora albo poradnie i grupy wsparcia, w tym psychologiczne, społeczności lokalne i wszelkie instytucje, z którymi osoba wykluczona może mieć do czynienia na codzień

czyli urząd pracy, szkoła oraz organizacje pozarządowe. Mimo tego, że uznano pomoc społeczną za najbardziej odpowiednią instytucję świadczącą pomoc dla osób wykluczonych podkreślano, że nie można wszystkiego zrzucić na *ośrodek*, bo *ośrodek ma mało pracowników socjalnych, bo jednak jeden pracownik przypada na 2 tysiące mieszkańców*. Zwracano też słuszną uwagę na potrzebę pobudzania środowiska sąsiedzkiego czy parafialnego w celu pomocy osobom najbardziej potrzebującym wsparcia.

Pytaniem komplementarnym do poprzedniego było: *Kto faktycznie zajmuje się osobami zagrożonymi marginalizacją?* Zestawienie odpowiedzi respondentów przedstawia poniższa Ilustracja.

Ilustracja 35: Kto faktycznie zajmuje się osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym?



W tej kwestii większość ponad 96% respondentów wybrało pomoc społeczną jako tę instytucję, która faktycznie sprawuje pieczę nad osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym. Pozostałe wybory były znacząco rzadsze – rodzinę wskazało tylko 40 ankietowanych, natomiast innych jako opiekujących się wykluczonymi wybrało jedynie 6 osób. Wśród tych „innych” wymieniono: grupy wsparcia, specjalistyczne poradnie, organizacje pozarządowe, policję i kuratora.

W kolejnym pytaniu intencją Beneficjenta projektu było dowiedzenie się jaki typ wsparcia jest zadaniem respondentów najlepszą formą pomocy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Rezultaty wypowiedzi ankietowanych prezentuje poniższa Tabela.

Tabela 11: Najlepsze formy pomocy osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

Typ wsparcia	Liczba wskazań
Doradztwo, poradnictwo	26
Szkolenie	21
Pomoc finansowa	17
Wsparcie psychologiczne	17
Pomoc w znalezieniu pracy	11
Praca socjalna	10
Rozmowa	6
Staż	3
Pomoc żywnościowa	3
Kierowanie do specjalistycznych placówek	2
Klub Integracji Społecznej	2
Kontrakt socjalny	2
Roboty społeczno użyteczne	2
Pomoc w zdobyciu nowego wykształcenia	2
Pomoc usługowa	1
Porady prawne	1
Tworzenie grup wsparcia	1
Trudno powiedzieć	3

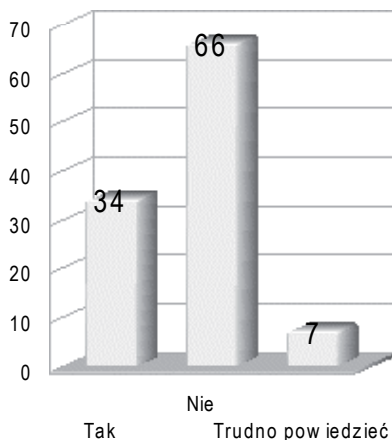
Doradztwo, poradnictwo i szkolenia – to narzędzia uznane przez największą liczbę respondentów (około 28%) za najwłaściwsze, nieco niżej plasują się pomoc finansowa oraz wsparcie psychologiczne. Do narzędzi najrzadziej wskazywanych w tym odniesieniu należały pomoc usługowa, porady prawne oraz tworzenie grup wsparcia. Uzasadnienia respondentów były różnorodne, przy czym wiele osób zaznaczało, że najlepszą formą pomocy jest każde wsparcie z wyłączeniem wsparcia w postaci finansowej.

Za bardzo ważną pomoc uznawano między innymi: wsparcie psychologiczne, treningi kompetencji, roboty publiczne, prace interwencyjne, terapię odwykową. Po raz kolejny była też mowa o konieczności motywowania, *zaszczepienie bakcyli chęci, ukierunkowanie*, czyli działania dzięki którym osoby wykluczone samodzielnie będą dążyły do zmian w swoim życiu. *Jeśli coś jest łatwo osiągalne np. pomoc materialna to nie powoduje to zmian w życiu tych osób, ponieważ osoby te nie mają do tego szacunku zgodnie z zasadą łatwo przyszło, łatwo poszło. Jeśli natomiast zmotywuje się osobę bezrobotną np. do podjęcia pracy to uzyskiwane przez nią dochody zaczynają ją cieszyć, zaczyna ona postrzegać siebie w innym wymiarze i przyzwyczajają się do tego że musi coś robić.*

Zwracano uwagę, że mimo wszystko pomoc finansowa jest nieodzowna - jednym z argumentów przytoczonych na poparcie tej tezy było stwierdzenie *przecież dzieci muszą jeść, a największa frustracja występuje jeśli nie można nakarmić własnych dzieci*. Największe problemy okazują się wynikać znowu z różnic i niedoboru wykwalifikowanej kadry i personelu zatrudnionej i dostępnej w ośrodkach miejskich i wiejskich - *u nas jest wiocha zabita dechami, nie ma psychologa, doradcy zawodowego (...). Żeby chociaż raz w miesiącu przyjeżdżał psycholog, terapeuta, żebyśmy mogli te osoby kierować chociażby z tego względu, że obcej osobie powie więcej niż nam, kiedy spotykamy się częściej i są pewne opory*. Niektórzy respondenci zauważali też słusznie, że tak naprawdę narzędzia powinny być dobierane do konkretnych osób i indywidualnych potrzeb, a najlepsze skutki przynieść może jedynie kompleksowe wsparcie prowadzone kilkutorowo.

Jednym z celów procesu badawczego było zgromadzenie informacji na temat godnych polecenia, własnych, sprawdzonych metod aktywizacji zawodowo – społecznej osób marginalizowanych jednocześnie zapobiegających pogłębianiu się sfery wykluczenia, które dotychczas wdrażane były jedynie przez daną instytucję na swoim obszarze lokalnym. Wypowiedzi respondentów przedstawia poniższa Ilustracja.

Ilustracja 36: Obecność własnych, sprawdzonych metod aktywizacji osób zagrożonych wykluczeniem



Jak widać na powyższym wykresie wśród osób, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie, zdecydowanie dominuje odpowiedź negatywna, którą wybrało aż 66 osób, czyli ponad 61% ogółu ankietowanych.

Natomiast ci, którzy wybrali odpowiedź twierdzącą, czyli 34 badanych przytoczyli wiele przykładów sprawdzonych metod wsparcia funkcjonujących w ich instytucjach. Najczęściej wymieniano różnego rodzaju programy pomocowe jak program opieki nad dzieckiem i rodziną, program wsparcia dla osób w podeszłym wieku, program na rzecz wsparcia

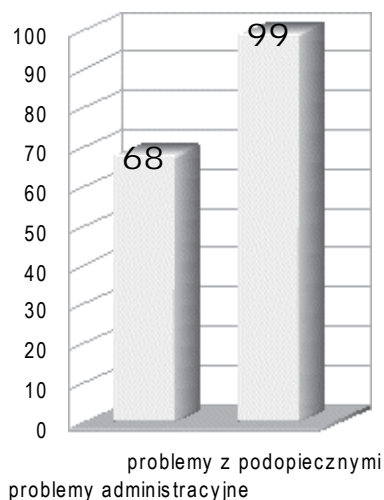
osób bezdomnych i uchodźców. Programy te skierowane są do organizacji pozarządowych o określonym profilu działalności, które w ramach przekazywanych środków finansowych podejmują działania o charakterze profilaktycznym, aktywizującym i osłonowym.

Oprócz powyższego organizowane są różnego rodzaju kursy i szkolenia prowadzone w ramach współfinansowania z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki np. kurs dla opiekunek domowych, dzięki któremu 60% przeszkolonych uczestników znalazło zatrudnienie, ponieważ był on przeprowadzony w oparciu o diagnozę zapotrzebowania na tego typu usługę na danym obszarze. Dodatkowo, realizowane są projekty systemowe, co do których jak przyznał jeden z respondentów, *buntujemy się, bo to dla nas to dodatkowa praca, ale przynoszą one bardzo dobre rezultaty*. Dobre skutki przynosi także organizowanie grup wsparcia (np. „mamy wyjście”), aktywizowanie, zapraszanie osób zagrożonych marginalizacją do uczestnictwa w grupach, do działalności w ramach wolontariatu. Ważne jest to, że aktywizowane są osoby zagrożone wykluczeniem społecznym nie tylko ze względu na biedę czy uzależnienia, ale też osoby starsze i z zaburzeniami psychicznymi.

Podsumowując, w odpowiedzi na to pytanie możemy zacytować jedną z ankietowanych osób: *każdy pracownik jakiś tam własny system sobie wypracował i jako pracownicy w danej jednostce też się wspieramy czy podpowiadamy sobie, jeden np. pochwali się sukcesem, że to zadziałało i warto z tego skorzystać*.

Kolejne pytanie brzmiało następująco: *Co dla Pana/i jest największym problemem w pracy z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym?* Zestawienie odpowiedzi prezentuje poniższa ilustracja.

Ilustracja 37: Najistotniejsze problemy występujące w pracy z osobami wykluczonymi



Większość badanych stwierdziła, że największe problemy w pracy z osobami wykluczonymi społecznie związane są nimi samymi. Zaś pozostali przyznali, że pojawiające się przeszkody są natury administracyjnej. Jednak zaledwie jeden respondent przytoczył w tym zakresie konkretny przykład: *gdy jedziemy do osoby, która wyszła z zakładu karnego, jest to problem dla nas, ponieważ boimy się, wchodzimy do jej domu i często wzywamy do pomocy policję, a później jeśli ta osoba chce współpracować, widzi, że wyciągamy do niej rękę i że jej pomożemy to już później raczej z nami współpracuje.*

W kolejnym pytaniu zapytano ankietowanych o najskuteczniejszy sposób eliminacji zagrożenia marginalizacją społeczną. Aż dziesięcioro badanych nie przedstawiło żadnego pomysłu rozwiązania tego problemu społecznego. Pozostali respondenci przytoczyli propozycje działań, niestety bardzo często powtarzano, iż całkowicie tego zjawiska nie da się wyeliminować, a ewentualnie można je ograniczać np. *poprzez działania edukacyjne, pomoc wyjścia z uzależnienia czy nawet zaostrenie przepisów, aby osobom które nie chcą współpracować można było wstrzymać pomoc finansową, ponieważ obecnie takich działań nie można podejmować co powoduje, iż taka osoba nie jest w jakiś sposób kierowana do poprawnych działań, a jedynie jest osobą korzystającą z pomocy.* Pozostali podawali rozwiązania nieco mniej radykalne mówiąc głównie o konieczności tworzenia miejsc pracy, *bo wtedy zostałyby jednostki bardziej patologiczne, które nadużywają alkoholu i które trzeba leczyć, taki typowy margines.* Generalnie rzecz ujmując *nie ma co się okłamywać, że się skutecznie da, bo dużo bogatsze państwa mają taki problem i my tutaj czystek nagle nie zrobimy.*

Równie ważne zdaniem respondentów są działania profilaktyczne i wczesna interwencja oraz uświadomienie i podniesienie kwalifikacji zawodowych. Powinno się też więcej wymagać od podopiecznych, niejako obligować do tego, aby byli bardziej zaangażowani ze swojej strony, aby bardziej się starali. Respondenci zwracali także uwagę na konieczność edukowania nie tylko osób wykluczonych, ale całego środowiska społecznego *myślącego, że osoba wykluczona to osoba patologiczna, alkoholik i narkoman, nierozumiejącego, że dotyczy to też osób „normalnych” znajdujących się w trudnych sytuacjach życiowych.* Dlatego należy więc położyć nacisk na właściwą edukację młodzieży w szkołach, mówienie o tych ludziach co może skutkować uświadamianiem sobie pewnych rzeczy, a co za tym idzie tolerancją wobec osób wykluczonych, *żeby coś pchnąć do przodu należy najlepiej pracować jednak z młodzieżą, bo oni dopiero wchodzi w życie.*

Ci respondenci, którzy mówili, że nie da się skutecznie wyeliminować zagrożenia marginalizacją społeczną zwracali słuszną uwagę na to, że problemy społeczne ulegają zmianom. *To co teraz uznawane jest za istotny problem społeczny za kilka lat może dotyczyć już tylko jednostek, a pojawią się zupełnie inne, niekorzystne zjawiska wymagające podejmo-*

wania nowych działań np. kiedyś nie mówiło się o prostytucji nieletnich, a obecnie pojawia się problem galerianek (młodych dziewczyn uprawiających prostytucję) lub eurosieroctwo. W związku z tym zmienna rzeczywistość ogranicza, a czasem wręcz uniemożliwia skuteczną eliminację zagrożeń, które wpływają na zagrożenie marginalizacją. Podsumowując, jednak skutecznie nie da się wyeliminować problemu wykluczenia społecznego, *bo niektórzy lubią ten swój stan, akceptują go i jest im z tym dobrze*. Można natomiast, dzięki dobremu rozpoznaniu jego przyczyn, łagodzić jego skutki, co wymaga podejmowania działań o charakterze długofalowym, a także szeroko pojmowanych zmian w sytuacji społecznej i ekonomicznej kraju. Polityka społeczna poprzez świadczenia i usługi społeczne realizowane przez instytucje pomocy społecznej oraz organizacje pozarządowe łagodzi procesy marginalizacji, ale samodzielnie nie jest w stanie ich wyeliminować.

Powyższy podrozdział poświęcony został sugestiom w zakresie podejmowania działań zapobiegających wykluczeniu społecznemu, ponieważ zaprezentował katalog problemów, z jakimi zdaniem respondentów najtrudniej jest sobie samodzielnie poradzić podopiecznym, problemy związane z uzależnieniem od pomocy oraz wykształceniem w podopiecznych postawy roszczeniowej. Następnie, przeanalizowane zostały różne formy i metody wspierania osób zagrożonych wykluczeniem społecznym – przeprowadzono dyskusję na temat najbardziej i najmniej efektywnych działań, która zakończyła się refleksją nad możliwością wyeliminowania problemu marginalizacji społecznej.

3. Nieskuteczne metody pomocy – martwe przepisy i niewykonalne cele

Tematyką niniejszego podrozdziału są odpowiedzi na pytania dotyczące znajomości ustaw i rozwiązań systemowych mających na celu efektywniejszą pomoc osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym, a także oceny prowadzonej, bieżącej polityki społecznej, często krytyczne, ale jednocześnie wskazujące na błędy i aspekty wymagające zmiany.

Pierwsze z pytań brzmiało następująco: *Co Pana/i zdaniem należy do głównych celów polityki społecznej, a co do pomocy społecznej według Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego?* Poszczególne opinie ankietowanych w kontekście prawidłowych interpretacji według Strategii (kolumna A i B) przedstawia poniższa Tabela.

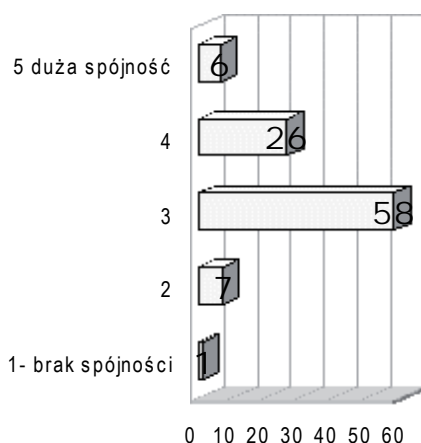
Tabela 12: Cele strategiczne Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego i cele szczegółowe pomocy społecznej

Cel	A, Strategiczny (liczba wskazań)	B, Szczegółowy (liczba wskazań)	A	B
Wspieranie grup szczególnego ryzyka zagrożonych dezintegracją społeczną i zawodową	96	73		X
Rozwój kapitału ludzkiego i społecznego	132	34	X	
Rozwój środowiskowych form wsparcia w miejscu zamieszkania	37	124		X
Zapewnienie osobom niepełnosprawnym pełnego uczestnictwa w życiu społecznym w ramach zintegrowanych, kompleksowych działań	85	85	X	
Profilaktyka oraz ograniczenie problemów wynikających z uzależnienia od alkoholu i narkotyków	81	81		X
Wsparcie osób i rodzin dotkniętych długotrwałym bezrobociem	57	111		X
Wzmocnienie potencjału kadry pomocy społecznej	111	52		X
Poprawa warunków i jakości życia mieszkańców województwa	139	19	X	
Rozwój infrastruktury społecznej	144	20	X	X
Wspieranie osób i rodzin będących w kryzysie	21	142		X
Rozwój poradnictwa specjalistycznego, w tym rodzinnego	57	110		X
Rozwijanie form rodzinnej opieki zastępczej	91	74		X
Efektywna pomoc społeczna	64	101	X	
Sprawny system wsparcia dla osób starszych	76	90		X
Rozszerzenie współpracy z organizacjami pozarządowymi w zakresie pomocy społecznej	74	98		X

Pytanie to miało na celu zapoznanie się z wiedzą pracowników instytucji pomocy społecznych na temat znajomości celów strategicznych i szczegółowych Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego. Jak widać w żadnym przypadku odpowiedzi nie są jednoznaczne, natomiast proporcje liczby wskazań są różnorodne, co do zasady tożsame z prawidłową interpretacją poszczególnych stwierdzeń, jednak te nieścisłości świadczą o niezbyt pogłębionej wiedzy na ten temat bądź niezrozumiałych zapisach dokumentów strategicznych.

Kolejne pytanie także miało charakter oceniający: *Czy według Pana/i opinii cele pomocy społecznej są adekwatne do realiów społeczno – gospodarczych Pana/i miejsca zatrudnienia ?* W tym miejscu dodatkowo poproszono ankietowanych o wskazanie stopnia spójności teorii z rzeczywistością. Odpowiedzi ankietowanych przedstawia poniższa Ilustracja.

Ilustracja 38: Zgodność z założeniem, że cele pomocy społecznej są adekwatne do realiów społeczno – gospodarczych



Jak widać na wykresie większość badanych wybrało opcję 3, czyli tak naprawdę wahanie pomiędzy końcami wykresu. W tej kwestii pojawił się pewien problem, ponieważ badani skupiali się na podaniu przykładów spójności bądź jej braku i większość nie udzieliła jednoznacznej prostej odpowiedzi typu: tak, nie lub nie mam zdania, dlatego też niemożliwym jest zaprezentowanie tej części pytania przy pomocy wykresu.

Generalnie respondenci twierdzą, że wiele rzeczy wymaga poprawy – w pierwszym rzędzie mowa tu o formach pomocy jakie instytucja pomocy społecznej udziela, w szczególności wysokości świadczeń, która jest zbyt niska do obecnych realiów - *w ostatnim czasie coraz większa liczba rolników pozostaje w bardzo trudnej sytuacji materialnej. W wieku przypadkach nie mogą oni jednak korzystać ze świadczeń pomocy społecznej z uwagi na wysoki dochód z hektara przeliczeniowego, który ustawodawca określił w ustawie*

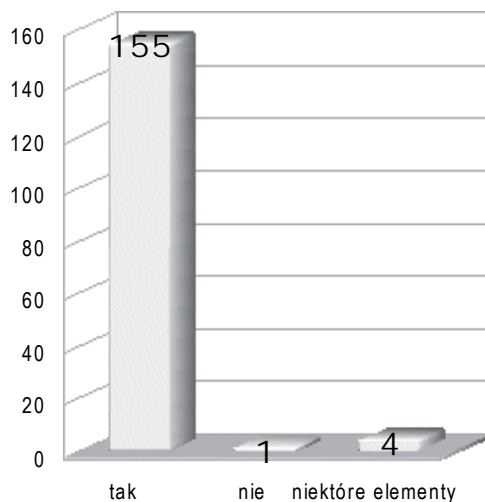
o pomocy społecznej (przekroczenie tzw. ustawowego kryterium dochodowego). Poza tym kolejnym aspektem wymagającym poprawy zdaniem ankietowanych jest brak spójności teorii i rzeczywistości głównie pod względem zatrudnienia, zwłaszcza istnienia tzw. ukrytego bezrobocia w regionach wiejskich - osoby będące właścicielami gospodarstw rolnych podejmują często nielegalne zatrudnienie w ramach prac dorywczych (dochody te nie są nigdzie rejestrowane) ubiegając się jednocześnie o świadczenia pomocy społecznej. Nie wiele się zmienia od lat w tym zakresie, niby skala bezrobocia spada ale to są tylko cyferki - także niewiele się tutaj dzieje. Poza tym respondenci zwracają uwagę na fakt, że na pomoc społeczną zrzuca się zbyt dużą odpowiedzialność, a przecież trudno oczekiwać, że pomoc społeczna będzie instytucją, która zlikwiduje bezrobocie, my możemy wspierać tych ludzi, ale to nie rozwiąże ich problemu. Niektórzy z respondentów wskazywali, iż mimo jasnego sprecyzowania zasad pracy w Ustawie o Pomocy Społecznej to tak naprawdę większość przepisów pozostaje w teorii, gdzie jest masa kroków, możliwości, które można by podjąć w pracy z osobą, a w praktyce korzysta się z niewielu, w większości jest uzależnione to od tego, że mamy utrudniony dostęp do wszystkiego.

Często powtarza się zdanie, iż przepisy nie są życiowe, ale oderwane od rzeczywistości, cele nie są adekwatne do obecnej sytuacji społeczno - gospodarczej wielu gmin. W sytuacji wzrostu bezrobocia i likwidowania kolejnych miejsc pracy trudno jest mówić o motywowaniu podopiecznych do podejmowania pracy, bo przecież *nie powstają zakłady rzemieślnicze, które mogłyby stanowić samozatrudnienie dla wielu bezrobotnych, a także utworzyć nowe miejsca pracy. Nie ma zainteresowania u pracodawców zatrudnieniem osób niepełnosprawnych ani tworzeniem spółdzielni socjalnych.* Wiele ankietowanych osób twierdzi też, że cele pomocy społecznej są zbyt ogólne przez co nie koncentrują się na konkretnych problemach danej społeczności. Każda gmina jest inna, ma inne potrzeby, a cele są te identyczne, budżety porównywalne. Wielu rzeczy nie można zrealizować tylko dlatego, że brak na nie środków finansowych albo lokali, co uniemożliwia czasami na przykład założenie Centrum Integracji Społecznej. Ze względu na niski budżet trudno także planować długofalową pomoc dla poszczególnych potrzebujących, zaś dodatkowym problemem bywa brak akceptacji społecznej dla wielu podejmowanych działań jak np. *stworzenie punktu konsultacyjnego czy ogródka jordanowskiego.*

Podsumowując, należy zgodzić się z tym, iż głównym celem pomocy społecznej jest umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są w stanie pokonać przy wykorzystaniu własnych uprawnień, zasobów i możliwości, ale biorąc pod uwagę obecne kryteria przyznawania pomocy społecznej i jej wysokość należy stwierdzić, że szanse na usamodzielnienie otrzymują tylko jednostki. Brak pracy, nieefektywnie działający wymiar sprawiedliwości, brak współpracy między różnymi jednostkami powoduje, że cele pomocy społecznej nie mogą być skutecznie realizowane.

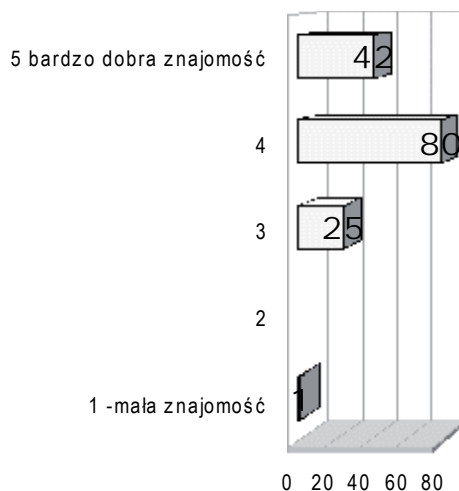
Kolejne pytanie dotyczyło znajomości obowiązujących podstaw prawnych dotyczących realizacji pomocy społecznej, a jego odpowiedzi jednoznacznie potwierdziły, że prawie 97 % ankietowanych zna obowiązujące obecnie podstawy prawne dotyczące realizacji pomocy społecznej. Tylko jedna badana osoba przyznała się do nieznamości tychże przepisów prawnych. Wypowiedzi ankietowanych prezentuje poniższa Ilustracja.

Ilustracja 39 : Znajomość obowiązujących podstaw prawnych dotyczących realizacji pomocy społecznej



W drugiej części pytania poproszono o ocenę stopnia tejże znajomości. Zdaniem 122 osób (97%) jest to dobra lub bardzo znajomość, 25 przeciętna, zaś tylko jeden respondent przyznał się do niewielkiej znajomości. Rozkład odpowiedzi obrazuje poniższa Ilustracja.

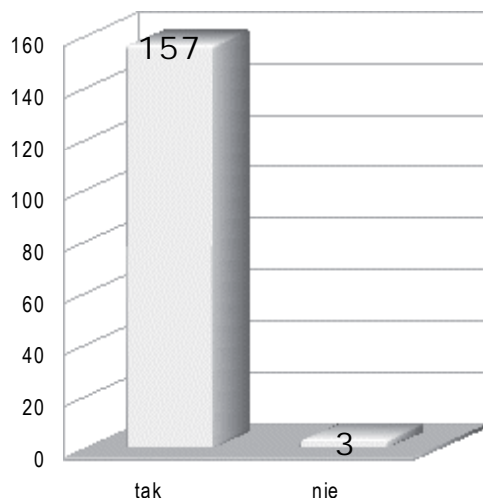
Ilustracja 40: Ocena znajomości obowiązujących podstaw prawnych dotyczących realizacji pomocy społecznej



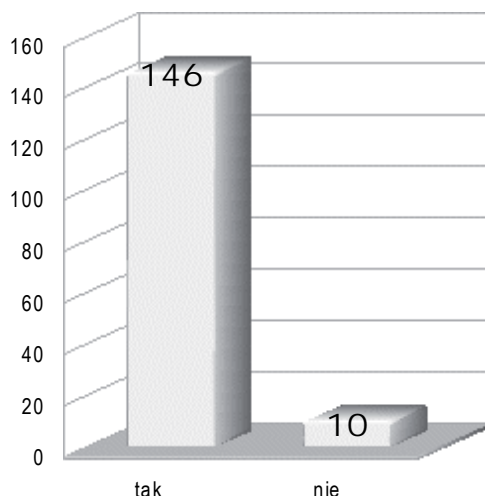
Część respondentów przyznała, że zna niektóre z dokumentów. Najczęściej wymieniano w tym miejscu: program wychodzenia z bezdomności, ustawę o ochronie zdrowia, o ochronie zdrowia psychicznego, o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, ustawę o pomocy społecznej (12 respondentów), kodeks postępowania administracyjnego (4 osoby), ogólnie ustawy i rozporządzenia wiążące się w jakiś sposób z pomocą społeczną. Jeden z respondentów napisał nawet dlaczego dokładnie zapoznał się z Konstytucją: *Ja mam dość konfliktowego podopiecznego, który mnie zmotywował ostatnio do tego, żeby przeczytać Konstytucję i bym zapoznała się z niektórymi artykułami, jestem otwarta, mniej więcej wiem na czym polega moja praca, staram się być na bieżąco. Tak. Teraz jest wszystko dostępne w Internecie.*

Kolejne bardzo krótkie pytanie dotyczyło wiedzy respondentów na temat istnienia strategii rozwiązywania problemów społecznych w ich regionie (gmina/ powiat), na które niemal wszyscy (aż 157 osób) odpowiedziało twierdząco. Strukturę odpowiedzi przedstawia poniższa Ilustracja.

Ilustracja 41: Wiedza nt istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych



Następne pytanie niejako uzupełniające brzmiało: *Czy zna Pan/i obowiązującą obecnie strategię rozwiązywania problemów społecznych w swoim regionie?* Rozkład odpowiedzi ilustruje poniższa Ilustracja, zgodnie z którym 146 badanych (91%) deklaruje znajomość strategii obowiązującej na danym terenie.

Ilustracja 42: Znajomość istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych

Dodatkowo, poproszono o określenie stopnia znajomości niniejszego dokumentu (poniżej Ilustracja). Respondenci deklarują w większości dość dobrą znajomość obowiązującej obecnie strategii rozwiązywania problemów społecznych w swoim regionie, ponieważ tylko ośmioro badanych przynajmniej się do znajomości mniejszej niż średnia (Ilustracja nr 43).

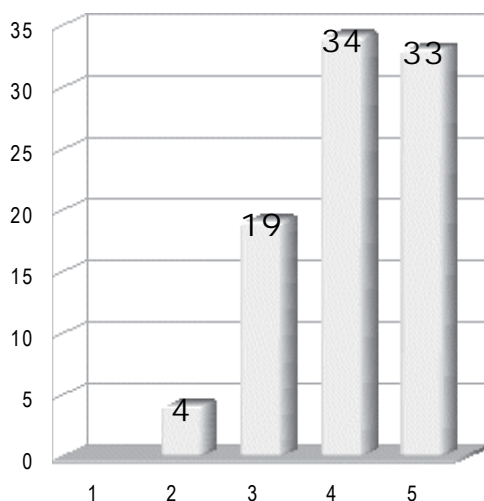
Ilustracja 43: Poziom znajomości istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych

Kolejne pytanie okazało się przysparzać badanym pewnych kłopotów, głównie z racji swojego rozbudowania, dlatego też okazuje się, że nie wszyscy i nie w całości udzielili na nie odpowiedzi. Mimo tego, poniżej zaprezentowano wszystkie odpowiedzi uzyskane

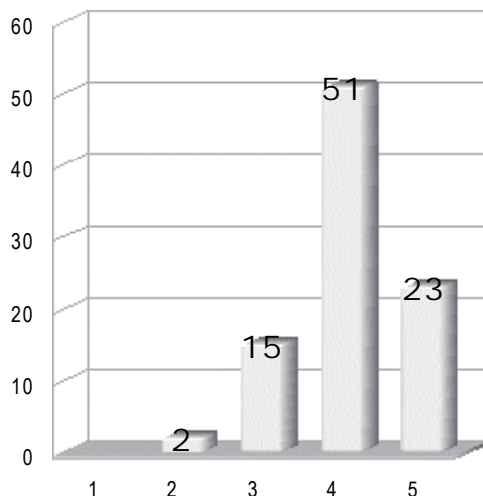
na pytanie: *Jak ocenia Pan/i strategię rozwiązywania problemów społecznych swojego regionu pod kątem:*

a) Aktualności

Ilustracja 44: Przekonanie co do aktualności istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych



Większość respondentów uważa Strategię realizowaną w swoim regionie za aktualną lub bardzo aktualną, ponieważ żaden z ankietowanych nie uznał jej za nieaktualną. Różnice co do oceny aktualności pojawiają się natomiast na poziomie poszczególnych instytucji - i tak w niektórych Strategia jest *nie do końca aktualna, była tworzona zbyt szybko i w oparciu o stare dane*. W innych z kolei jest uznawana za bardzo aktualną, ponieważ *była niedawno stworzona, głównie poprzez Akcesyjny Program Wspierania Obszarów Wiejskich*. Zdaniem jednego z respondentów także założenia i cele Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego opracowanej na lata 2006-2013, obejmującej zatem odległy horyzont czasowy planowania ośmiu lat wymagają okresowej korekty. Korekta ta dotyczyć powinna zarówno poziomu celów strategicznych, celów szczegółowych, zadań realizowanych w ramach przyjętej Strategii, jak również zakresu i metod pomiaru osiągniętych wyników.

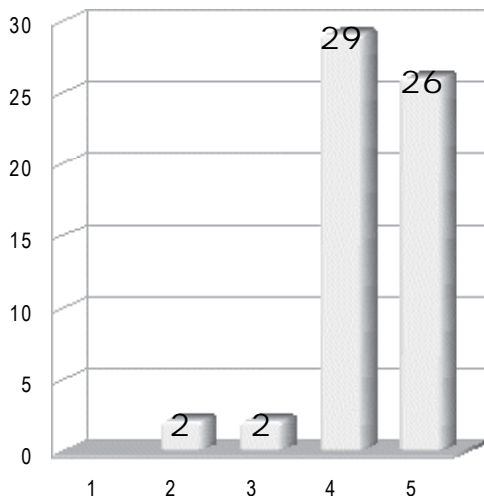
b) Jakości**Ilustracja 45: Przekonanie co do jakości istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych**

Strategia pod względem jakości także została oceniona dość wysoko, chociaż tu wyraźniejsza jest przewaga ocen dobrych nad bardzo dobrymi, przy czym nadal żaden z ankietowanych nie uznał jej jakości za bardzo słabą. W tym miejscu właściwie brak jest komentarzy odnoszących się co do tej kwestii.

c) Adekwatności do rzeczywistości

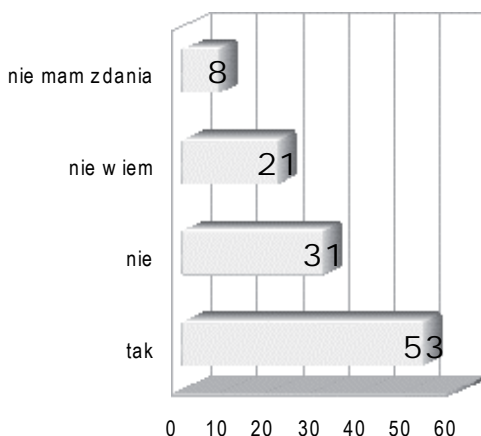
Wreszcie trzecia płaszczyzna oceny Strategii odnosząca się do jej adekwatności do rzeczywistości. W tym miejscu znowu większość respondentów uznała, że strategia jest w dużym i bardzo dużym stopniu powiązana z rzeczywistością, zaledwie jedna z badanych osób uznała, że *brak jej spójności i harmonogramu działań poszczególnych instytucji*. Spis odpowiedzi prezentuje poniższa Ilustracja.

Ilustracja 46: Przekonanie co do adekwatności istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych



Następne pytanie wymagało podania bardziej rozbudowanych odpowiedzi, a brzmiało ono: *Czy Pana/i zdaniem oficjalna polityka społeczna faktycznie przeciwdziała zjawisku wykluczenia społecznego?* Odpowiedzi prezentuje poniższa Ilustracja.

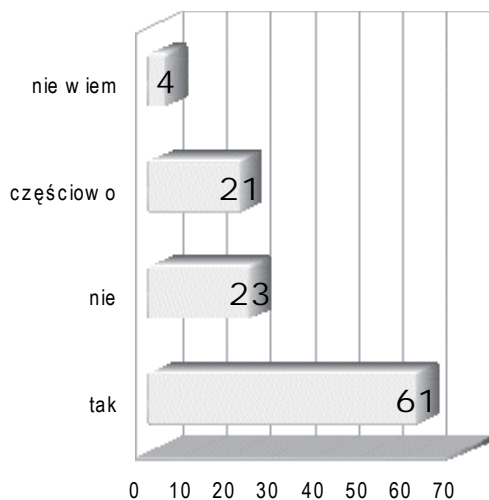
Ilustracja 47: Zdanie nt założenia, że oficjalna polityka społeczna faktycznie przeciwdziała zjawisku wykluczenia



Należy zauważyć, że większość respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na to pytanie, uznało, iż oficjalna polityka społeczna faktycznie przeciwdziała zjawisku wykluczenia społecznego, przy czym blisko 1/3 była przeciwnego zdania.

Następne pytanie miało na celu dowiedzenie się czy zdaniem respondentów oficjalna polityka społeczna aktywnie wspiera grupy zagrożone marginalizacją. Odpowiedzi przedstawia poniższa ilustracja.

Ilustracja 48: Zdanie respondentów nt założenia, że oficjalna polityka społeczna aktywnie wspiera grupy zagrożone marginalizacją



Okazuje się, że w opinii większości badanych istotnie polityka społeczna wspiera grupy zagrożone marginalizacją społeczną. 21 ankieterów stwierdziło, że polityka społeczna częściowo zajmuje się wspieraniem osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, natomiast 23 respondentów (21%) zdecydowanie było przeciwnym temu stwierdzeniu.

Respondenci uzasadniając swoje odpowiedzi przytaczali bardzo różne argumenty. W pierwszej kolejności zaprezentowane zostaną odpowiedzi osób zgadzających się z zadanym pytaniem. Oficjalna polityka wspiera grupy i osoby zagrożone wykluczeniem społecznym zasadniczo już przez sam fakt istnienia instytucji pomocowych, zarówno tych państwowych, jak i pozarządowych. Oprócz tego zaznaczano, że osoby zagrożone wykluczeniem mają możliwość udziału w kursach i szkoleniach *na co idą ogromne środki publiczne w skali kraju*. Instytucje pomocy społecznej realizują bowiem szereg programów i projektów, które są skierowane do osób zagrożonych marginalizacją albo wykluczeniem. Respondenci twierdzą, iż starają się wspierać te grupy, ale ocena ich wysiłków będzie możliwa tak naprawdę dopiero za jakiś czas, ponieważ wsparcie w postaci szkolenia i poradnictwo należą do działań długofalowych przynoszących efekt pozytywny, ale nie natychmiastowy. Badani wskazywali również, iż widzą zainteresowanie podopiecznych ich działaniami - *najwięcej interesantów jest do psychologa i prawnika, a ponieważ średnio chętne są osoby uzależnione są one w pewnym sensie kierowane i troszkę motywowa-*

wane przez pracowników socjalnych w postaci „przymusu”, że jeżeli taka osoba nie pójdzie do terapeuty to nie dostanie pomocy.

Ci którzy uznali, że polityka państwowa częściowo wspiera osoby zagrożone wykluczeniem wyjaśniali swoje zdanie mówiąc, że oficjalnie polityka wspiera, *ale rzeczywistość pokazuje zupełnie inny obraz – leczymy objawy, a nie choroby*. Czyli cele i założenia są dobre jednak nie zawsze są one możliwe do wprowadzenia w praktyce. Dzieje się tak ponieważ nie wszystkie działania się sprawdzają ze względu na zasoby i ograniczenia infrastrukturalne. Natomiast osoby nie zgadzające się z twierdzeniem, że oficjalna polityka wspiera zagrożonych wykluczeniem uzasadniając swą negatywną odpowiedź wskazywali na różnego rodzaju problemy związane z tym zagadnieniem. Zauważono na przykład przeszkody tzw. „poza pomocowe” czyli *problemy w zakładaniu własnych działalności gospodarczych, duża biurokracja, wysokie składki*. Oprócz tego w małych środowiskach, gdzie występuje brak infrastruktury społecznej *jeśli jest osoba np. zagrożona alkoholizmem to np. Komisja Alkoholowa po prostu ją wzywa, a efektu nie widać - nie wspiera się tylko udaje, że się pracuje, bo to jest wymagane w sprawozdaniu*. Zatem ważniejsze okazują się być sprawozdania niż motywowanie i faktyczna pomoc. Mówiono także, że obecnie występuje coraz mniej bezpośredniego kontaktu z podopiecznym, ponieważ liczą się głównie statystyki, co potęgowane jest *przestarzałymi przepisami prawnymi, które wymagają aktualności*. Okazuje się, że oficjalna polityka i praktyka czasami mijają się ze sobą i tak na przykład deklaruje się konieczność motywowania do podjęcia aktywności zawodowej, a *w urzędach pracy brakuje pieniędzy na organizowanie prac interwencyjnych czy robót publicznych dla stażystów*. Ankietowani wyrażali ubolewanie, że samorządy nie mają środków na zatrudnianie nowych osób, ponieważ taka forma aktywizacji zawodowej pomaga nie tylko osobom poszukującym pracy, ale też samorządom w wykonywaniu wielu zadań. Tu jako przykład wskazano sytuację gdy *w ośrodku pomocy jest wiele zadań, które wykonuje pracownik socjalny, a może te zadania wykonywać np. stażysta, który jednocześnie uczy się zawodu i organizacji pracy*.

Podsumowując, należy przytoczyć w całości cytaty mówiący o tym, że założenia polityki społecznej są dobre, ale... *Myślę, że od kiedy mamy Program Operacyjny Kapitał Ludzki to mamy wielki boom na obszary działania polityki społecznej, ponieważ utworzono mnóstwo fundacji, stowarzyszeń, które działają w obszarze pomocy społecznej i one czerpią z tego środki. Doszło do absurdu, bo teraz wydzieramy sobie klientów, walczymy z Urzędem Pracy o Panią Iksińską czy Kowalską, bo zarówno my jak i oni mamy pieniądze, żeby ją przeszkolić. Prawda jednak jest taka, że nawet jeśli ona będzie miała 5 szkoleń, a nie będzie dla niej miejsca pracy to dalej będzie osobą bezrobotną – i to jest największy problem*.

Kolejne pytanie było bardzo mocno rozbudowane i wymagało od respondentów zajęcia stanowiska wobec wyników analizy SWOT pomocy społecznej zaczerpniętej ze Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego, co przedstawia szczegółowo poniższa Tabela.

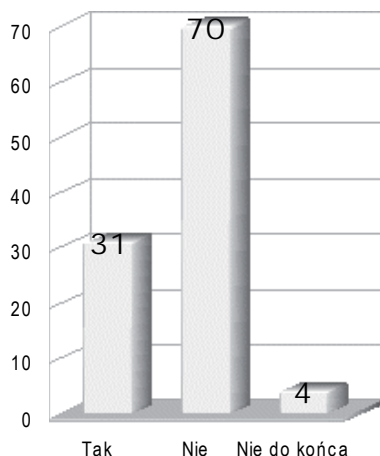
Tabela 13: Stanowisko respondentów wobec argumentów analizy SWOT Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego

Argument	Stanowisko	Liczba wskazań
Mocne strony		
W miarę dobre rozpoznanie potrzeb przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej	Tak	140
	Nie	12
	Nie mam zdania	6
Profesjonalnie wykształcona kadra pomocy społecznej	Tak	126
	Nie	17
	Nie mam zdania	16
Rozwój organizacji pozarządowych działających w obszarze pomocy społecznej	tak	79
	Nie	48
	Nie mam zdania	32
Słabe strony		
Przewaga pasywnych form wsparcia ubogich rodzin w działaniach instytucji funkcjonujących w obszarze pomocy społecznej (brak dobrej diagnozy, doradztwa, współpracy z klientem)	Tak	96
	Nie	47
	Nie mam zdania	16
Nie zawsze właściwa ocena problemów w obszarze pomocy społecznej przez władze samorządowe	Tak	142
	Nie	13
	Nie mam zdania	3
Niedostateczny rozwój usług w miejscu zamieszkania, brak odpowiedniej infrastruktury środowiskowej, zwłaszcza na terenach wiejskich	Tak	144
	Nie	12
	Nie mam zdania	2
Niewystarczająca liczba pracowników socjalnych w ośrodkach pomocy społecznej	Tak	132
	Nie	21
	Nie mam zdania	6
Brak środków finansowych na realizację niektórych zadań przez powiatowe centra pomocy rodzinie	Tak	98
	Nie	14
	Nie mam zdania	46
Szanse		
Możliwość pozyskania środków budżetowych przez organizacje pozarządowe	Tak	135
	Nie	9
	Nie mam zdania	15

Możliwość wykorzystania funduszy unijnych na realizację programów związanych z reintegracją społeczną i zawodową osób zagrożonych marginalizacją i wykluczeniem społecznym	Tak	149
	Nie	4
	Nie mam zdania	4
W miarę dobre ustawodawstwo	Tak	73
	Nie	61
	Nie mam zdania	24
Położenie geograficzne (granica UE)	Tak	98
	Nie	33
	Nie mam zdania	27
Zagrożenia		
Pauperyzacja społeczeństwa przyczyniająca się m.in. do wzrostu klientów pomocy społecznej, uzależnienie od świadczeń pomocy społecznej	Tak	144
	Nie	10
	Nie mam zdania	4
Brak środków na zabezpieczenie niezbędnych potrzeb życiowych mieszkańców na poziomie progu interwencji socjalnej	Tak	133
	Nie	22
	Nie mam zdania	3
Stale poszerzający się obszar ubóstwa sprzyjający rozwojowi patologii społecznych	Tak	143
	Nie	13
	Nie mam zdania	2
Obciążanie ośrodków pomocy społecznej zadaniami należącymi do zadań pomocy społecznej	Tak	135
	Nie	10
	Nie mam zdania	10

Jak widać większość respondentów zgadza się z wynikami analizy mocnych i słabych stron wraz z szansami i zagrożeniami systemu pomocy społecznej województwa lubelskiego. Największym poparciem wśród ankietowanych (aż 144 osób) cieszyło się stwierdzenie, iż jednym z zagrożeń jest *Pauperyzacja społeczeństwa przyczyniająca się m.in. do wzrostu klientów pomocy społecznej, uzależnienie od świadczeń pomocy społecznej*. Jedynym stwierdzeniem, które wywołało sporo sprzeciwów było uznanie za szansę. *W miarę dobre ustawodawstwo* – co potwierdziło w zakresie odpowiedzi negatywnej aż 61 respondentów. Największa liczba osób o niesprecyzowanym stanowisku (46 osób) wystąpiła natomiast w przypadku stwierdzenia, że do zagrożeń należy: *Brak środków finansowych na realizację niektórych zadań przez powiatowe centra pomocy rodzinie*.

Następnie zapytano o kryteria przyznawania świadczeń osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym, a dokładnie o to czy są one zdaniem badanych właściwe. Odpowiedzi prezentuje poniższa ilustracja.

Ilustracja 49: Zgodność z założeniem o słuszności kryteriów przyznawania świadczeń

W tej kwestii okazało się, iż dla większości osób, które odpowiedziały jednoznacznie na to pytanie, kryteria przyznawanej pomocy są niewłaściwe. Respondenci motywowali swoje odpowiedzi w najrozmaitsze sposoby, aczkolwiek prawie wszyscy skupili się na pomocy finansowej. W pierwszym rzędzie przytoczone zostaną oceny większości dotyczące niewłaściwych kryteriów przyznawania świadczeń pomocowych. Jedna z badanych osób wyjaśniła to bardzo dokładnie - *przy ich przyznawaniu stosuje się art. 7 ustawy o pomocy społecznej określający przesłanki do jej udzielania oraz art. 8 określający kryteria dochodowe, przy czym osoba żeby mogła zostać objęta pomocą musi spełniać kryterium dochodowe oraz przynajmniej 2 przesłanki spośród 15 wymienionych w tym artykule. Zatem procedura ta jest zbyt biurokratyzowana, a pracownik ma zbyt małe pole działania, świadczenia zaś powinny być dostosowane do faktycznych potrzeb - dobrze byłoby gdyby pracownik miał większą możliwość w decydowaniu ile należy przeznaczyć, a nie tak jak jest teraz – że musi opierać się na wyliczance matematycznej.* W tym miejscu ankietowani wielokrotnie wskazywali na problem wynikający z tego, że jedynym argumentem za przyznaniem pomocy jest dostarczenie dokumentów zaświadczających o trudnej sytuacji życiowej. Dotyczy to zwłaszcza kwestii spornych *gdy samorządowe kolegium analizując później materiał w momencie gdy taka osoba się odwołuje opiera się w znacznej części na dokumentach, lecz nie włącza w to wywiadu, co zdaniem respondenta powinno mieć kluczowe znaczenie, ponieważ to na nim oparta powinna zostać decyzja, ponieważ jeżeli pracownik idzie i opisuje rzeczy, które widzi to dlaczego nie brać tego pod uwagę.*

Większość pracowników socjalnych krytykuje również wysokość dochodów i kwoty uprawniającej do pomocy (351 zł), która od kilku lat się nie zmienia, co jeden z ankieto-

wanych zanegował wskazując na śmieszność sytuacji, gdy kwota 352 złotych nie kwalifikuje do ubiegania się o pomoc. Kwota ta została uznana przez niemal wszystkich badanych za nieadekwatną do współczesnych wydatków, ponieważ ceny żywności i wszystkich opłaty rosną, a kwota pozostaje od dawna niezmienną. Zwracano też często uwagę na to, że błędem jest udzielanie pomocy w takiej samej wysokości bez względu na to ile przesłanek spełnia rodzina *tzn. że taką samą pomoc otrzyma rodzina wieloproblemowa, w której występują np. ubóstwo, bezrobocie, niepełnosprawność, uzależnienie, jak i ta w której występuje tylko bezrobocie*. Uznano także słusznie, że pomoc przyznawana na poziomie minimum jest nieefektywna, ponieważ pozwala na faktyczne zaspokojenie tylko podstawowych potrzeb.

Jakimi natomiast argumentami posługiwali się respondenci twierdzący, że kryteria są właściwe? Czasami zdarzały się dość przewrotne argumenty wskazujące, że ogólne kryteria są właściwe, *a czasem wydają się nawet za duże, bo na dwie osoby po 350 zł czyli w sumie 700 to wcale nie jest tak mało*. Jednak większość badanych podchodziła do problemu nieco poważniej twierdząc, że skoro kryteria są uporządkowane na podstawie ustawy o pomocy społecznej i są jasno sprecyzowane to są dobre. Ponadto, respondenci twierdzą, że należy wręcz zaostrzyć kryteria przyznawania pomocy, co powinno bardziej zmobilizować do samodzielności i większej odpowiedzialności za siebie i swoje życie.

Odpowiedzi w tym punkcie zawarte także należy zakończyć cytatem stanowiącym niezwykle trafne podsumowanie: *Schizofrenia ogólna polegająca na tym, że przepisy trwają swoją drogą, a życie idzie swoją drogą i stąd ta szara strefa, o której my wiemy (...) np. czyli osoba, która wykazuje, że ma dochód oficjalny w wysokości 100 zł, a rzeczywiście pracuje gdzieś dorywczo i ma zupełnie inne dochody, lecz tego nie da się łatwo udowodnić i wyeliminować lub praca w prywatnych instytucjach gdzie np. u kierowcy Tira w ruchu międzynarodowych w ewidencji jest wykazywany zarobek 1 276 zł brutto i ten poziom życia tej osoby kwalifikuje go do pomocy społecznej to pracownicy muszą główkować jak wypełnić dokumenty, jak wydać decyzję, jak ją uzasadnić jak z dokumentów wynika, że taka osoba się kwalifikuje do pomocy społecznej, a poziom życia tej rodziny dla nas stanowi niedoścignione marzenie*.

Pytanie następne można zaliczyć do pytań warsztatowych, ponieważ dotyczyło źródeł wiedzy na temat możliwości wsparcia swoich podopiecznych. Odpowiedzi respondentów prezentuje poniższa Tabela.

Tabela 14: Źródła wiedzy na temat możliwości wsparcia

Źródła wiedzy na temat możliwości wsparcia	Liczba wskazań
Szkolenia	58
Internet	44
Publikacje prasowe	37
Ustawy	33
Podręczniki	22
Media	17
Inne instytucje	14
Własne doświadczenie	9
Obserwacje starszych pracowników	9
Koleżanki	7
Swoje wywiady /podopieczni	8
Studia	3
Kierownik	2
Rozmowy	2
Ulotki z Powiatowych Urzędów Pracy	1
Prace socjalne	1
Wydział Polityki Społecznej LUW	1

Jak widać w powyższym zestawieniu najwięcej wiedzy na temat możliwości wspierania beneficjentów pomocy pracownicy czerpią z różnego typu szkoleń – ta odpowiedź padła w ponad 36% odpowiedzi, nieco rzadziej, ale także dość często (27,5% badanych) jako źródło wiedzy wskazywano Internet, następnie publikacje prasowe (nie tylko w prasie branżowej) (23% ankietowanych). Ciekawym wskazaniem pojawiającym się ośmiokrotnie była wiedza pozyskiwana z wywiadów i od podopiecznych – jeden z respondentów powiedział wręcz, że podopieczni wiedzą dużo lepiej niż pracownicy co im się należy. Pojawiła się też wypowiedź, że na konferencjach *poza kulisami można się dużo dowiedzieć*. A poza tym *trzeba umieć patrzeć i słuchać, a pomysły potem same przychodzą*.

Ostatnie pytania w tej części dotyczyły bezpośrednio pracy respondentów. Pierwsze z nich brzmiało: *Jak dużo czasu jest Pan/i w stanie poświęcać poszczególnym osobom zagrożonym wykluczeniem (w godzinach w skali miesiąca)?*

To pytanie tylko na pozór wydawało się łatwe. Kluczowym pojęciem, które zostało w nim przeoczone było sformułowanie **poszczególnym osobom**. Większość badanych udzielała

odpowiedzi: 10, 20, 40, 50, a niektórzy nawet 60 czy 80 godzin, czyli poświęcali się pracy z kilkorgiem zaledwie osób w skali miesiąca – osoba mówiąca o 80 godzinach zajmowała by się więc w ciągu miesiąca jedynie dwiema osobami. Jednak inni ankietowani podawali bardziej realny czas pracy z poszczególnymi podopiecznymi - wahał się on średnio od 10 minut do półtorej godziny w skali miesiąca.

Należy zaznaczyć, że wielu respondentów podkreślało trudność w określeniu jak ich praca z podopiecznymi wygląda w skali miesiąca, *bo odbywa się ona w zależności od potrzeb, od zaistniałej sytuacji (...) bo z niektórymi nie trzeba tak dużo pracować, a za niektórym osobą trzeba jeździć, chodzić, wskazywać, mówić*. Opowiadano, że są takie rodziny, że co drugi dzień trzeba u nich być albo chociaż raz w tygodniu, a są też takie, u których można być raz w miesiącu. Oczywiście ilość poświęconego czasu zależy też od problemu z jakim zgłasza się podopieczny - *miałam ostatnio taką osobę, że 8 godzin dla niej poświęciłam: była bezdomna, musiałam jej wszystko zapewnić m.in. mieszkanie, wyposażyć itd. W ciągu jednego dnia. Udało się*. Także sporo ankietowanych stwierdzało, że poświęcają podopiecznym za mało czasu, ponieważ mają bardzo dużą liczbę osób korzystających z pomocy, którymi się zajmują. I to właśnie zbyt duża liczba podopiecznych wymieniana była jako jeden z największych problemów pracowników socjalnych. Problemem nie mniej istotnym okazała się być biurokracja - *okropne jest to ile trzeba dokumentacji prowadzić i rejestrów (...) obowiązki związane z tworzeniem dokumentów powodują, że klient, który powinien być najważniejszy, schodzi na drugi plan, na taką pracę socjalną czy w terenie naprawę jest mało czasu*. Tylko pięciu ankietowanych osób stwierdziło, że trudno im na to pytanie cokolwiek powiedzieć.

Drugie pytanie dotyczące bezpośrednio pracy ankietowanych brzmiało: *Czy jest Pan/i w stanie określić jak wiele osób zagrożonych wykluczeniem społecznym „stanęło na nogi” dzięki Państwa pomocy?* Najczęściej pojawiającym się wyborem było około 10%, ale byli i tacy, którzy mówili o tym, że w ubiegłym roku nie udało się nikogo usamodzielnić oraz tacy, którzy twierdzą, że udało się to 30, 40, a nawet 90% podopiecznych. Generalnie rzecz biorąc *były wzloty i upadki, na stałe raczej nikt nie stanął, może jakieś 2%, ale to znikome. Stawali i spadali, trudno wskazać czy komuś do końca się udało*. Podkreślano ważną rolę różnego typu szkoleń i projektów współfinansowanych z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, dzięki którym podopieczni mogli podnieść kwalifikacje zawodowe i uniezależnić się od pomocy instytucjonalnej. Niektórzy respondenci podkreślali wagę roli samych respondentów - *ci którzy chcieli wyjść z trudniej sytuacji – to wyszli*. Niestety pojawiały się też głosy, że osób zagrożonych wykluczeniem społecznym ciągle przybywa.

Niniejszy podrozdział przedstawia między innymi znajomość celów i założeń polityki społecznej w województwie lubelskim, podstaw prawnych funkcjonujących w obszarze po-

mocy społecznej oraz wiedzę respondentów na temat obowiązujących Strategii. Dodatkowo, zaprezentowane w tym miejscu są także opinie ankietowanych na temat stopnia spójności zapisów prawnych z rzeczywistością, adekwatności polityki socjalnej oraz informacji dotyczące źródła informacji w codziennym dniu pracy ankietowanych.

4. Narzędzia skuteczne i możliwości ich wdrożenia oraz multiplikacji

Głównym celem dla którego zadawano pytania w tym segmencie badawczym było poszukiwanie i znalezienie odpowiedzi na pytanie czym są „dobre praktyki” i na czym polegać powinna współpraca wśród pracowników pomocy społecznej w regionie mająca na celu zapobieżenie postępującej marginalizacji niektórych grup społecznych.

Tą grupę pytań rozpoczęto od pytania: *Jakimi narzędziami dysponuje Pan/i w celu przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu i aktywizacji osób zagrożonych marginalizacją?* Strukturę odpowiedzi prezentuje poniższa Tabela.

Tabela 15: Narzędzia wykorzystywane w celu przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu

Narzędzia	Liczba odpowiedzi
Kontrakt Socjalny	50
Praca socjalna	24
Wywiad środowiskowy	20
Projekty współfinansowane z Europejskiego Funduszu Społecznego	15
Poradnictwo	13
Pomoc finansowa	12
Kursy i szkolenia	11
Dialog i rozmowa	7
Współpraca z Powiatowym Urzędem Pracy i innymi organizacjami	6
Metody pracy z indywidualnym przypadkiem	4
Kierujemy do...	4
Mobilizacja i motywowanie	3
Niebieska karta	3
Strategie	3
Diagnoza	2

Negocjacje	2
Program aktywności lokalnej	2
Kluby integracji społecznej	1
Karta informacyjna	1
Dobra znajomość ustawy	1
Prace społeczno-użyteczne	1
Wiedza	1
Nie znam żadnych narzędzi	4

W przypadku tego pytania widzimy bardzo szerokie spektrum odpowiedzi, respondenci wymienili bowiem aż 23 możliwości. Największym powodzeniem cieszy się kontrakt socjalny – za najlepsze narzędzie uznało go nieco ponad 30% respondentów, druga w kolejności jest praca socjalna, którą wymieniło 24 osoby. Najmniejszym zainteresowaniem cieszą się kluby integracji oraz prace społeczno-użyteczne, które zostały wskazane przez pojedyncze osoby. 4 respondentów stwierdziło, że nie dysponuje aktualnie żadnymi narzędziami oprócz statystyk. Oprócz tego respondenci opowiadali np. o szkoleniach realizowanych przez gminę – *program dotyczący wsparcia obszarów wiejskich, który ma na celu pobudzenie integracji społecznej*. W niektórych ośrodkach powstają także różnego typu stowarzyszenia mające na celu pobudzenie aktywności lokalnej ludności np. w jednej z gmin w ubiegłym roku zorganizowano *Wspólną Wigilię dla samotnych, niepełnosprawnych, starszych osób i wypadła rewelacyjnie*.

Dodatkowo badani mówią o tym, że starają się aktywizować i motywować podopiecznych do uczestnictwa w różnego typu kursach i szkoleniach poprzez kontaktowanie się z Urzędem Pracy, z przeróżnymi zakładami. Osoby posiadające określony profil wykształcenia uczestniczą w programach, które dają im możliwość odbycia kursów np. komputerowych lub innych na uzyskanie uprawnień np. na wózki widłowe i wtedy jest im łatwiej uzyskać zatrudnienie. Dodatkowo, prowadzone są też różnego rodzaju grupy wsparcia, wolontariat, współpraca z organizacjami pozarządowymi, organizowane są różne imprezy integracyjne, wycieczki integracyjne dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Kolejne pytanie brzmiało: *Jakich niepieniężnych form wsparcia najczęściej oczekują Pana/i podopieczni?* Szczegółowe wypowiedzi ankietowanych przedstawia poniższa Tabela.

Tabela 16: Niepieniężne formy wsparcia oczekiwane przez podopiecznych

Oczekiwane formy wsparcia	Liczba wskazań
Specjalistyczne poradnictwo, informacje	52
Żywność	40
Pomoc rzeczowa	15
Rozmowy	14
Praca socjalna	12
Pomoc w znalezieniu pracy	11
Wsparcie psychiczne	10
Odzież	8
Opał	5
Szkolenia	5
Usługi opiekuńcze	4
Remont domu	1
Wsparcie duchowe	1
Pomoc wychowawcza	1

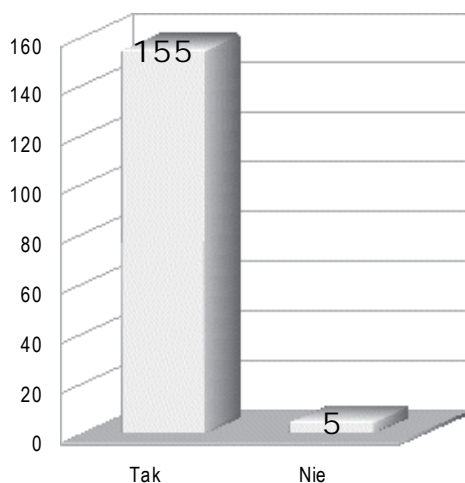
Zatem największą pomocą niematerialną jakiej oczekują podopieczni jest zdaniem 52 respondentów pomoc w postaci specjalistycznego poradnictwa i informacji. W jaki sposób należy to rozumieć? – najczęściej jest to prośba o pomoc w napisaniu różnego rodzaju pozwów: o alimenty, rozwód, separację, ograniczenie władzy rodzicielskiej, zniesienie wspólności majątkowej czy też podział majątku. Podopieczni proszą także o pomoc w wypełnianiu dokumentów w celu ustalenia stopnia niepełnosprawności, uzyskania renty chorobowej, emerytury, zasiłku pogrzebowego, a także o pomoc przy rozliczaniu formularzy PIT do urzędów skarbowych, informacje o możliwości uzyskania różnych uprawnień, *tłumaczenie pism urzędowych - przychodzi pan i mówi, że dostał taki i taki świstek i co to jest? bądź udzielanie wyjaśnień związanych z daną sprawą na zasadzie wytłumaczenia po co jest kurator jeśli został przydzielony dla danej osoby, która sądzi, że ten zabierze jej dzieci.*

Drugą w kolejności oczekiwaną pomocą pozafinansową jest pomoc żywnościowa i dożywianie dzieci w szkole. Oprócz tego respondenci wskazywali na odczuwaną przez podopiecznych potrzebę zwyczajnej rozmowy. *Podopieczni mojej instytucji chcą czuć, że są ważni, że są osoby takie jak ja, z którymi się spotykają, które nie traktują ich jak kogoś gorszego, kogoś komu się już nic nigdy nie uda, czyli kogoś skazanego na wieczne życie na marginesie społecznym. Tak to odbieram, myślę, że to jest dla nich ważne poza zaspoko-*

jeniem potrzeb natury materialnej. Może zależy im także na tym, żeby podzielić się z kimś swoimi problemami, ponieważ wtedy czują, że nie są to już tylko ich problemy. Dlatego, że ktoś chce im pomóc je rozwiązać. Zatem oczekują po prostu zainteresowania i zwykłej ludzkiej życzliwości. Oczywiście potrzeby uzależnione są też od wielu czynników na przykład osoby starsze wymagają odwiedzin i pomocy w czynnościach domowych, rodzice potrzebują pomocy w postaci porad odnośnie opieki na dziećmi, osoby chore - domowej opieki medycznej. Jednak *wszyscy potrzebują czuć, że jest ktoś kto im pomoże w ich trudnej sytuacji, w jakiej się znajdują.*

Następne pytania miały na celu uzyskanie informacji na temat aktywnej współpracy w dowolnej formie z publicznymi służbami zatrudnienia, partnerami społeczno – gospodarczymi, organizacjami pozarządowymi, innymi placówkami o podobnym profilu działalności. Wypowiedzi przedstawia poniższa Ilustracja.

Ilustracja 50: Współpraca z placówkami o podobnym profilu działalności



Zdecydowana większość 97% badanych jest zdania, że placówki w których są zatrudnieni aktywnie współpracują z publicznymi służbami zatrudnienia, partnerami społeczno-gospodarczymi, organizacjami pozarządowymi, a także innymi placówkami o podobnym profilu działalności. Respondenci zostali poproszeni o wymienienie instytucji, z którymi najczęściej współpracują - w pierwszym rzędzie wskazywano instytucje państwowe jak: Powiatowe Urzędy Pracy, prokuraturę, sądy, ośrodki zdrowia, szpitale, kościoły (katolicki i ewangelicki), kuratorów, policję, domy pomocy społecznej, szkoły, Centrum Edukacji i Pracy OHP w Lublinie, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, gminne komisja do rozwiązywania problemów alkoholowych, ZBOWID, Centrum Kryzysowe, Gminne Ośrodki Kultury. Oprócz tego wymieniono dość dużo różnego rodzaju stowarzyszeń o zasięgu

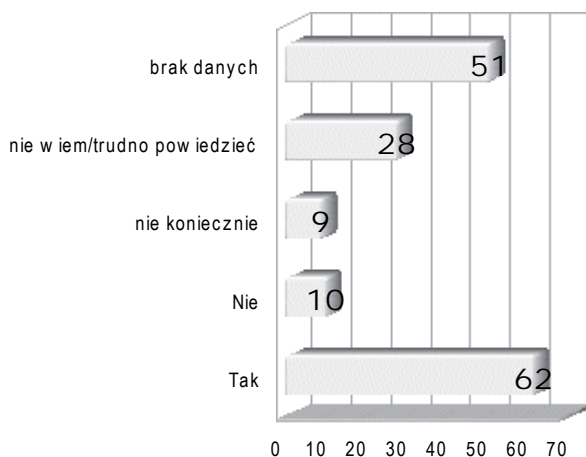
ogólnopolskim takich jak Caritas czy kluby AA, Stowarzyszenie Osób Niepełnosprawnych, Towarzystwo Miłosierdzia Św. Brata Alberta, Civitas Christiana, stowarzyszenie „Markot” oraz instytucje i stowarzyszenia lokalne: fundację Emaus „Sens”, „Egida”, Stowarzyszenie Przyjaciół Gminy Krasnystaw, Towarzystwo Krzewienia Kultury, a także koła gospodyń wiejskich, świetlice środowiskowe, kombatanatów, Panoramę Kultur w celu pozyskiwania żywności, domy samopomocy, Stowarzyszenie „Centrum kobiet”, Stowarzyszenie „COGITO”, „Podkowa”, SOS Solidarność.

Tylko jedna z osób ankietowanych stwierdziła, że *musi radzić sobie bez niczyjej pomocy*. Kilkoro deklarowało brak współpracy z organizacjami pozarządowymi z racji ich braku na badanym terenie, natomiast wskazywało za to współdziałanie np. ze sklepami poprzez wstawianie pudełek, gdzie ludzie oddają żywność, przyjmowanie darowizn otrzymywanych od lokalnych przedsiębiorców. Zauważyć należy zatem bardzo szerokie spektrum instytucji, z którymi podejmowana jest współpraca mająca na celu między innymi zapobieganie wykluczeniu społecznemu podopiecznych na danym obszarze.

Kolejne pytanie było w pewnym sensie projekcyjne, proszono bowiem o odpowiedź czy zdaniem respondenta inne instytucje o podobnym profilu działania z regionu właściwie realizują własny zakres obowiązków. Wypowiedzi respondentów prezentuje Ilustracja 51.

To pytanie było dość trudne, ponieważ okazało się, że tylko 39% respondentów udzieliło odpowiedzi twierdzącej. Co prawda odpowiedź „nie” wybrało tylko dziesięcioro badanych, ale aż 17,5% nie potrafiło udzielić odpowiedzi na to pytanie. Dziewięcioro badanych uznało nieco asekuracyjnie, że inne instytucje o podobnym profilu działania niekoniecznie właściwie realizują swoje zadania, przy czym ankietowani bardzo rzadko uzasadniali swoje stanowisko - jeżeli w ogóle to częściej usprawiedliwiali niż krytykowali.

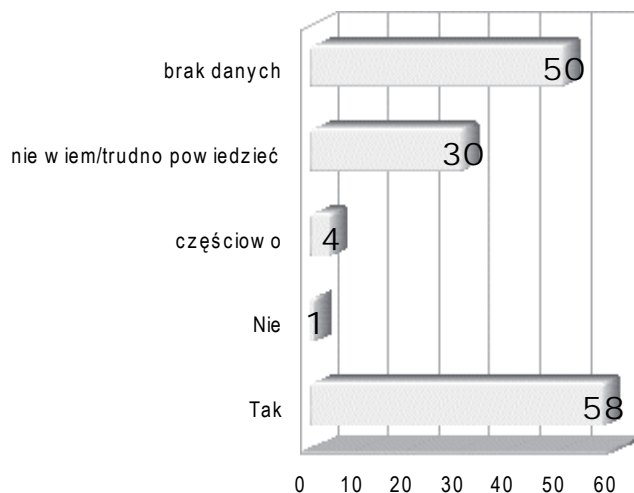
Ilustracja 51: Zdanie nt tego czy inne instytucje o podobnym profilu działania z regionu właściwe realizują własny zakres obowiązków



Generalnie uznano, iż niewywiązywanie się z zadań jest wynikiem braku środków finansowych (w związku z coraz większą liczbą obligatoryjnych zadań nakładanych na gminę i powiat) oraz niewłaściwego zdaniem badanych diagnozowania problemów społecznych i potrzeb mieszkańców poszczególnych rejonów pomocowych. Niektórzy stwierdzali jednak, że jest to konsekwencją słabej znajomości przepisów prawa wśród pracowników pomocy społecznej. Pojawiła się również opinia, że inne instytucje nie właściwie realizują własny zakres obowiązków, ponieważ jest to wina pracowników, którym *bardzo często nie chce się i nie robią nic ponadto co muszą (...) traktują ludzi przedmiotowo i szablonowo, wszystkim oferują to samo, nie dostosowują form pomocy do potrzeb i możliwości osoby zainteresowanej*. Z kolei ankietowani, którzy wybrali odpowiedź „nie wiem” tłumaczyli, że trudno jest odnosić im się do tego co robią inni, ponieważ *każdy robi to gdzie jest zatrudniony, czy do czego został przyjęty więc trudno ocenić tak pracę innych organizacji czy jednostek*.

Poprzez kolejne pytanie projekcyjne usiłowano dowiedzieć się czy respondenci wiedzą jak z problemami dotyczącymi osób wykluczonych radzą sobie instytucje o podobnym profilu działalności w innych gminach, powiatach województwa lubelskiego. Odpowiedzi prezentuje poniższa Ilustracja.

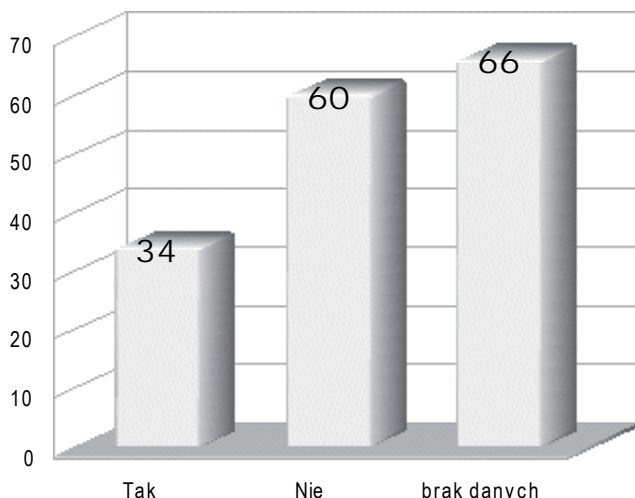
Ilustracja 52: Wiedza respondentów nt metod działania w innych instytucjach



Należy zauważyć, że i to pytanie było dość trudne, ponieważ aż 18,7% badanych nie potrafiło na nie odpowiedzieć, przy czym odpowiedzi twierdzącej udzieliło 36,2% badanych, natomiast tylko jedna osoba stwierdziła, że nie wie jak z problemami dotyczącymi osób wykluczonych radzą sobie instytucje o podobnym profilu w województwie. Respondenci swoją wiedzę na temat działalności instytucji o podobnym profilu czerpią głównie z różnego rodzaju spotkań mających na celu konsultacje albo wspólnych szkoleń realizowanych z racji podobieństwa. Tu respondenci wielokrotnie podkreślali korzyści ze szkoleń wyjazdowych, *bo tu na miejscu w gminie to jesteśmy właściwie w jednym okręgu powiatu, ale jak się wyjeżdża już gdzieś dalej na szkolenia to następuję wtedy wymiana doświadczeń*. Oprócz tego wiele osób stwierdziło, że tak naprawdę to wszędzie działania są podobne, ponieważ wszystko opiera się na tych samych ustawach więc trudno jest mówić o możliwości wprowadzania jakiejś szczególnej dowolności w tych czynnościach. Ponownie w tym miejscu pojawia się przekonanie o tym, że *środowiska wiejskie są w gorszym położeniu niż środowiska miejskie*, ponieważ mają mniejszy kontakt z innymi instytucjami pomocowymi. Problem ten zdaniem jednej z ankietowanych osób nasilił się po zmianie granic województw, ponieważ *kiedy województwa były mniejsze istniała większa współpraca między ośrodkami*.

Następne pytanie miało za zadanie uzyskać informacje na temat wypracowanych w danej placówce metod radzenia sobie ze szczególnie trudnymi przypadkami wykluczenia społecznego, co przedstawia poniższa Ilustracja.

Ilustracja 53: Czy w badanych jednostkach istnieją metody radzenia sobie ze szczególnie trudnymi przypadkami wykluczenia społecznego?



Ponad 41% badanych nie udzieliło wiążącej odpowiedzi na zadane pytanie, zaś tylko w 34 przypadkach potwierdzono istnienie tego typu niestandardowych metod. Najczęściej jednak wskazywano, iż każdy przypadek jest inny i metody działania należy za każdym razem dopasowywać do potrzeb konkretnego podopiecznego, ponieważ w przypadku pomocy społecznej nie można mówić o istnieniu złotego środka. Jeżeli mówiono jednak o wypracowanych metodach to najczęściej były to: udzielanie dodatkowych informacji, kierowanie do specjalistów oraz obejmowanie dodatkowym wsparciem. Dodatkowo, respondenci mówili o nawiązywaniu pracy zespołowej z policją i szkołą oraz komisjami lekarskimi. Często przytaczaną metodą był także kontrakt socjalny i praca socjalna mające głównie na celu motywowanie podopiecznych. *Dzięki temu zmienia się mentalność naszych klientów, bo my im mówimy, że nie mogą oczekiwać pomocy tylko z naszej strony, ale że przyjęte zobowiązania muszą być realizowane przez obie strony.* Podsumowując, należy stwierdzić, że tak naprawdę to każdy pracownik radzi sobie po swojemu, bez wypracowywania jakichś szczególnych metod - dostosowując metody do przypadku, ponieważ są podobne sytuacje i podobne rodziny, ale nie ma szablonu działania.

W kolejnym pytaniu próbowano rozpoznać strukturę współpracy wewnątrz poszczególnych ośrodków poprzez następującą treść pytania: *Kogo prosi Pan/i o pomoc w przypadku zaistnienia sytuacji, z którą spotyka się Pan/i po raz pierwszy?* Rezultaty wypowiedzi przedstawia poniższa Tabela.

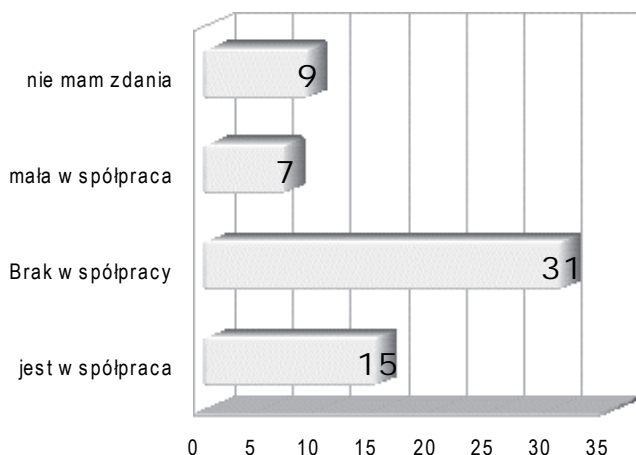
Tabela 17: Źródło informacji respondentów w sytuacjach trudnych

Źródło informacji w trudnych sytuacjach	Liczba wskazań
Koleżanka/ Kolega	62
Kierownik	54
Fachowiec z danej dziedziny	24
Internet/ Fora	3
Znajomi z innych ośrodków	5
Dotychczas nie miałam/łem takiej sytuacji	1
Zależy od problemu	1
Nikt	6
Brak danych	15

Należy zauważyć, że pierwszym źródłem pomocy w przypadku trudnej, nowej sytuacji dla 39% badanych są bezpośredni współpracownicy – określane często wprost jako „koleżanka czy kolega obok”, na drugim zaś miejscu uplasowali się kierownicy uzyskujący ponad 33% wskazań. Sześcioro badanych stwierdziło, że w razie takiej sytuacji są pozostawieni sami sobie. Ciekawą kategorią w tej kwestii są „fachowcy z danej dziedziny”, do których respondenci zaliczyli: policjantów, nauczycieli, kuratorów, księży, psychologów, radców prawnych i wójtów. W przypadku kilku rozmów mówiono o pracy zespołowej nad danym problemem, podczas której *tworzony jest mały zespół pracowniczy, który może na siebie liczyć i nikt nie zostaje pozostawiony sam sobie*. Podstawą współpracy w przypadku szczególnie trudnych sytuacji jest zawsze rozmowa przeradzająca się czasami w burzę mózgów wszystkich jej uczestników. W kilku ośrodkach wypracowano też codzienny zwyczaj zbierania się każdego ranka całym zespołem i omawiania różnych problemów i wątpliwości. Wśród odpowiedzi pojawiły się też i takie mówiące o dzwonieniu po informację do „ośrodków ościennych”.

Kolejne pytanie będące w pewnym sensie kontynuacją poprzedniego brzmiało: *Co sądzi Pan/i o współpracy ośrodków pomocy społecznej województwa w celu zapobiegania wykluczeniu społecznemu?* Wypowiedzi ankietowanych prezentuje poniższa ilustracja.

Ilustracja 54: Zdanie nt współpracy ośrodków pomocy społecznej województwa



To pytanie zdaniem autora należało do najtrudniejszych, ponieważ aż 98 osób badanych nie podało odpowiedzi umożliwiającej jednoznaczną klasyfikację. Wśród tych, którzy zdecydowali się udzielić odpowiedzi, połowa uznała, że brak jest jakiegokolwiek współpracy pomiędzy ośrodkami pomocowymi. Natomiast wśród osób, które stwierdziły, że współpraca istnieje, bardzo często pojawiały się opinie o tym, że jest ona znikoma, a ponieważ opiera się zazwyczaj na zasadzie przypadku kiedy pojawi się klient z innej gminy cechuje ją kiepska komunikacja, dlatego też wymaga ulepszeń.

Optymiści mówili jednak, że współpraca jest i to *na poziomie przyzwoitym*, dla niektórych jest ona nawet *znakomita, owocna*. Pracownicy socjalni przy każdej możliwej okazji wymieniają się swoimi doświadczeniami, ponieważ ich przekazywanie jest najlepszym źródłem wiedzy. *Jak nie wiemy jak rozwiązać jakiś problem dzwoni się do jakiegoś Ośrodka, do koleżanki*. Co prawda pojawiają się też głosy, że na terenie województwa współpracuje się z niektórymi instytucjami lepiej, niektórymi gorzej. Jako przykład dobrej współpracy jedna z ankietowanych osób podaje: *nawet mam tutaj taki przypadek: wpłynęło do nas pismo, niekoniecznie do nas powinno trafić, bo się okazuje, że człowiek nie mieszka na naszym terenie, więc przekazuje się je do innego ośrodka i on coś z tym robi, także myślę, że jest w miarę dobra ta współpraca*. Najczęściej sprowadza się ona jednak do tzw. wywiadów alimentacyjnych.

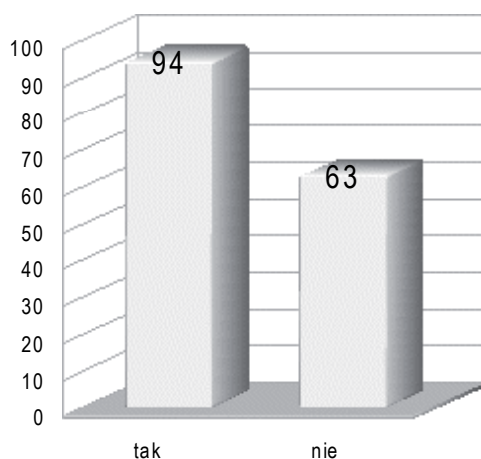
Natomiast dla większości brak jest współpracy między instytucjami pomocowymi, gdzie wprowadzono rozróżnienie na współpracę oficjalną - *oficjalnie ośrodki ze sobą nie współpracują chodź powinny*, i współpracę nieformalną, która faktycznie istnieje - *brak współpracy chyba że po koleżeńsku, ale służbowo to nie*. W związku z tym zdarzają się sytuacje

gdy czasem mamy wspólnego podopiecznego, ale nie robimy wspólnie jakiś programów, projektów w partnerstwie. Występuję niewielka współpraca, więc mało się orientujemy. Działania pomocowe są prowadzone zdaniem jednej z osób we „własnym ogródku” - jeśli coś rozwiązujemy to sami. Z wypowiedzi można dowiedzieć się, że brak współdziałania ma swoje źródła poza ośrodkami pomocowymi. Na dzień dzisiejszy to województwo chce tylko tych czystych sprawozdań, żeby ustalić ile osób jest wykluczonych społecznie, a w domyśle – nie zależy im na współpracy między ośrodkami.

Wielu badanych zgadza się z tym, że idea współdziałania jest dobra, a co więcej ich zdaniem należy usprawnić, bardziej zintensyfikować działania w celu wypracowania standardów współpracy i wytworzenia określonych jej reguł. W jaki sposób można byłoby nawiązać tę współpracę? – okazuje się, że są na to pomysły. Przede wszystkim można byłoby opracować szczegółowe projekty, programy pomocy i wdrażać je wspólnie, w partnerstwie. Podsumowując poszczególne odpowiedzi na powyższe pytanie należy zauważyć, że kilkakrotnie zdarzało się, iż respondenci z tej samej instytucji pomocy społecznej udzielali sprzecznych odpowiedzi. Dowodzi to braku właściwego przepływu informacji już na poziomie poszczególnych jednostek bądź skrajnej subiektywności ich opinii.

Kolejne pytanie brzmiało: *Czy zna Pan/i jakiegokolwiek programy reintegracyjne skierowane do osób zagrożonych marginalizacją?* Wypowiedzi ankietowanych zostały zaprezentowane na poniższej ilustracji.

Ilustracja 55: Znajomość programów reintegracyjnych skierowanych do osób zagrożonych marginalizacją

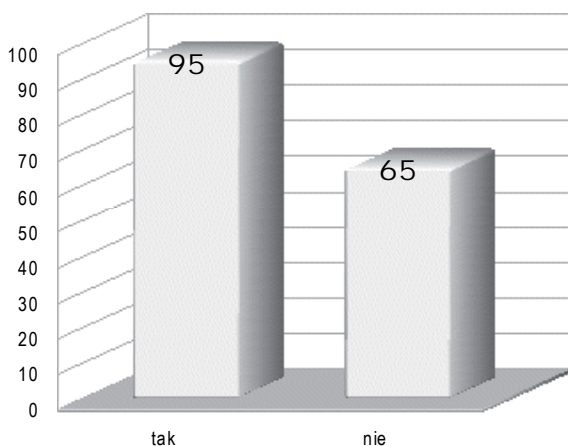


Znacząca większość – ponad połowa badanych - udzieliła odpowiedzi przeczącej. Ci, którzy odpowiedzieli, że znają programy skierowane do osób zagrożonych wykluczeniem

społecznym wskazywali następujące inicjatywy: program skierowany do sprawców przemocy, ofiar przemocy, program opieki nad dzieckiem i rodziną, programy realizowane lokalnie na przykład przez Powiatowy Urząd Pracy w Chełmie dla bezrobotnych, programy realizowane przez Fundację Rozwoju Lubelszczyzny, Lubelską Fundację Rozwoju zapobiegające wykluczeniu kobiet, osób młodych czy zwolnionych z pracy.

Następnie pytano o współuczestniczenie respondenta w tworzeniu bądź realizacji jakiegokolwiek programu mającego na celu pomoc osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym. Należy zauważyć, że wyraźnie ponad połowa respondentów brała udział w tworzeniu lub realizacji programów pomocowych jednocześnie przytaczając ich konkretne przykłady, niekiedy wraz z opisem rezultatów, jakie udało się osiągnąć. Strukturę wypowiedzi ankietowanych przedstawia poniższa ilustracja.

Ilustracja 56: Uczestnictwo w programach mających na celu pomoc osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym



Poniżej zaprezentowane zostały przywoływane przykłady:

- *"Efektywna pomoc społeczna w gminie Lubartów": dzięki udziałowi w projekcie jeden z uczestników uzyskał pracę i podniósł status materialny rodziny,*
- *"Letnia Szkoła dla rodziców zastępczych": cykl spotkań rodzin zastępczych z psychologiem, który zakończył się utworzeniem grupy wsparcia dla rodzin zastępczych,*
- *"Ośrodek integracji kryzysowej",*
- *„Aktywizacja kobiet w wieku poprodukcyjnym z gminy Bełżyce”,*
- *„Stwórzmy Sobie Szanse”,*

- „Aktywni Niezależni”: program podwyższył kwalifikacje uczestników, które formalnie potwierdzone były certyfikatem,
- „Fajstawicki sposób na aktywną integrację”,
- Wojewódzki Program Polityki Prorodzinnej,
- Indywidualny program wychodzenia z bezdomności, który zakończył się umieszczeniem osoby potrzebującej pomocy w schronisku,
- Gminna Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych,
- Program Aktywności Lokalnej: szkolenie, które miało na celu nauczyć osoby uczestniczące w tym programie jak przeciwdziałać zjawisku wykluczeniu,
- "Licz na siebie - dokonaj metamorfozy",
- Program Operacyjny Kapitał Ludzki od 2008: wyjście z bezrobocia, podopieczni skorzystali z doradztwa i kursów zawodowych,
- „Świadczenie usług dla osoby zależnej”: warsztaty z psychologii, jedna z podopiecznych dostała się na staż, a co najważniejsze u wszystkich zmieniła się mentalność. Te osoby wychodząc przez dwa tygodnie z domu zrozumiały, że można żyć inaczej, że niektóre kobiety mają te same problemy i tak właśnie należałoby postępować i pracować,
- Projekty, w których współpracowano głównie z rodzinami alkoholycznymi i z kobietami współzależnymi od mężów alkoholików, odbywały się też spotkania edukacyjne z młodzieżą, gdzie występowało wiele przypadków agresji. Może nic się takiego nie zadziało, aby były wymierne korzyści, ale psychicznie widać było efekty i to jest wielki sukces - takie działania edukacyjno – uświadamiające,
- Pomoc przy konstruowaniu i realizacji programu systemowego "Bądź Samodzielny" dla osób bezrobotnych,
- Projekt badań profilaktycznych kobiet podopiecznych MOPS (cytologia + badania profilaktyczne) w przychodni przyklinicznej w Lublinie skorzystało ok. 50 kobiet wiele z nich poddało się leczeniu,
- Projekt systemowy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej „Czas na zmiany”: podnoszenie osób bezrobotnych, dzięki któremu 1 osoba podjęła pracę,
- Program „Szansa dla Ciebie”: program dla osób długotrwale bezrobotnych, korzystających ze świadczeń pomocy społecznej, brało w nim udział 5 kobiet 4 znalazły zatrudnienie jako opiekunki domowe,

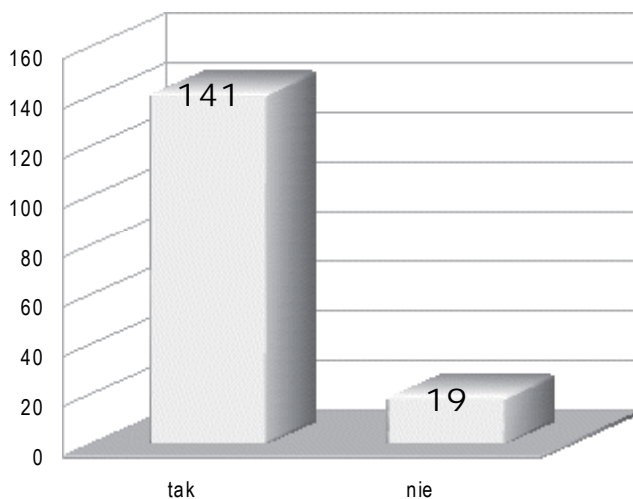
- Program „Aktywni niezależni” z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki mający na celu znalezienie pracy,
- Program kierowany do osób starszych, dzięki któremu utworzono Klub Seniora,
- Program na rzecz ochrony ofiar przemocy domowej,
- Program Grupy Wsparcia "Mamy wyjście",
- Program świadczeń wolontarystycznych "Niezapominajka",
- Program "Szansa dla najmłodszych",
- Projekt "Nasze pierwsze przedszkole": badanie systemu wsparcia dziecka i rodziny ukierunkowanego dysfunkcjonalnościami wychowawczej rodziny,
- Program "Rodzina - wznawianie potencjału ...",
- Projekt systemowy "Wiara w zasoby ludzkie", dzięki któremu 2 osoby podjęły pracę zawodową, 16 osób ukończyło szkolenia zawodowe,
- projekt systemowy "Nowe umiejętności kapitałem na przyszłość - promocja aktywnej integracji społecznej i zawodowej w gminie Kock", który zakończył się uzyskaniem zaświadczeń ukończeniu kursu zawodowego,
- „Klub pacjenta - otwarty umysł", dzięki któremu 20 osób niepełnosprawnych intelektualnie zostało zaktywizowanych,
- „Fajstawicki sposób na aktywną integrację”: projekt z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, dzięki któremu dwie panie dostały pracę, ale zrezygnowały z niej przez koszty dojazdów,
- projekt systemowy Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki trwający obecnie, który daje szansę wychowankom placówek opiekuńczo-wychowawczych na podniesienie swoich kompetencji życiowych, samooceny, a także uzyskania kwalifikacji zawodowych.

Powyżej widoczne jest bardzo szerokie spektrum problemów jakimi zajmowano się w trakcie realizacji poszczególnych programów i projektów – przytoczone w tym miejscu zostały właściwie wszystkie, ponieważ ich prezentacja jest przykładem tzw. dobrych praktyk działania, które mogą być podejmowane z powodzeniem także w innych instytucjach pomocy społecznej w województwie.

W następnym pytaniu poszukiwano odpowiedzi na następującą kwestię: *Czy uważa Pan/i, że pracownicy socjalni powinni być objęci jakąś formą kształcenia/szkolenia w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu?* Zdecydowana większość badanych pracow-

ników pomocy społecznej twierdzi, iż powinni oni zostać objęci jakąś formą kształcenia w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, natomiast tylko niecałe 12% badanych odpowiedziało przecząco. Najczęściej wymieniano różnego rodzaju szkolenia dotyczące przepisów – głównie interpretacji *Ustawy o pomocy społecznej*, ale także służące podnoszeniu kwalifikacji w zakresie pracy z osobami sprawiającymi szczególne problemy czyli uzależnionymi lub chorymi psychicznie. Wypowiedzi przedstawiono na poniższej Ilustracji.

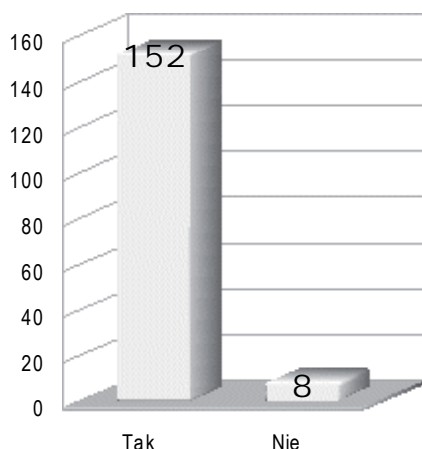
Ilustracja 57: Zdanie nt tego czy pracownicy socjalni powinni być objęci jakąś formą kształcenia/szkolenia w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu



Co więcej, wielokrotnie pojawiała się sugestia, że istnieje zapotrzebowanie na kursy na temat zapobiegania wypaleniu zawodowemu. Poza tym, wymieniano szkolenie z zakresu postępowania w sytuacjach kryzysowych i nagłych. Jednocześnie mówiono, że szkolenia skupiać się powinny bardziej na problemach od strony psychologicznej, powinny być ukierunkowane na działania praktyczne, umożliwiać doskonalenie umiejętności pracownika socjalnego - *mniej teorii więcej wskazań praktycznych*. Respondentom zdecydowanie brakuje spotkań będących swoistą wymianą własnych doświadczeń i wiadomości. Przydatne byłoby na przykład szkolenie *na temat wykluczenia społecznego i takie wyjaśnienie jak sobie z tym poradzić, gdzie można powiedzieć taką osobę, nasświetlić jakieś inne formy pomocy, bo jednak niekoniecznie się zawsze wie, gdzie można daną osobę skierować i jak jej pomóc*. Oprócz tego ankieterzy chcieliby uczestniczyć w szkoleniach dotyczących bardzo konkretnej wiedzy takiej jak chociażby funkcjonowanie i tworzenia Klubów Integracji Społecznej i Centrum Integracji Społecznej – najlepiej bezpłatnych. Podsumowując, wypada posłużyć się bardzo optymistycznym cytatem: *Nas interesują darmowe szkolenia, studia itd., jesteśmy głodne wiedzy*.

W kolejnym pytaniu usiłowano uzyskać informację czy respondenci uczestniczyli kiedykolwiek w jakichkolwiek formach kształcenia skierowanych do pracowników jednostek pomocy społecznej. Wypowiedzi przedstawiono na poniższej ilustracji.

Ilustracja 58: Deklarowany udział respondentów w formach kształcenia/szkolenia w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu



Zdecydowana większość respondentów korzystała kiedyś z możliwości udziału w szkoleniach organizowanych właśnie dla nich. Tylko ośmioro badanych przyznało, że dotychczas nie uczestniczyło w żadnych szkoleniach, gdzie przyczynami były w czterech przypadkach zbyt krótki staż pracy - *zbyt krótko pracuję*, kolejnych trzech deficyt tego typu szkoleń oraz czasochłonność wykonywanych obowiązków - *nikt takich szkoleń nie organizuje, ani nie proponuje, praca zajmuje zbyt wiele czasu* oraz jednym samozadowolenie z poziomu własnych kompetencji - *mam potrzebne kwalifikacje*. Wśród przykładów szkoleń wskazywanych przez ankietowanych – uczestników tego typu wsparcia znalazły się następujące:

- *"Ekonomia Społeczna"*,
- *"Narzędzia pracy socjalnej"*,
- *"Nie krzywdzę dzieci"*,
- *Podopieczny, potrzeby, oczekiwania i możliwości*,
- *„Pracuję, pomagam, rozumiem - wsparcie rozwoju pracowników sektora socjalnego"*,
- *"Uczymy się by pomagać"*,
- *"Uzupełnienie potencjału kadr pomocy i integracji społecznej"*,

- „Zmiana przez zdrowie”,
- Konferencje z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie,
- Kreowanie specjalistów partnerstwa lokalnego,
- Rozliczanie projektów systemowych,
- Postępowanie z klientem zaburzonym psychicznie,
- Praca z klientem roszczeniowym,
- Praca z klientem zagrożonym wykluczeniem społecznym,
- Specjalizacja I i II stopnia w zawodzie pracownik socjalny,
- Studia podyplomowe,
- Superwizja w pracy socjalnej,
- Szkolenia dla koordynatorów wolontariatu,
- Szkolenia dla rodzin zastępczych,
- Szkolenia dotyczące opracowania kontraktu socjalnego,
- Szkolenia dotyczące osób niepełnosprawnych, bezrobotnych,
- Szkolenia dotyczące projektów systemowych realizowanych przez Ośrodki Pomocy Społecznej,
- Szkolenia organizowane przez Centrum Aktywności Lokalnej,
- Szkolenia z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki,
- Szkolenia z zakresu tworzenia i realizacji projektów unijnych,
- Szkolenia z zakresu zagadnień prawnych,
- Szkolenia samodzielnie organizowane lub przez Wojewódzki Urząd Pracy, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej,
- Szkolenie z ekonomii społecznej,
- Uzależnienie, picie problemowe, współuzależnienie i motywowanie do leczenia,
- Warsztat pracownika socjalnego - kompetencji społecznych pracownika socjalnego,
- Wypalenie zawodowe,
- Wyższe studia na kierunku Praca socjalna i pomoc społeczna.

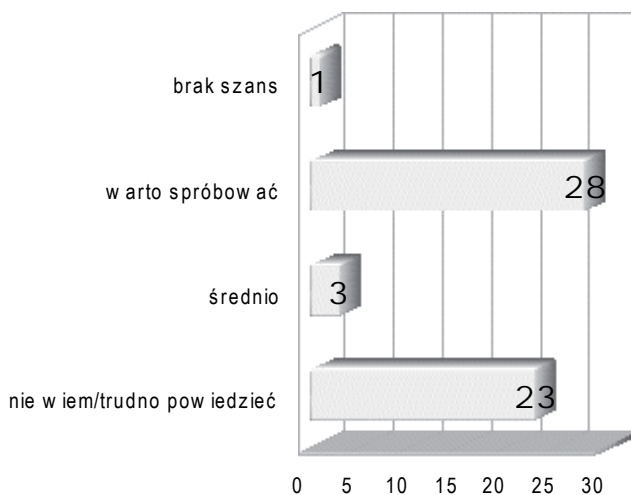
Badani podkreślali też, że ważną rolę w szkoleniu kadr pomocy społecznej odgrywa Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Urząd Marszałkowski Województwa. Zwracali również uwagę na to, że korzystają bardzo chętnie ze szkoleń, zwłaszcza jeżeli są one darmowe.

5. „Dobre praktyki” – działania warte polecenia

Kolejne dwa pytania dotyczyły tak zwanych „dobrych praktyk”, jednak okazało się, że nie wszyscy respondenci identycznie rozumieją to sformułowanie. Stąd też na wstępie przywołana zostanie owa definicja - są to różnego typu projekty i przedsięwzięcia innowacyjne, realizowane lokalnie i możliwe do multiplikacji, czyli wdrażania także poza miejscem ich powstania.

Pierwsze z pytań brzmiało: *Jak ocenia Pan/i szanse i możliwości wdrożenia w innych placówkach o podobnym profilu działalności rekomendowanych „dobrych praktyk” działania?* Strukturę wypowiedzi ankietowanych prezentuje poniższa ilustracja.

Ilustracja 59: Ocena szans i możliwości wdrożenia w innych placówkach „dobrych praktyk”



Jak widać niewielu respondentów udzieliło na to pytanie odpowiedzi na tyle jednoznacznej, aby była ona możliwa do sklasyfikowania. Jednak wśród osób, które odpowiedziały na to pytanie, dominuje przekonanie, że warto podjąć wysiłek i spróbować wdrożyć rekomendowane „dobre praktyki” działania. Zaledwie jedna z ankietowanych osób nie widziała takiej szansy.

Generalnie ankietowani mówili, że warto powielać dobre praktyki sprawdzone w innych placówkach - *o ile będą to realia, a nie pobożne życzenia*. Co prawda, kilka osób zwracało uwagę, że bardzo dużo zależy od postawy i zaangażowania kierowników poszczególnych jednostek, ponieważ jeżeli będą oni zainteresowani wdrażaniem godnych polecenia metod działania to i pracownicy będą zainteresowani. Zdają sobie bowiem sprawę, że nie są w stanie samodzielnie rozwiązać wszystkich problemów społecznych. Problemy natomiast wszędzie są - jeśli nie identyczne to przynajmniej podobne, dlatego też powinno się korzystać z podobnych programów, jeżeli takie są również realizowane w innych instytucjach. *Uważam, że jeśli ktoś coś zrobił dobrze to czemu by z tego nie skorzystać?* Przy okazji tego pytania mówiono sporo o potrzebie współpracy, ponieważ tylko dzięki niej można osiągnąć konkretne efekty i planowaną skuteczność wsparcia.

Oczywiście pojawiały się także wahania związane z *oporem pracowników socjalnych przed nowymi formami pracy*. Często mówiono, że pracownicy socjalni mają bardzo dużo pracy, zwłaszcza biurokracji przez co wdrażanie dobrych praktyk może być utrudnione. Kilka razy powtarzało się sformułowanie: *są chęci, ale brak czasu*. Jednak optymiści zakładają, że *dzięki wdrażaniu nowych metod może zmniejszyć się liczba klientów, a zatem także zmniejszy się nakład pracy*. Nie mniej jednak znacznym ułatwieniem byłoby oprócz wprowadzania dobrych praktyk także zwiększenie kadry, a także chęć wsparcia takich inicjatyw ze strony samorządów lokalnych. Ci z badanych, którzy odpowiadali „nie wiem” tłumaczyli najczęściej, że trudno odnosić się do sytuacji innych placówek bez znajomości specyfiki ich pracy.

Drugie pytanie dotyczące dobrych praktyk brzmiało: *Jakie metody wdrażania „dobrych praktyk” działania Pan/i sugeruje?* Poszczególne zdania ankietowanych prezentuje poniższa Tabela.

Tabela 18: Metody wdrażania „dobrych praktyk”

Metody wdrażania „dobrych praktyk”	Liczba wskazań
Szkolenia/kursy	17
Wymiana doświadczeń	5
Doradztwo zawodowe	5
Konferencje	4
Publikacje	4
Tworzenie zespołów samopomocy i sieci wsparcia	4
Warsztaty	4
Grupa wsparcia	3
Internet	3

Wolontariat	2
Współpraca instytucji	2
Metoda indywidualnych przypadków	2
Metoda „CAL po CAL-u” (Centrum Aktywności Lokalnej)	2
Spółdzielnie socjalne	2
Otwarcie się na pomoc dla drugiego człowieka	1
Umowy partnerskie	1
Wizyty studyjne	1
Nie wiem	17

Wskazano zatem siedemnaście różnych metod, jednak niektóre z nich trudno zaliczyć do metod wdrażania dobrych praktyk. Są nimi niewątpliwie wszelkiego rodzaju kursy i szkolenia wskazane przez 17 badanych, czyli identyczną liczbę osób, która nie potrafiła podać żadnej metody wdrażania takich sprawdzonych działań. Sposobem wdrażania są także wymiana doświadczeń, doradztwo zawodowe, konferencje i publikacje. Część respondentów zdecydowała się na uzasadnienie swoich odpowiedzi. Jedną z powtarzających się odpowiedzi była następująca propozycja - *zapraszanie osób z ośrodków, gdzie takie praktyki są wdrażane*. Poza tym mówiono o konieczności promowania i reklamowania dobrych praktyk na przykład w mediach lokalnych poprzez pokazywanie sukcesów i osiągnięć. Ważnym medium okazuje się być także prasa fachowa – zwłaszcza wskazywane publikacje takie jak np. „Pracownik społeczny”, „Problemy społeczne”, i „Polityka społeczna”, z których *można bardzo wiele się dowiedzieć porad prawnych, psychologicznych, metod pracy z różnymi grupami wsparcia*.

Respondenci, którzy wymienili Internet jako tę platformę wymiany wiedzy zwrócili uwagę na brak jakiegoś wspólnego i oficjalnego *forum doświadczeń na wyższym poziomie i większą skalę*. Proponowano też *zmianę przepisów prawa – aby były dostosowane do realiów oraz bardziej logiczne*. Jeden z badanych wskazał dość ciekawy pomysł, *aby w każdej gminie powołać Zespół Projektowy, który będzie odpowiedzialny za wyszukiwanie konkursów, pisanie projektów, co zapewni lepszy obieg informacji*. Niektórzy respondenci przytaczali przykłady z własnego doświadczenia np. *na terenie naszej gminy bardzo dobrze sprawdziły się świetlice środowiskowo–terapeutyczne dla dzieci i młodzieży. To jest dobra praktyka (...)* *Na terenie naszej gminy nie ma liceum, a młodzież uczęszczająca do szkół w Lublinie, a po powrocie nie ma co robić z czasem. Dla tej grupy (młodzież licealna) był stworzony program, gdzie przewidywano możliwość spotkań z psychologiem (2 razy w tygodniu) i rozmów o własnych problemach. Program zakończył się wyjazdem*

na obóz. Później niestety nie reaktywowano tej grupy, chociaż młodzież była bardzo zadowolona o czym świadczyła liczba osób uczestniczących w spotkaniach. Napewno jest to przykład godny naśladowania, który można bez wątpienia nazwać dobrą praktyką.

Oprócz powyższego do dobrych praktyk zaliczono angażowanie społeczności lokalnej, a zwłaszcza jej liderów do budowania strategii rozwiązywania problemów dotyczących osób wykluczonych. Oczywiście nie wszystkie wskazane metody i nie w każdej lokalizacji można wdrażać sugerowane metody działania, jednak zawsze można je adaptować i dopasowywać do potrzeb danego środowiska. Nowoczesne pomysły czy niestandardowe metody powinny być poddane dyskusji społecznej na przykład na różnego rodzaju spotkaniach - *być może wola mieszkańców w niektórych społecznościach zmobilizowałaby do działania.*

Kolejne pytanie dotyczyło sposobów ułatwienia osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym służących ich ponownej integracji ze społeczeństwem. W tej kwestii tylko dwie osoby odpowiedziały „Nie wiem”, natomiast pozostali ankietowani przytoczyli wiele pomysłów i przykładów na zapobieżenie wykluczeniu społecznemu. Najczęściej wymienianymi sposobami mającymi ułatwić reintegrację osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym były *akcje informacyjne skierowane do społeczeństwa mające na celu zmianę stereotypów na temat osób wykluczonych społecznie np. spoty reklamowe - ale nie takie jak była prezentowana osoba niepełnosprawna na wózku inwalidzkim (że może podjąć każdą pracę).* Czyli musiałaby tu nastąpić pewna zmiana w myśleniu wśród środowiska i społeczeństwa lokalnego. Wskazywano także które instytucje powinny się zajmować tego typu działalnością (oprócz instytucji pomocowych) np. w środowiskach wiejskich ważną rolę powinien odgrywać kościół, poza tym można byłoby tworzyć ośrodki na kształt kółka wsparcia dla rodzin wykluczonych społecznie, które wzajemnie mogłyby sobie w jakiś sposób pomagać, domy samopomocy. Wspominano też o tym, że rodzina powinna mieć większy wpływ na ponowną integrację ze społeczeństwem, ale również przyjaciele, znajomi, niektórzy dodatkowo proponowali wprowadzenie instytucji „asystenta rodziny”.

Bardzo często mówiono o konieczności pomocy w znalezieniu pracy i wyjściu z uzależnienia. Oprócz tego spory nacisk kładziono na szkolenia szczególnie dla osób młodych - *szkolenia, wyjazdy, jest tu taka Fundacja Rozwoju Lubelszczyzny w Krasnymstawie, która działa u nas i mają np. oferty szkoleń wyjazdowych poza terenem: gdzieś tam w Kazimierzu czy Zakopanym.* Respondenci zwracali uwagę na to, że będzie to wszystko możliwe dopiero po zaistnieniu większej, bardziej intensywnej i angażującej wszystkie strony współpracy między instytucjami państwowymi i organizacjami pozarządowymi, *które będą działały na zasadzie partnerstwa, a nie rywalizacji.* W tym miejscu warto za-

cytować wypowiedź jednej z badanych osób: *Akceptacja społeczeństwa to jest taki śliski temat, bo nie wiadomo kogo społeczeństwo zaakceptuje a kogo nie, ale kiedy ta osoba wróci na rynek pracy i zacznie działać w kierunku zdobywania pieniędzy na przeżycie, będzie kupowała i się nakręcała to ona w tym społeczeństwie zaistnieje i społeczeństwo ją zaakceptuje. Jeśli znajdzie się na rynku to społeczeństwo ją zaakceptuje.*

Zatem najważniejszym czynnikiem pomagającym się reintegrować wykluczonym jest znalezienie zatrudnienia i uniezależnienie się od pomocy społecznej. Przy okazji pracy zwracano uwagę, że ważna jest zmiana podejścia pracodawców do pracowników, oraz ułatwienia prawne dla pracodawców zatrudniających osoby zagrożone wykluczeniem np. ulgi dla pracodawców zatrudniających osoby długotrwale bezrobotne, osoby opuszczające zakłady karne czy placówki opiekuńczo-wychowawcze.

Jednak walka o powrót do społeczeństwa może być również pomocą w przypadku niepełnosprawności polegającą na wskazaniu jak uzyskać orzeczenie o stopniu niepełnosprawności *żeby skorzystać z jakiegoś zasiłku stałego*. Pojawiały się też głosy, że pomocne byłoby gdyby *przede wszystkim zreformować Powiatowe Urzędy Pracy, bo jest tam mnóstwo urzędników i oferta szkoleń czy kursów zakończonych papierkami też np. kurs spawacza, ale wydaje mi się, że lepiej jak takie uprawnienia uzyska mniej osób, a Urząd będzie poszukiwał lub wskazywał im drogi, może trzeba zmienić ten system (...) to powinno być tak: „słuchajcie, macie tu teraz papiery, mamy gospodarkę rynkową, wolny rynek, można zakładać działalność gospodarczą, założycie spółkę czy firmę itd.”* Tutaj właśnie Urząd Pracy powinien im pomóc, ukierunkować tych ludzi, pokazać im za i przeciw i wtedy może część ludzi decydowałaby się, że nie muszą być tylko pracownikiem, ale i pracodawcą. Dlatego też należy pamiętać jak ważne jest bardzo dokładne zdiagnozowanie przyczyn marginalizacji i dobór odpowiedniego rodzaju wsparcia konstruowanego indywidualnie dla danego klienta.

Następnie zapytano: *Które według Pana/i obszary działania Pana/i jednostki pomocy społecznej, w kontekście zapobiegania wykluczeniu społecznemu, wymagają zwiększonej ilości sił i/lub środków wsparcia?* W tej kwestii tylko pięcioro badanych udzieliło odpowiedzi „Nie wiem”, natomiast pozostali wymieniali bardzo różne obszary wymagające ich zdaniem wsparcia. Obszary te generalnie można podzielić na dwa typy: dotyczące podopiecznych i dotyczące pracowników socjalnych.

W przypadku podopiecznych to najczęściej mowa była o konieczności działania skierowanego na integrację społeczną oraz szeroko pojętą aktywizację. Przede wszystkim wskazywano potrzebę finansowania już istniejących bądź takich, których zdecydowanie brakuje, instytucji jak Dom Kultury, domy dziennego pobytu, instytucji świadczących usługi leczni-

czy bądź hospicyjne na rzecz osób wymagających opieki terminalnej, świetlic. *Biorąc pod uwagę fakt, że społeczeństwo polskie starzeje się należy wzmocnić działania dotyczące osób niepełnosprawnych, starszych, samotnie wychowujących dzieci.* Należałoby także zintensyfikować współpracę z Urzędem Pracy - *często jest tak, że oni nie proponują prac np. długotrwale bezrobotnemu, a uważam, że już kilka razy mogliby i czasami pismem sugerujemy, żeby mu zaproponowano - jednak dalej nie otrzymuje, nie wiem z jakiego powodu pomimo, że wiemy, że jest tam jakaś praca.*

W wypowiedziach respondentów można zauważyć wyraźnie, że największą bolączką systemu są niskie i niewystarczające środki finansowe. Ciekawe jest też, że niektórzy pracownicy socjalni chcieliby mieć większe możliwości egzekwowania zapisów z kontraktów socjalnych, zwłaszcza jeżeli mówi się o konieczności aktywizowania zawodowego - *u nas jest taka część PGR-owska (Państwowej Gospodarki Rolnej), kto chciał to pracuje, a kto nie to żebyś go kijem gonił on nie pójdzie do pracy.* Natomiast pod względem działań dotyczących pracowników instytucji pomocy społecznej to bardzo często pojawiającym się tematem była potrzeba wyższego wynagrodzenia, a także *utopijny pomysł jakim jest samochód służbowy (Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie mają).* Niezwykle istotnym problemem okazuje się też być niewystarczająca liczba pracowników socjalnych - *przydałaby się większa ilość Pracowników Socjalnych, żeby jednak miał on mniej tych podopiecznych pod sobą, wtedy jego praca byłaby efektywniejsza, bo byłby on w stanie więcej czasu poświęcić danej rodzinie.* Obecnie ustawa mówi, że jeden pracownik przypada na 20 tysięcy mieszkańców, co respondenci uważają za zbyt wysoką liczbę i uważają, że to powinno być zmienione tak *żeby 1 pracownik zajmował się liczbą podopiecznych, a nie był przeliczany na liczbę mieszkańców.*

Dodatkowo, mówiono o potrzebie zatrudniania fachowców takich jak na przykład psycholog czy doradca zawodowy, potrzebie organizowania klubów pracy czy mieszkań chronionych. Kilkoro badanych mówiło też o potrzebie wsparcia *instytucji, które mogłyby nam pomóc (coś jak kiedyś w Zakładach Opieki Zdrowotnej), mamy współpracę z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie, ale nie ma ustawy, że ta osoba ma mi pomóc - kiedyś było wsparcie, a teraz możemy tak naprawdę tylko na siebie liczyć, czasami coś się tam uzyskać, ale to jest tak nie do końca wspólne.* Podsumowując, rozbudowa administracji samorządowej na dole, lepsza współpraca z Urzędem Pracy, reorganizacja świadczonych usług opiekuńczych, większa liczba lepiej opłacanych pracowników, wyposażenie instytucji w samochody służbowe, wyższy budżet dla jednostek oraz poszerzenie działalności pomocowej w postaci zatrudnienia specjalistów to klucze do sukcesu zwiększenia efektywności i skuteczności systemu Lubelszczyźnie.

Kolejne z pytań dotyczyło sugestii ankietowanych na temat skutecznej aktywizacji lokalnych środowisk na rzecz pomocy osobom zagrożonym wykluczeniem. W tym miejscu najczęściej pojawiały się odpowiedzi, że w pierwszym rzędzie należy edukować środowisko lokalne, aby ludzie przestali oceniać podopiecznych pomocy społecznej w sposób stereotypowy, ponieważ należy starać się o *przetłamanie tematu tabu względem wykluczenia*. Mówiono również o konieczności informowania środowiska o problemach, jakie istnieją na danym terenie. Oprócz tego zwracano uwagę na udzielanie rzetelnej informacji dotyczącej możliwości skorzystania z pomocy, przy czym podkreślano, że *środowisko lokalne w ogóle bardzo trudno do czegokolwiek zaktywizować, ponieważ jest na NIE w każdym działaniu*.

Wśród propozycji działań w tym zakresie pojawiły się następujące rozwiązania: programy szkoleniowe, świetlice, grupy wsparcia, organizowanie różnych spotkań, współpraca z sołtysami, z radnymi, z osobami starszymi, z osobami na emeryturach, wykształcenie pomocy sąsiedzkiej, aby mieszkańcy nie izolowali się od środowiska wykluczonych. Należy zauważyć, że akcentowano wielokrotnie, że środowiska lokalne trzeba nieustannie motywować – doskonałym przykładem tejże propozycji jest wypowiedź jednego z respondentów: *prowadzimy tutaj akcję „Paczka choinkowa dla dzieci” - kilka lat temu miałyśmy więcej sponsorów, więc było więcej paczek żywnościowych nawet ze sklepów, a teraz co roku jest z tym gorzej. Z jednej strony sytuacja finansowa ludzi się polepsza, ale z drugiej strony ludzie też nie chcą dawać, bo widzą, że osoba przychodzi, korzysta z pomocy, a potem idzie do sklepu, bo ma pieniądze na alkohol - oni wtedy myślą, że coś tu jest nie tak*. Duży potencjał w aktywizacji środowisk lokalnych na rzecz przeciwdziałaniu wykluczeniu ankietowani pokładali również w mediach lokalnych - *poprzez prasę, telewizję lokalną, Internet po prostu informujemy społeczeństwo lokalne o planowanych i organizowanych działaniach, o różnych akcjach, spotkaniach, które wykonujemy*. Reasumując, rekomendowany przez ankietowanych schemat działania w zakresie aktywizacji społeczności lokalnej w temacie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu to po pierwsze rzetelne i kompleksowe informowanie środowiska o istnieniu problemu wykluczenia społecznego, po drugie podejmowanie różnego typu inicjatyw lokalnych w tym zakresie i wreszcie promowanie ich w mediach.

Na zakończenie omówione zostanie pytanie, w którym pracownicy instytucji pomocy społecznej mieli za zadanie opisać właściwie samych siebie i system, w którym pracują.² Analizując wypowiedzi należy zauważyć, że tylko trzy osoby stwierdziły, że nie mają zdania w tej kwestii. Pozostali zaś wymieniali cały katalog przymiotników, które zasadniczo

² Proszę scharakteryzować w 3 przymiotnikach stan pomocy społecznej w Pana/i miejscu zatrudnienia.

można podzielić na dwie kategorie: o zabarwieniu pozytywnym i o zabarwieniu raczej negatywnym.

Wśród pozytywnych znalazły się: efektywna, skuteczna, dobra, pomocna, dostępna, na wysokim poziomie (w związku z wysokowykwalifikowaną kadrą), skierowana na klienta, aktywna, zaangażowana w życie podopiecznych, spolegliwa, szybka, opiekuńcza, adekwatna, intensywna, docelowa, niedoceniana, dynamiczna, wielowymiarowa, indywidualna, pozytywna, fachowa, kompetentna, niezawodna, powszechna, nowoczesna, profesjonalna, przyjazna, konkretna, partnerska, wiarygodna i wszechstronna.

Wśród cech negatywnych przypisywanych obecnemu stanowi systemu pomocy społecznej w województwie należy wymienić następujące przymiotniki: nijaka, bierna, niewystarczająca, ograniczona, niezorganizowana, wirtualna, nieudolna, nieefektywna, biurokratyzowana, niezadowolająca, doraźna, niedofinansowana, biedna, uzależniająca, długotrwała, nadopiekuńcza, rygorystyczna, hermetyczna (bo głównie nastawiona na osoby bezrobotne), niedostosowana do potrzeb, przestarzała, niezorganizowana, szablonowa, niespójna, rozbieżna, ograniczona, niejednorodna, mierna, przeciążona (zbyt mała ilość kadry w stosunku do ilości realizowanych zadań), nieprestżowa.

Oprócz przymiotników pojawiły się dodatkowo krótkie zdania oceniające pomoc społeczną: *źle postrzegana przez środowisko; praca socjalna jest na wysokim poziomie, a praca trudno, bo teren też jest trudny, zapchaj dziura – bo jak już czegoś w Gminie nie da się realizować albo nie chcą to trafić to do nas, nie dająca motywacji do większego zaangażowania*. Pozytywny cytat na zakończenie refleksji nad tą kwestią brzmić będzie następująco: *Ważne jest też pokazanie społeczeństwu, a przede wszystkim osobom potrzebującym, że pracownicy instytucji społecznych to nie tylko „zimni” urzędnicy, ale osoby z pasją, dla których działanie na rzecz innych jest czymś ważnym*.

W ostatnim podrozdziale pokazano między innymi różnego typu inicjatywy podejmowane przez ankietowanych – czyli tak zwane dobre praktyki, próbowano też odpowiedzieć na pytanie w jaki sposób można je multiplikować. Oprócz tego przytoczony został szereg projektów, programów i szkoleń organizowanych przez pracowników pomocy społecznej lub takich, w których oni osobiście brali udział.

Rozdział V. Wnioski i rekomendacje



Niniejsze opracowanie to rezultat analizy dość szczegółowych pytań skierowanych do pracowników instytucji pomocowych w województwie lubelskim, które dotyczyły ich opinii na temat skuteczności przyjętych metod działania i barier, które należałoby pokonać w celu aktywizacji grup zagrożonych wykluczeniem, a także sugestii przekazywanych im na codzień przez osoby korzystające ze wsparcia.

Na początku usiłowano pozyskać definicję terminu wykluczenie społeczne – okazało się, że żaden z respondentów nie miał problemu z opisaniem tego zjawiska. Również w przypadku wskazania grup osób szczególnie zagrożonych wykluczeniem ankietowani nie mieli problemu - najczęściej wymieniano osoby bezrobotne (wybór 51,2% badanych). Stwierdzenie to zostało potwierdzone w wynikach jednego z kolejnych pytań, gdy bez-

robocie wymieniono jako główny powód zgłaszania się po pomoc (wybór 77 badanych). Następnie, poszukiwano odpowiedzi na pytanie czy miejsce zamieszkania wpływa na prawdopodobieństwo wykluczenia, gdzie okazało się, że dla zdecydowanej większości 88,1% badanych faktycznie istnieje taki związek, a najbardziej na wykluczenie narażeni są mieszkańcy wsi oraz mieszkańcy tak zwanych enklaw biedy. Analizując następne wypowiedzi należy zauważyć, że za największe zagrożenia związane z marginalizacją społeczną uznano różnego rodzaju patologie i przestępczość (odpowiednio 33 i 16 wskazań). W tej części badań można było także uzyskać informacje na temat postrzegania przez otoczenie osób wykluczonych, które zdominowane było przez negatywne stereotypy, poczucie wyższości i swoistą pogardę wynikającą z braku zrozumienia problemów marginalizowanych. Następnie, w odniesieniu do planowanych, nowych form pomocy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym respondenci chętnie przytaczali przykłady projektów realizowanych w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego czy Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, opowiadali także o korzyściach płynących z wprowadzanych na coraz szerszą skalę kontraktach socjalnych. W tej części raportu należy również zauważyć, że podopieczni zdaniem badanych charakteryzują się dość niskim poziomem motywacji do zmiany swojej sytuacji, ale za to dosyć dużym zaufaniem darzą pracowników pomocy społecznej – jako jedynej właściwie instancji ze strony, której mogą oczekiwać pomocy.

W kolejnej części badań na wstępie można poznać opinie katalog problemów, z którymi zdaniem respondentów najtrudniej poradzić sobie samodzielnie takie jak alkoholizm (wybór 44 respondentów) i bezrobocie wskazane przez 43 osoby. Co więcej, zdaniem respondentów pomoc, w szczególności finansowa, może uzależnić (146 wyborów) - podobnie jak fakt, z którym zgadza się aż 94% badanych, że na skutek otrzymywania pomocy może wytworzyć się wśród podopiecznych postawa roszczeniowa. Okazało się także, że to właśnie pomoc finansowa wskazywana jest najczęściej jako najmniej efektywna forma wsparcia (59 wskazań), natomiast za najbardziej efektywną uznano pracę socjalną. W tej części można uzyskać także informację kto powinien zajmować się osobami potrzebującymi wsparcia - w pierwszym rzędzie instytucje pomocowe (wskazanie 89% badanych), następnie rodzina (58% wyborów) w odniesieniu do opinii kto faktycznie nimi się zajmuje się - pomoc społeczna (96%) i rodzina (jedynie 25% ankietowanych). Za najlepszy typ wsparcia osób zagrożonych wykluczeniem społecznym uznano doradztwo wymienione przez największą liczbę badanych. W pytaniu o własne, sprawdzone metody aktywizacji osób zagrożonych wykluczeniem okazało się, że w 41% przypadkach ich nie ma z powodu faktu, że każdy przypadek jest inny i nie da się działać szablonowo, ponieważ do każdego należy dopasować indywidualne metody pomocy. Na zakończenie tej części zapytano o metody eliminacji wykluczenia społecznego, gdzie respondenci wskazywali, że niestety zjawiska tego nie da się wyeliminować z życia społecznego. Można zaś zminimalizować jego skutki poprzez w pierwszym rzędzie zapewnienie ludziom zatrudnienia.

W trzeciej części badań poszukiwano nieskutecznych metod wsparcia i niewykonalnych celów. W związku z tym proszono badanych między innymi o analizę założeń Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego oraz niektórych elementów analizy SWOT systemu pomocy społecznej zawartej w tejże Strategii. Okazało się, że badani nie są przekonani co do tego, że cele polityki społecznej przystają do rzeczywistości, ale za to 97% badanych stwierdziło, że zna obowiązujące obecnie podstawy prawne dotyczące realizacji pomocy społecznej, w tym aż 122 osoby na poziomie dobrym lub bardzo dobrym. Jeszcze większa grupa, bo aż 157 osób, zadeklarowało, iż posiada wiedzę o posiadaniu przez ich region Strategii rozwiązywania problemów społecznych, zaś 146 osób ją zna, w tym 67 osób na poziomie dobrym. Na pytanie czy oficjalna polityka społeczna faktycznie przeciwdziała zjawisku wykluczenia społecznego 53 osoby udzieliły odpowiedzi twierdzącej. Dodatkowo, 1/3 badanych twierdzi, iż polityka społeczna istotnie wspiera grupy zagrożone wykluczeniem. W tej części raportu analizowano także odpowiedź na pytanie o to czy obecne kryteria przyznawania pomocy są właściwe – dla aż 70 ankietowanych odpowiedź brzmiała „Nie”. Wśród źródeł wiedzy na temat możliwości wsparcia wskazywano szkolenia (58 osób) oraz Internetu (44 osoby).

Kolejną część rozpoczęto od pytania jakimi narzędziami badani dysponują w celu przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu i aktywizacji osób zagrożonych marginalizacją – najwięcej osób wskazało kontrakt socjalny (50 badanych) oraz pracę socjalną (24 osoby). Wśród oczekiwanych przez podopiecznych form niepieniężnej pomocy wymieniono poradnictwo, pomoc żywnościową oraz pomoc rzeczową – odpowiednio 52, 40 i 15 wskazań. Następnie, próbowano zdiagnozować stan współpracy instytucji pomocy społecznej z publicznymi służbami zatrudnienia, partnerami społeczno – gospodarczymi itp. – zdaniem 96% ankietowanych aktywne współdziałanie ma miejsce z różnymi typami organizacji i instytucji, które wskazywano. Należy zauważyć, iż głównym elementem wewnętrznej współpracy pracowników w ramach instytucji w przypadku sytuacji dotąd niespotykanych i trudnych z koleżanką obok (62 osoby) i z kierownikiem swojej placówki (54 osoby). Kwestia współpracy między instytucjami pomocowymi w regionie okazała się dość trudna, ponieważ ponad połowa badanych nie podała odpowiedzi umożliwiającej jednoznacznie zaklasyfikowanie. Ci zaś, którzy udzielili odpowiedzi w większości twierdzili, iż brak jest jakiegokolwiek współpracy, chociaż wielokrotnie powtarzano, iż współpraca taka jest bardzo potrzebna. Dalej okazało się, że ponad 50% ankietowanych dysponuje wiedzą dotyczącą znajomości programów reintegracyjnych skierowanych do osób zagrożonych marginalizacją. Niestety, tylko nieco ponad 1/3 badanych brała kiedykolwiek udział w tworzeniu lub realizacji takich programów pomocowych, jednak mimo tego przedstawiono niezwykle szerokie spektrum problemów jakimi zajmowano się w trakcie realizacji poszczególnych programów i projektów. Większość badanych (141 osób) zgadza

się z tym, że pracownicy instytucji pomocy społecznej powinni zostać objęci jakąś formą kształcenia w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu. Ponadto, wymieniano w tym miejscu różnego rodzaju niezbędne szkolenia np. dotyczące przepisów – głównie interpretacji ustawy o pomocy społecznej, ale także służące podnoszeniu kwalifikacji w zakresie pracy z osobami sprawiającymi szczególne problemy czyli uzależnionymi lub chorymi psychicznie. Tylko ośmioro spośród badanych nie brało do tej pory udziału w żadnym szkoleniu, przy czym większość z powodu bardzo krótkiego stażu pracy.

Ostatnia część badań dotyczyła poszukiwania tzw. dobrych praktyk w badanych instytucjach pomocy społecznej województwa. Okazało się, że dominuje przekonanie, że trzeba spróbować wdrożenia rekomendowanych „dobrych praktyk”, ponieważ warto powielać to co sprawdzone w innych placówkach. Wśród najlepszych metod wdrażania dobrych praktyk wymieniono szkolenia, wymianę doświadczeń oraz doradztwo zawodowe. Zdaniem ankietowanych wśród obszarów działania pomocy społecznej w kontekście zapobiegania wykluczeniu społecznemu wymagających zwiększonej ilości sił i/lub środków wsparcia znajdują się najpilniejsze problemy takie jak zbyt mała liczba słabopłacanych pracowników oraz zbyt duża biurokracja niepozwalająca poświęcić odpowiedniej ilości czasu osobom potrzebującym. W zakresie aktywizacji środowisk lokalnych na rzecz pomocy osobom wykluczonym sugerowano z kolei rzetelne i kompleksowe informowanie środowiska o istnieniu problemu marginalizacji, następnie podejmowanie różnego typu inicjatyw lokalnych (spotkania, akcje, grupy wsparcia) oraz promowanie ich w lokalnych mediach. Ankietowani stan systemu pomocy charakteryzowali różnorodnie, zarówno przymiotnikami o zabarwieniu pozytywnym, jak i negatywnym, jednak najważniejszą refleksją wśród tychże rozważań stała się niejako wypowiedź jednego z respondentów, który stwierdził, że najważniejsze w pracy ze środowiskiem wykluczonych jest pokazanie drugiemu człowiekowi, że pracownik instytucji pomocy społecznej nie jest zimnym urzędnikiem – potrafi i chce faktycznie pomóc.

Na zakończenie niniejszego opracowania, resumując rezultaty przeprowadzonych badań, przytoczone zostaną najważniejsze i najczęściej sugerowane rekomendacje będące jednocześnie wskazówkami ukierunkowującymi przyszłe modyfikacje bądź zmiany systemu, a także zwracające uwagę na poszczególne, zdaniem ankietowanych, najważniejsze kwestie:

- kontrakt socjalny: jest to ta forma pomocy, którą należy wdrażać zawsze kiedy jest to możliwe, ponieważ przynosi najbardziej pożądane efekty,
- największy nacisk należy kłaść na aktywizację zawodową podopiecznych, pracę jako rozwiązanie wielu problemów,

- pomoc finansowa jest najmniej efektywna, ale niezbędna, jednak przy jej udzielaniu należy podkreślać, iż nie jest to sposób na życie, ale pomoc doraźna; dobrze byłoby uzależniać otrzymanie pomocy od aktywnej współpracy z pracownikiem socjalnym,
- przyznawana pomoc powinna być uzależniana nie tylko od udokumentowanych dochodów, ale także od faktycznych potrzeb podopiecznych - czyli należałoby brać pod większą uwagę zapisy zawarte w wywiadach środowiskowych, ponieważ gwarantowanie pieniędzy za nic uzależnia i demotyduje,
- wywiady powinny być zmniejszone, a cała biurokracja ograniczona, należałoby też przestać „tworzyć” statystyki, a pozwolić na pracę z podopiecznymi,
- strategie pomocowe w niektórych regionach należy zaktualizować i sprawić, aby bardziej przystawały do rzeczywistości,
- jeśli chodzi o politykę społeczną wiele rzeczy wymaga poprawy – w pierwszym rzędzie formy pomocy jakie instytucja pomocy społecznej udziela, szczególnie wysokość świadczeń, która jest zbyt niska do obecnych realiów,
- dobre praktyki należy promować, reklamować na przykład w mediach lokalnych pokazując efekty co się udało zrobić,
- oprócz mediów dobre praktyki należy promować intensyfikując współpracę głównie z innymi ośrodkami pomocowymi, ale także z instytucjami takimi jak np. Urząd Pracy,
- współpracę można rozpocząć na przykład od *opracowania szczegółowych projektów, programów pomocy i zacząć wdrażać je wspólnie*,
- należy pracować w oparciu o trzy metody: pracę socjalną będącą metodą pracy indywidualnej (kontakt i planowanie schematu wsparcia z klientem i jego rodziną), metodą grupową za pośrednictwem grup wsparcia pracujących nad danym problemem oraz metodą środowiskową poprzez aktywizację środowiska lokalnego.

Zakończenie

Powyższy raport nie jest kompendium wiedzy na temat wykluczenia społecznego ani tym bardziej poradnikiem jak sobie z wykluczeniem społecznym radzić, jest jednak analizą szerokokrojonych badań - swoistą pogłębioną refleksją. Jednym z celów procesu badawczego było zachęcenie respondentów do zastanowienia się nad poruszaną problematyką. Pracownicy instytucji pomocy społecznej w województwie lubelskim, jak sami wielokrotnie zaznaczali, są przeciążeni pracą, tym większe należą im się podziękowania za poświęcony czas oraz przywołane opinie, osobiste refleksje i doświadczenia. Badania były okazją do skupienia się nad problemem osób wykluczonych, natomiast niniejsze opracowanie prezentuje bardzo różnorodne podejścia do tego tematu. Dzięki jego lekturze można dowiedzieć się jak inni widzą osoby zagrożone wykluczeniem, a przede wszystkim jak inni radzą sobie z tym problemem. Raport nie podaje gotowych recept na działanie, ale prezentuje różne przykłady inicjatyw i programów mogących stanowić punkt wyjścia do szerszej dyskusji czy to na poziomie poszczególnych instytucji czy też w ramach różnego typu szkoleń i konferencji. Mamy nadzieję, że czytelnicy, podobnie jak respondenci, szukając rozwiązań poczują, że nie są sami, że w innych instytucjach pracują ludzie mający podobne problemy, ale dysponujący być może inną wiedzą, co może zaowocować współpracą.

Oczywiście, dobrze byłoby sformułować jakiś „spis” sprawdzonych metod i dobrych praktyk, do którego można byłoby się w razie potrzeby odnieść, jednak do tego niezbędne jest przeprowadzenie jeszcze wielu pogłębionych badań i konkretnych inicjatyw. Warto zastanowić się nad wykorzystaniem Internetu jako coraz bardziej dostępnego medium, na którego łamach na kształt ogólnodostępnej platformy wymiany doświadczeń można byłoby „chwalić się” dobrymi praktykami, a jednocześnie poszukiwać dobrych rozwiązań i koleżeńskich porad.

Spis tabel

- Tabela 1: Respondenci ze względu na przynależność do poszczególnych powiatów województwa
- Tabela 2: Struktura wykształcenia respondentów
- Tabela 3: Stanowiska zawodowe zajmowane przez respondentów
- Tabela 4: Staż pracy respondentów
- Tabela 5: Szacowany udział procentowy osób zagrożonych wykluczeniem społecznym
- Tabela 6: Grupy społeczne narażone na wykluczenie
- Tabela 7: Problemy z jakimi najczęściej zgłaszają się podopieczni
- Tabela 8: Zagrożenia związane z wykluczeniem społecznym
- Tabela 9: Problemy z którymi najtrudniej poradzić sobie samodzielnie
- Tabela 10: Najbardziej i najmniej efektywne formy pomocy
- Tabela 11: Najlepsze formy pomocy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym
- Tabela 12: Cele strategiczne Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego i cele szczegółowe pomocy społecznej
- Tabela 13: Stanowisko respondentów wobec argumentów analizy SWOT Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego
- Tabela 14: Źródła wiedzy na temat możliwości wsparcia
- Tabela 15: Narzędzia wykorzystywane w celu przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu
- Tabela 16: Niepieniężne formy wsparcia oczekiwane przez podopiecznych
- Tabela 17: Źródło informacji respondentów w sytuacjach trudnych
- Tabela 18: Metody wdrażania „dobrych praktyk”

Spis ilustracji

- Ilustracja 1: Udział liczbowy poszczególnych ośrodków pomocowych w województwie lubelskim
- Ilustracja 2: Udział liczbowy poszczególnych ośrodków pomocowych uczestniczących w badaniu
- Ilustracja 3: Podział badanych jednostek ze względu na terytorium działalności
- Ilustracja 4: Zgodność z założeniami nt realizacji polityki społecznej
- Ilustracja 5: Zgodność ze stwierdzeniem, że jednym z najważniejszych elementów polityki społecznej jest przeciwdziałanie marginalizacji
- Ilustracja 6: Zgodność z założeniem, że następuje wzrost liczby osób przejawiających problemy z odnalezieniem się na rynku pracy i w społeczeństwie
- Ilustracja 7: Zgodność z założeniem, że brak wsparcia dla zagrożonych marginalizacją stopniowo powoduje degradację
- Ilustracja 8: Zgodność z założeniem o niezbędności korzystania z nowoczesnych form aktywizacji osób zagrożonych wykluczeniem
- Ilustracja 9: Zgodność nt rozbieżności pomiędzy teorią systemu pomocy społecznej a rzeczywistością
- Ilustracja 10: Zgodność z założeniem o braku współpracy władz samorządowych z instytucjami pomocy społecznej
- Ilustracja 11: Zgodność z założeniem o braku współpracy władz samorządowych z innymi organizacjami
- Ilustracja 12: Zgodność ze stwierdzeniem o konieczności stworzenia skuteczniejszego systemu pomocy społecznej
- Ilustracja 13: Zgodność z założeniem o konieczności stworzenia efektywniejszego systemu pomocy społecznej
- Ilustracja 14: Zgodność z założeniem o popularyzacji zaangażowania na rzecz przeciwdziałania marginalizacji
- Ilustracja 15: Zgodność z potrzebą ożywienia środowisk lokalnych w zakresie rozwiązywania problemów
- Ilustracja 16: Zgodność z potrzebą stworzenia skuteczniejszej strategii rozwiązywania problemów osób wykluczonych
- Ilustracja 17: Zgodność z koniecznością wzrostu jakości pomocy niesionej osobom wykluczonym
- Ilustracja 18: Zgodność z potrzebą zwrócenia uwagi na konieczność zmian przepisów

- Ilustracja 19: Zgodność z koniecznością podniesienia motywacji osób wymagających pomocy
- Ilustracja 20: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na ożywienie środowisk lokalnych
- Ilustracja 21: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na powstanie skuteczniejszych strategii rozwiązywania problemów
- Ilustracja 22: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na wzrost jakości i skuteczności pomocy dla osób wykluczonych
- Ilustracja 23: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na zwrócenie uwagi na konieczność zmian przepisów
- Ilustracja 24: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na zwiększenie świadomości nt potrzeb grup wykluczonych społecznie
- Ilustracja 25: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na zwiększenie przekonania podopiecznych o racjonalnych przesłankach działania pomocy społecznej
- Ilustracja 26: Zgodność z założeniem, że projekt wpłynie na zmianę motywacji podopiecznych
- Ilustracja 27: Zgodność z założeniem, że udział w projekcie wpłynie na zwiększenie zaufania osób wykluczonych do instytucji pomocowych
- Ilustracja 28: Czy wśród Pana/i bezpośrednich podopiecznych znajdują się osoby zaliczane do zagrożonych wykluczeniem?
- Ilustracja 29: Przewidywania respondentów nt wdrożenia nowych form pomocy
- Ilustracja 30: Poziom motywacji podopiecznych
- Ilustracja 31: Poziom zaufania do pracowników pomocy społecznej
- Ilustracja 32: Zgodność z założeniem o możliwości uzależnienia się od pomocy społecznej
- Ilustracja 33: Zgodność z założeniem nt możliwości wytworzenia się u podopiecznych postawy roszczeniowej
- Ilustracja 34: Kto powinien zajmować się osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym?
- Ilustracja 35: Kto faktycznie zajmuje się osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym?
- Ilustracja 36: Obecność własnych, sprawdzonych metod aktywizacji osób zagrożonych wykluczeniem
- Ilustracja 37: Najistotniejsze problemy występujące w pracy z osobami wykluczonymi
- Ilustracja 38: Zgodność z założeniem, że cele pomocy społecznej są adekwatne do realiów społeczno-gospodarczych

- Ilustracja 39: Znajomość obowiązujących podstaw prawnych dotyczących realizacji pomocy
- Ilustracja 40: Ocena znajomości obowiązujących podstaw prawnych dotyczących realizacji pomocy społecznej
- Ilustracja 41: Wiedza nt istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych
- Ilustracja 42: Znajomość istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych
- Ilustracja 43: Poziom znajomości istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych
- Ilustracja 44: Przekonanie co do aktualności istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych
- Ilustracja 45: Przekonanie co do jakości istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych
- Ilustracja 46: Przekonanie co do adekwatności istniejącej strategii rozwiązywania problemów społecznych
- Ilustracja 47: Zdanie nt założenia, że oficjalna polityka społeczna faktycznie przeciwdziała zjawisku wykluczenia
- Ilustracja 48: Zdanie respondentów nt założenia, że oficjalna polityka społeczna aktywnie wspiera grupy zagrożone marginalizacją
- Ilustracja 49: Zgodność z założeniem o słuszności kryteriów przyznawania świadczeń
- Ilustracja 50: Współpraca z placówkami o podobnym profilu działalności
- Ilustracja 51: Zdanie nt tego czy inne instytucje o podobnym profilu działania z regionu właściwe realizują własny zakres obowiązków
- Ilustracja 52: Wiedza respondentów nt metod działania w innych instytucjach
- Ilustracja 53: Czy w badanych jednostkach istnieją metody radzenia sobie ze szczególnie trudnymi przypadkami wykluczenia społecznego?
- Ilustracja 54: Zdanie nt współpracy ośrodków pomocy społecznej województwa
- Ilustracja 55: Znajomość programów reintegracyjnych skierowanych do osób zagrożonych marginalizacją
- Ilustracja 56: Uczestnictwo w programach mających na celu pomoc osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym
- Ilustracja 57: Zdanie nt tego czy pracownicy socjalni powinni być objęci jakąś formą kształcenia/szkolenia w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu
- Ilustracja 58: Deklarowany udział respondentów w formach kształcenia/szkolenia w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu
- Ilustracja 59: Ocena szans i możliwości wdrożenia w innych placówkach „dobrych praktyk”

Załączniki

1. Szczegółowe zestawienie uczestników projektu

Zakres terytorialny działalności - województwo		
Lp.	Powiat	Nazwa instytucji
1	lubelski	Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Lublin
2	lubelski	Lubelski Urząd Wojewódzki, Wydział Polityki Społecznej, Lublin

Zakres terytorialny działalności - powiat		
Lp.	Powiat	Nazwa instytucji
1	bialski	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Biała Podlaska
2	chełmski	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Chełm
3	hrubieszowski	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Hrubieszów
4	janowski	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Janów Lubelski
5	lubartowski	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Lubartów
6	lubelski	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Łęczna
7	parczewski	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Parczew
8	rycki	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Ryki
9	tomaszowski	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Tomaszów Lubelski

Zakres terytorialny działalności - miasto i/lub gmina		
Lp.	Powiat	Nazwa instytucji
1	bialski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Zalesie
2	bialski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Tucznia
3	bialski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Piszczac
4	bialski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Sosnówka
5	biłgorajski	Miejsko - Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Frampol

6	biłgorajski	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Biłgoraj
7	biłgorajski	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Tarnogród
8	biłgorajski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Aleksandrów
9	biłgorajski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Goraj
10	biłgorajski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Turobin
11	chełmski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Wojsławice
12	chełmski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Dorohusk
13	chełmski	Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, Chełm
14	chełmski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Leśniowice
15	hrubieszowski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Trzeszczany
16	hrubieszowski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Dołhobyczów
17	janowski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Dzwola
18	janowski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Janów Lubelski
19	krasnostawski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Krasnystaw
20	krasnostawski	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Krasnystaw
21	krasnostawski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Fajslawice
22	krasnostawski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Rudnik
23	kraśnicki	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Urzędów
24	kraśnicki	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Kraśnik
25	kraśnicki	Ośrodek Pomocy Społecznej, Annapol
26	kraśnicki	Ośrodek Pomocy Społecznej, Szastarka
27	lubartowski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Abramów
28	lubartowski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Michów
29	lubartowski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Kock
30	lubartowski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Jeziorzany
31	lubartowski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Lubartów
32	lubartowski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Kamionka
33	lubelski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Wojciechów

34	lubelski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Spiczyn
35	lubelski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Garbów
36	lubelski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Wólka
37	lubelski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Konopnica
38	lubelski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Jastków
39	lubelski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Bychawa
40	lubelski	Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, Lublin
41	lubelski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Milejów
42	lubelski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Bełżyce
43	lubelski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Niedzwica Duża
44	lubelski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Jabłonna
45	łukowski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Stanin
46	łukowski	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Stoczek Łukowski
47	łukowski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Wola Mysłowska
48	opolski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Wilków
49	opolski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Opole Lubelskie
50	opolski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Józefów nad Wisłą
51	parczewski	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Parczew
52	puławski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Końskowola
53	puławski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Kazimierz Dolny
54	puławski	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Puławy
55	puławski	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Nałęczów
56	radzyński	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Radzyń Podlaski
57	radzyński	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Czemierniki
58	rycki	Ośrodek Pomocy Społecznej, Stężyca
59	rycki	Ośrodek Pomocy Społecznej, Nowodwór
60	świdnicki	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Świdnik
61	świdnicki	Ośrodek Pomocy Społecznej, Piaski

62	tomaszowski	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Tyszowce
63	tomaszowski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Tomaszów Lubelski
64	włodawski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Wola Uhruska
65	włodawski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Hańsk
66	włodawski	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Włodawa
67	włodawski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Wiryki
68	włodawski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Włodawa
69	zamojski	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Adamów
70	zamojski	Ośrodek Pomocy Społecznej, Szczepieszyn

2. Kwestionariusz ankiety (wywiadu)

KWESTIONARIUSZ ANKIETY (WYWIADU)

CZĘŚĆ I: Wykluczenie społeczne – definiowanie problemu

1. W jaki sposób rozumie Pan/i sformułowanie „wykluczenie społeczne”?
2. Czy wśród Pana/i bezpośrednich podopiecznych znajdują się osoby, które można byłoby zaliczyć do osób zagrożonych wykluczeniem społecznym?
 - a) TAK (*szacunkowo ile w liczbach i % ogółu podopiecznych placówki*)
 - b) NIE
3. Do jakich grup społecznych Pana/i zdaniem należą osoby szczególnie narażone na wykluczenie społeczne?
4. Proszę uszeregować w kolejności 1-10 problemy z jakimi najczęściej zwracają się do Pana/i osoby potrzebujące wsparcia. *Proszę przejść do Karty odpowiedzi.*
5. Czy miejsce zamieszkania wpływa Pana/i zdaniem na prawdopodobieństwo wykluczenia społecznego?
 - a) TAK (*w jaki sposób*)
 - b) NIE
6. Z którą z przyczyn wykluczenia społecznego najtrudniej Pana/i zdaniem poradzić sobie podopiecznym samodzielnie i dlaczego?
7. Jakie zagrożenia dla społeczeństwa niesie Pana/i zdaniem wykluczenie społeczne?
8. Jak w Pana/i opinii postrzegane są osoby zagrożone wykluczeniem społecznym przez otoczenie zewnętrzne? Proszę uzasadnić swoje stanowisko.
9. Osoby zagrożone wykluczeniem społecznym pozbawione są także sieci społecznego wsparcia. Jak rozumie Pan/i to stwierdzenie?
10. Czy Pana/i zdaniem udzielanie wsparcia może doprowadzić do uzależnienia od niej?
 - a) TAK (*który rodzaj pomocy - proszę uzasadnić swój wybór, w jakim % przypadków*)
 - b) NIE
11. Czy Pana/i zdaniem udzielanie wsparcia może doprowadzić do wykształcenia postawy roszczeniowej?
 - a) TAK (*który rodzaj pomocy - proszę uzasadnić swój wybór, w jakim % przypadków*)
 - b) NIE
12. Które z dotychczas stosowanych form pomocy są Pana/i zdaniem najbardziej efektywne pod względem długofalowego rozwiązywania problemów wykluczenia społecznego, a które najmniej?

13. Czy przewiduje Pan/i wdrożenie w najbliższym czasie nowych form pomocy dla osób zagrożonych marginalizacją?
14. Proszę określić motywację swoich bezpośrednich podopiecznych do zmiany własnej sytuacji życiowo – zawodowej i uzasadnić swoje stanowisko. *(skala 1-5, gdzie 1 oznacza brak motywacji, 5 wysoko zmotywowany)*
15. Proszę określić stopień zaufania swoich bezpośrednich podopiecznych do działalności instytucji pomocy społecznej i uzasadnić swoje stanowisko. *(skala 1-5, gdzie 1 oznacza brak zaufania, 5 wysoki stopień zaufania)*
16. Proszę zidentyfikować największe potrzeby osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.
17. Proszę wskazać największe bariery na jakie napotykają osoby zagrożone wykluczeniem społecznym w:
 - a) powrocie do społeczeństwa
 - b) wkroczeniu na rynek pracy
 - c) zaspokojeniu własnych potrzeb.

CZĘŚĆ II: Teoria, a praktyka działania instytucji pomocy społecznej

1. Co Pana/i zdaniem należy do głównych celów polityki społecznej, a co do pomocy społecznej według Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego? *Proszę przejść do karty odpowiedzi.*
2. Czy według Pana/i opinii cele pomocy społecznej są adekwatne do realiów społeczno – gospodarczych Pana/i miejsca zatrudnienia? Proszę uzasadnić swoje stanowisko. *(skala 1-5, gdzie 1 oznacza brak spójności teorii i rzeczywistości, 5 wysoką spójność)*
3. Czy zna Pan/i obowiązujące podstawy prawne dotyczące realizacji pomocy społecznej?
 - a) TAK
 - b) NIE
 - c) Znam niektóre dokumenty *(jakie?)**W przypadku odpowiedzi A i C proszę wskazać stopień znajomości poszczególnych dokumentów (skala 1-5, gdzie 1 oznacza bardzo małą znajomość, 5 – bardzo dużą znajomość).*
4. Czy według Pana/i wiedzy Pana/i region (gmina/ powiat) dysponuje strategią rozwiązywania problemów społecznych?
 - a) TAK
 - b) NIE – przejdź do pytania nr 7

5. Czy zna Pan/i obowiązującą obecnie strategię rozwiązywania problemów społecznych w swoim regionie?
 - a) TAK (skala 1-5, gdzie 1 oznacza bardzo małą znajomość, 5 – bardzo dużą znajomość)
 - b) NIE – przejdź do pytania nr 7
6. Jak ocenia Pan/i strategię rozwiązywania problemów społecznych swojego regionu pod kątem:
 - a) aktualności
 - b) jakości
 - c) adekwatności do rzeczywistościProszę uzasadnić swoje stanowisko. (skala 1-5, gdzie 1 oznacza bardzo źle i negatywnie, 5 – bardzo dobrze i pozytywnie).
7. Czy Pana/i zdaniem oficjalna polityka społeczna faktycznie przeciwdziała zjawisku wykluczenia społecznego? Proszę uzasadnić swoje stanowisko.
8. Czy Pana/i zdaniem oficjalna polityka społeczna aktywnie wspiera grupy zagrożone marginalizacją? Proszę uzasadnić swoje stanowisko.
9. Proszę scharakteryzować w 3 przymiotnikach stan pomocy społecznej w Pana/i miejscu zatrudnienia.
10. Czy zna Pan/i jakiegokolwiek programy reintegracyjne skierowane do osób zagrożonych marginalizacją?
 - a) TAK (jakie?)
 - b) NIE
11. Jakimi narzędziami dysponuje Pan/i w celu przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu i aktywizacji osób zagrożonych marginalizacją?
12. Czy zgadza się Pan/i z wynikami analizy SWOT pomocy społecznej zaczerpniętymi ze Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego? Proszę przejść do Karty odpowiedzi.
13. Kto powinien Pana/i zdaniem zajmować się pomocą osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym?
 - a) instytucje państwowe takie jak pomoc społeczna
 - b) instytucje charytatywne
 - c) kościoły i związki religijne
 - d) rodzina
 - e) inni (kto?)
14. Kto faktycznie zajmuje się osobami zagrożonymi marginalizacją?
 - a) instytucje państwowe takie jak pomoc społeczna
 - b) instytucje charytatywne
 - c) kościoły i związki religijne

- d) rodzina
 - e) inni (*kto?*)
15. W jaki sposób Pana/i zdaniem ułatwić ponowną integrację ze społeczeństwem osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym?
 16. W jaki sposób Pana/i zdaniem skutecznie wyeliminować zagrożenie marginalizacją społeczną?
 17. Jaki typ wsparcia jest Pana/i zadaniem najlepszą formą pomocy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym?
 18. Czy kryteria przyznawania świadczeń osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym są Pana/i zdaniem właściwe? Proszę uzasadnić swoje stanowisko.
 19. Jakich niepieniężnych form wsparcia najczęściej oczekują Pana/i podopieczni?
 20. Jak dużo czasu jest Pan/i w stanie poświęcać poszczególnym osobom zagrożonym wykluczeniem (*w godzinach w skali miesiąca*).
 21. Czy jest Pan/i w stanie określić jak wiele osób zagrożonych wykluczeniem społecznym „stało na nogi” dzięki Państwa pomocy (*np. wśród objętych pomocą w skali ostatniego roku – np. jak wiele w % osób zrezygnowało z pomocy*).

CZĘŚĆ III: Dobre praktyki działania instytucji pomocy społecznej

1. Skąd czerpie Pan/i wiedzę na temat możliwości wsparcia swoich podopiecznych?
2. Czy uczestniczył/a Pan/i w jakichkolwiek formach kształcenia skierowanych do pracowników jednostek pomocy społecznej?
 - a) TAK (*w jakich?*)
 - b) NIE (*dlaczego?*)
3. Czy jednostka, w której Pan/i jest zatrudniony/a, w dowolnej formie aktywnie współpracuje z publicznymi służbami zatrudnienia, partnerami społeczno – gospodarczymi, organizacjami pozarządowymi, innymi placówkami o podobnym profilu działalności?
 - a) TAK (*z jakimi?*)
 - b) NIE (*dlaczego?*)
4. Na czym powinna Pan/i zdaniem polegać aktywizacja lokalnych środowisk na rzecz pomocy osobom zagrożonym wykluczeniem?
5. Czy Pana/i zdaniem inne instytucje o podobnym profilu działania z regionu właściwe realizują własny zakres obowiązków?
6. Czy mają Państwo własne, sprawdzone metody aktywizacji osób zagrożonych wykluczeniem i zapobiegające pogłębianiu się wykluczenia społecznego?

7. Czy wie Pan/i jak radzą sobie z tymi problemami instytucje o podobnym profilu działalności w innych gminach, powiatach województwa lubelskiego?
8. Czy w Pana/i placówce wypracowano metody radzenia sobie ze szczególnie trudnymi przypadkami wykluczenia społecznego?
9. Kogo prosi Pan/i o pomoc w przypadku zaistnienia sytuacji, z którą spotyka się Pan/i po raz pierwszy?
10. Co dla Pana/i jest największym problemem w pracy z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym?
 - a) problemy związane z samymi podopiecznymi
 - b) problemy natury administracyjnej
11. Co sądzi Pan/i o współpracy ośrodków pomocy społecznej województwa w celu zapobiegania wykluczeniu społecznemu?
12. Czy uczestniczył/a Pan/i w tworzeniu bądź realizacji jakiegokolwiek programu mającego na celu pomoc osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym?
 - a) TAK (*jaki był to program i czym się zakończył?*)
 - b) NIE
13. Czy uważa Pan/i, że pracownicy socjalni powinni być objęci jakąś formą kształcenia/szkolenia w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu?
 - a) TAK (*jakiego typu?*)
 - b) NIE
14. Jak ocenia Pan/i szanse i możliwości wdrożenia w innych placówkach o podobnym profilu działalności rekomendowanych „dobrych praktyk” działania?
15. Jakie metody wdrażania „dobrych praktyk” działania Pan/i sugeruje?
16. Które według Pana/i obszary działania Pana/i jednostki pomocy społecznej, w kontekście zapobiegania wykluczeniu społecznemu, wymagają zwiększonej ilości sił i/lub środków wsparcia?

3. Karta odpowiedzi do kwestionariusza ankiety (wywiadu)

KARTA ODPOWIEDZI DO ANKIETY (WYWIADU)

I część wywiadu, pytanie nr 4.

Treść pytania: Proszę uszeregować w kolejności 1-10 problemy z jakimi najczęściej zwracają się do Pana/i osoby potrzebujące wsparcia.

Bezrobocie	
Bezdomność	
Ubóstwo	
Niepełnosprawność	
Samotne rodzicielstwo	
Uzależnienia – jakie?	
Wiek – jaki?	
Długotrwała choroba	
Bezradność w sprawach opiekuńczo – wychowawczych	
Inne- jakie?	

II część wywiadu, pytanie nr 1.

Treść pytania: Co Pana/i zdaniem należy do głównych celów polityki społecznej, a co do pomocy społecznej?

Proszę przyporządkować odpowiednio poszczególne cele prawidłową odpowiedź zaznaczając krzyżykiem. Poniższe będzie ułożone w pomieszanej kolejności.

Cele	Cel strategiczny polityki społecznej woj. lubelskiego	Cel szczegółowy pomocy społecznej
Poprawa warunków i jakości życia mieszkańców województwa		
Rozwój kapitału ludzkiego i społecznego		
Efektywna pomoc społeczna		
Zapewnienie osobom niepełnosprawnym pełnego uczestnictwa w życiu społecznym w ramach zintegrowanych, kompleksowych działań		
Profilaktyka oraz ograniczenie problemów wynikających z uzależnienia od alkoholu i narkotyków		
Rozwój infrastruktury społecznej		
Wsparcie osób i rodzin dotkniętych długotrwałym bezrobociem		
Wzmocnienie potencjału kadry pomocy społecznej		
Rozwój środowiskowych form wsparcia w miejscu zamieszkania		
Wspieranie osób i rodzin będących w kryzysie		
Rozwój poradnictwa specjalistycznego, w tym rodzinnego		
Rozwijanie form rodzinnej opieki zastępczej		
Wspieranie grup szczególnego ryzyka zagrożonych dezintegracją społeczną i zawodową		
Sprawny system wsparcia dla osób starszych		
Rozszerzenie współpracy z organizacjami pozarządowymi w zakresie pomocy społecznej		

II część wywiadu, pytanie nr 12.

Treść pytania: Czy zgadza się Pan/i z wynikami analizy SWOT pomocy społecznej zaczerpniętymi ze Strategii Polityki Społecznej Woj. Lubelskiego?

Proszę określić stanowisko Tak (zgadzam się), Nie (nie zgadzam się), Nie wiem, Trudno powiedzieć.

Analiza SWOT stanu pomocy społecznej województwa lubelskiego

MOCNE STRONY	
W miarę dobre rozpoznanie potrzeb przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej	
Profesjonalnie wykształcona kadra pomocy społecznej	
Rozwój organizacji pozarządowych działających w obszarze pomocy społecznej	
SŁABE STRONY	
Przewaga pasywnych form wsparcia ubogich rodzin w działaniach instytucji funkcjonujących w obszarze pomocy społecznej (brak dobrej diagnozy, doradztwa, współpracy z klientem)	
Nie zawsze właściwa ocena problemów w obszarze pomocy społecznej przez władze samorządowe	
Niedostateczny rozwój usług w miejscu zamieszkania, brak odpowiedniej infrastruktury środowiskowej, zwłaszcza na terenach wiejskich	
Niewystarczająca liczba pracowników socjalnych w ośrodkach pomocy społecznej	
Brak środków finansowych na realizację niektórych zadań przez powiatowe centra pomocy rodzinie	
SZANSE	
Możliwość pozyskania środków budżetowych przez organizacje pozarządowe	
Możliwość wykorzystania funduszy unijnych na realizację programów związanych z reintegracją społeczną i zawodową osób zagrożonych marginalizacją i wykluczeniem społecznym	
W miarę dobre ustawodawstwo	
Położenie geograficzne (granica UE)	

ZAGROŻENIA	
Pauperyzacja społeczeństwa przyczyniająca się m.in. do wzrostu klientów pomocy społecznej, uzależnienie od świadczeń pomocy społecznej	
Brak środków na zabezpieczenie niezbędnych potrzeb życiowych mieszkańców na poziomie progu interwencji społecznej	
Stale poszerzający się obszar ubóstwa sprzyjający rozwojowi patologii społecznych	
Obciążanie ośrodków pomocy społecznej zadaniami należącymi do zadań pomocy społecznej	

4. Słownik pojęć

SŁOWNIK POJĘĆ

Aktywizacja środowiska lokalnego - integracja wokół działań na rzecz własnej społeczności

Analiza SWOT - „polega na posegregowaniu posiadanych informacji o danej sprawie na cztery grupy S (Strengths) – mocne strony: wszystko to co stanowi atut, przewagę, zaletę analizowanego obiektu, W (Weaknesses) – słabe strony: wszystko to co stanowi słabość, barierę, wadę analizowanego obiektu, O (Opportunities) – szanse: wszystko to co stwarza dla analizowanego obiektu szansę korzystnej zmiany, T (Threats) – zagrożenia: wszystko to co stwarza dla analizowanego obiektu niebezpieczeństwo zmiany niekorzystne”

Dobre praktyki - przykłady nowego skutecznego podejścia do problemów społecznych; opisy innowacyjnych projektów; przykłady dobrego wykorzystania np. funduszy europejskich; zbiory szczegółowych zasad zachowania się w nietypowych sytuacjach

Osoba zagrożona wykluczeniem społecznym - to m. in. młodzież, szczególnie bez doświadczenia zawodowego, osoby bez kwalifikacji zawodowych i doświadczenia zawodowego, osoby nadużywające substancji psychoaktywnych, osoby pozostające w problemowych rodzinach, osoby starsze, niepełnosprawne, pochodzące z mniejszości etnicznych religijnych lub narodowych itp.

Partnerzy społeczni i gospodarczy - przedstawiciele pracodawców i pracowników (organizacji pracodawców i związków zawodowych), regionalne środowiska akademickie, naukowo-techniczne oraz ośrodki innowacyjne i rozwoju przedsiębiorczości; inne ważne w skali regionu organizacje pozarządowe

Polityka społeczna - „przyjęty i realizowany przez władzę publiczną i organizacje pozarządowe zespół długofalowych działań na rzecz zaspokajania potrzeb i rozwiązywania problemów społecznych”

Programy reintegracyjne – działania mające na celu pomoc w powrocie do normalnego życia społecznego np. na rynek pracy, po długotrwałym bezrobociu, urlopie wychowawczym, opuszczeniu zakładu karnego itp. Mogą to być programy dotyczące konkretnych grup np. niepełnosprawnych, bezdomnych itp. Są to programy podejmowane przez różnego rodzaju instytucje publiczne i prywatne np. program „*Romowie przyszłość bez uprzedzeń*” skierowany do środowisk romskich, ale też do doradców zawodowych i urzędów pracy

Programy wsparcia dla osób zagrożonych wykluczeniem – działania mające na celu przeciwdziałanie wykluczeniu np. projekt „*Czas na sukces- promocja i wsparcie wolontariatu w zakresie in-*

tegracji osób zagrożonych wykluczeniem społecznym” mający na celu zapobieganie wykluczeniu poprzez angażowanie w wolontariat; projekt „Bądź aktywną zawodowo kobietą” skierowany do kobiet rozpoczynających pracę zawodową oraz powracających na rynek pracy; a także różnego rodzaju projekty kierowane do osób zagrożonych utratą pracy np. dotyczące reorientacji zawodowej

Sieć społecznego wsparcia – grupa osób najczęściej rodzina, najbliżsi krewni i sąsiedzi służący pomocą nie tylko materialną (pieniądze i rzeczy) ale i emocjonalną (wsparcie psychiczne), informacyjną (np. pomoc w znalezieniu pracy lub wskazaniu instytucji mogącej służyć pomocą) W przypadku osób wykluczonych sieć ta jest bardzo ograniczona, często jedynie do współmieszkańców

Strategia polityki społecznej - „Jest to dokument programowy, stanowiący podstawę efektywnego zarządzania działaniami z zakresu polityki społecznej przez samorząd. Kreuje, innowacyjne spojrzenie na zastany zespół uwarunkowań. Wyznacza najważniejsze kierunki działania i cele strategiczne dla regionu w zakresie planowania zadań. Zawiera cele i ich rozwinięcia, w stopniu stanowiącym podstawę do formułowania programów realizowanych na terenie województwa.”

Uzależnienie od pomocy społecznej/postawa roszczeniowa – sytuacja, w której podopieczny jest przekonany, że pomoc mu się należy, natomiast on nie musi wykazywać żadnej aktywności np. w poszukiwaniu pracy. Pojawia się postawa tzw. wyuczzonej bezradności, osoba taka po pewnym czasie faktycznie nie potrafi radzić sobie bez pomocy z zewnątrz

Wykluczenie społeczne – sytuacja, gdy człowiek faktycznie należąc do społeczeństwa w ograniczonym stopniu korzysta z rynku konsumpcji oraz nie uczestniczy w: rynku pracy, aktywności społecznej, aktywności politycznej, w rozrywce itp.

5. Kwestionariusz wstępnej ankiety projektu

WSTĘPNA ANKIETA PROJEKTU „Wrażliwi społecznie”

Szanowni Państwo !

Miło nam, że zaangażowaliście się Państwo w informacyjno – badawczy projekt „Wrażliwi społecznie” współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego.

Uprzejmie prosimy o szczegółowe uzupełnienie niniejszego formularza ankiety. Jest ona poufna, natomiast dane i informacje w ten sposób zgromadzone znajdują zastosowanie wyłącznie dla realizacji celów projektu, jak również poszczególnych jego zadań jak np. monitoring.

Odpowiedzi na poszczególne pytania prosimy wpisywać w wyznaczone miejsce.

1. Proszę wskazać na ile Pan/ i na obecnym etapie projektu zgadza się z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi sytuacji w regionie Lubelszczyzny. Skala odpowiedzi od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zdecydowanie nie zgadzam się, zaś 5 zdecydowanie zgadzam się.

Realizacja polityki społecznej i dążenie do zaspokojenia potrzeb społeczeństwa to jedno z głównych zadań władz samorządowych	
Wśród najważniejszych elementów polityki społecznej należy wymienić przeciwdziałanie wykluczeniu i aktywne wsparcie grup upośledzonych	
W lubelskim w ostatnim czasie można zaobserwować wzrost liczby osób przejawiających problemy z odnalezieniem się na rynku pracy i społeczeństwie	
Brak wsparcia dla grup zagrożonych marginalizacją stopniowo powoduje degradację człowieka i trwałe wykluczenie ze społeczeństwa	
W obecnym kształcie funkcjonowania pomocy społecznej niezbędne są nowoczesne i niestandardowe techniki aktywizacji zawodowo – społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym przyczyniające się do opracowania skuteczniejszego systemu wsparcia	
Teoretyczne podwaliny funkcjonowania systemu pomocy społecznej nie są skorelowane z rzeczywistym wdrażaniem celów działań	
W obszarze realizacji pomocy społecznej nie funkcjonuje współpraca władza samorządowych z instytucjami pomocy społecznej na rzecz wzrostu jakości i skuteczności oferowanej pomocy	

W obszarze realizacji pomocy społecznej nie funkcjonuje współpraca władza samorządowych i instytucji pomocy społecznej z partnerami publiczno – prywatnymi, organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami na rzecz wzrostu jakości i skuteczności oferowanej pomocy	
---	--

2. Proszę wskazać na ile Pana/i powody udziału w projekcie, chęć wprowadzenia zmian obecnej sytuacji tożsame są z celami przedsięwzięcia.

Skala odpowiedzi od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zdecydowanie niespójne, zaś 5 zdecydowanie zgodne.

Stworzenie skuteczniejszego systemu pomocy społecznej poprzez badanie opinii pracowników instytucji pomocy społecznej na temat najważniejszych barier osób wykluczonych dążących do wejścia na rynek pracy oraz właściwych metod wsparcia	
Stworzenie efektywniejszego systemu pomocy społecznej poprzez opracowanie pisemnego raportu stanowiącego kompendium zebranej wiedzy na temat zidentyfikowanych potrzeb wykluczonych z obszaru województwa, wypróbowanych narzędzi ich zaspokojenia oraz rozpowszechnienie na terenie regionu	
Popularyzacja aktywności i zaangażowania wszelkich podmiotów życia społeczno – gospodarczego na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu poprzez organizację regionalnej konferencji podsumowującej projekt	
Ożywienie środowisk lokalnych poprzez podejmowanie wspólnych wysiłków i współpracy w rozwiązywaniu problemów	
Powstanie skuteczniejszych, precyzyjniejszych strategii rozwiązywania problemów osób wykluczonych na rynku pracy dzięki implementacji metod działania i dobrych praktyk sprawdzonych w innych placówkach	
Wzrost jakości i skuteczności pomocy niesionej przez samorząd osobom wykluczonym	
Zwrócenie uwagi władz samorządowych na konieczność zaktualizowania przestarzałych przepisów i struktur prawa lokalnego	
Podniesienie motywacji osób wymagających pomocy do aktywizacji zawodowej i społecznej, walki z procesem wykluczenia oraz dyskryminacją na rynku pracy	

3. Czy spodziewa się Pan/i wskutek uczestnictwa w projekcie:

Proszę wstawić odpowiednią odpowiedź „Tak/Nie lub Nie mam zdania” w wyznaczonym miejscu.

Ożywienia środowisk lokalnych poprzez podejmowanie wspólnych wysiłków i współpracy w rozwiązywaniu problemów	
Powstania skuteczniejszych, precyzyjniejszych strategii rozwiązywania w regionach problemów aktywizacji grup narażonych na wykluczenie, dzięki implementacji metod działania i dobrych praktyk sprawdzonych w innych ośrodkach pomocy społecznej	
Wzrostu jakości i skuteczności pomocy niesionej przez samorząd osobom wykluczonym	
Zwrócenia uwagi władz samorządowych na konieczność zaktualizowania niektórych przestarzałych zapisów, struktur prawa lokalnego oraz dokumentów strategicznych w dziedzinie pomocy społecznej i dostosowania ich do obecnych standardów sprawdzonych w innych gminach	
Zwiększenia świadomości pracowników instytucji pomocy społecznej a także wszystkich mieszkańców Lubelszczyzny w zakresie problemów i potrzeb grup wykluczonych społecznie	
Zwiększenia przekonania osób korzystających z pomocy społecznej, że wsparcie ze strony samorządu wynika z racjonalnej, elastycznej polityki, otwartej na ich sugestie i potrzeby	
Podniesienia motywacji osób wymagających pomocy do walki o wejście w życie zawodowe i społeczne	
Zwiększenia zaufania osób wykluczonych do władz samorządowych, instytucji pomocy społecznej, zwiększenie wiary tych osób w pomoc ze strony otoczenia	

Dziękujemy za uzupełnienie ankiety.

Patroni medialni:



**Lublin, ul. Do Dysa 5
tel. 81 740 13 27
www.fuda.com.pl**