

Janina M. Zabielska

Wykluczenie społeczne - czy pomoc społeczna może mu przeciwdziałać?

Studia Politicae Universitatis Silesiensis 9, 181-195

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Janina M. Zabielska

Wykluczenie społeczne — czy pomoc społeczna może mu przeciwdziałać?

Abstract: Social exclusion – whether social work can help fight it?

This article applies to issues of social exclusion and is based on the results of research conducted among social workers of the Lublin province. The study attempted to learn the others:

- as far as the objectives of the local government and supporting institutions for social assistance are implemented;
- what is the effectiveness of existing support methods;
- how social workers define the exclusion, and how classify the different social groups at risk of social exclusion, and what problems present themselves most;
- what are suggestions for actions, and to eliminate barriers,
- what the social worker know about the various assumptions and official documents of social assistance.

Key words: social exclusion, social work, supporting institutions, social assistance, eliminate barriers

W tekście zajmę się problemem wykluczenia społecznego, odnosząc się do wyników raportu dotyczącego badań przeprowadzonych wśród pracowników pomocy społecznej w województwie lubelskim. W badaniach chodziło głównie o zapoznanie się z tym, jak pracownicy socjalni postrzegają problematykę wykluczenia i jak widzą osoby zagrożone wykluczeniem społecznym. Dotyczyły więc głównych problemów, z jakimi podopieczni ośrodków pomocy nie są w stanie samodzielnie sobie poradzić, oraz skutków wykluczenia.

Oprócz tego badania służyły poznaniu najlepszych metod i narzędzi, którymi posługują się pracownicy socjalni w celu zapobieżenia zjawisku wykluczenia społecznego. Dodatkowo w badaniu próbowano odkryć, czy istnieje

ją jakieś skuteczne metody i dobre praktyki warte polecenia, a także czy funkcjonuje współpraca między poszczególnymi instytucjami oraz jak polityka społeczna ma się do rzeczywistości. Jednym z założeń projektu było też wzbudzenie zainteresowania władz samorządowych — nie tyle może samą problematyką wykluczenia, ile raczej problemami, z jakimi muszą radzić sobie pracownicy socjalni. Projekt był współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach poddziałania 7.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Wykluczenie społeczne — podstawowe definicje rozróżnienia

Koncepcja wykluczenia koncentruje się na kwestiach społecznego uczestnictwa oraz izolacji społecznej. Wykluczonymi są ci ludzie, którzy formalnie należąc do społeczeństwa, jednocześnie nie są w stanie (zależnie od siebie lub nie) w pełni z tej przynależności korzystać. Ekskluzja może być dobrowolna (czyli odsunięcie się z głównego nurtu społeczeństwa, wycofanie się z własnej woli) lub narzucona czy może raczej wymuszona na przykład przez warunki materialne (ten typ wykluczenia jest ściśle związany z biedą), ale także przez czynniki, takie jak wiek i sprawność fizyczna. Ekskluzja może być także postrzegana jako konsekwencja bezrobocia oraz przyczyna, ale i skutek, ubóstwa. Za Anthonym Giddensem można mówić o co najmniej trzech podstawowych wymiarach wykluczenia¹:

- wykluczenie ekonomiczne — dotyczące zarówno produkcji (czyli uczestnictwa w rynku pracy), jak i konsumpcji (nie tylko żywności, ale także niezbędnych przedmiotów i samego mieszkania);
- wykluczenie polityczne — ubodzy zwykle nie zabierają głosu nie tylko w sprawach istotnych dla całego społeczeństwa, ale także w sprawach bezpośrednio ich dotyczących — co skutkuje tym, że ich potrzeby nie stają się przedmiotem debat;
- wykluczenie społeczne — nikły udział w życiu publicznym, rzadkie przypadki spędzania czasu poza domem, mało okazji do wypoczynku, słabo rozwinięte relacje społeczne — to skutkuje izolacją i ograniczeniem kontaktów z innymi.

Przyglądając się temu, co pisze Giddens, nie sposób nie zauważyć, że pojęcia „wykluczenie” i „ubóstwo” są sobie bliskie, dla niektórych wręcz bliskoznaczne, ale mówiąc o wykluczeniu społecznym, zbyt często wiążemy je jedynie z biedą i bezrobociem. Nie można przecież zapominać, że

¹ A. Giddens: *Socjologia*. Przeł. A. Szulżycha. Warszawa 2004, s. 347.

jest to zjawisko dotyczące także innych sfer życia, o czym pisał na przykład Michel Foucault. Jego zdaniem występują bowiem co najmniej cztery systemy wykluczeń: „1) w związku z pracą i produkcją ekonomiczną [...]. Nigdy nie mogłaby zaistnieć sytuacja, w której nie byłoby w społeczeństwie ludzi, którzy z tego lub innego powodu pozostają oni na marginesie obiegu pracy; 2) w związku z reprodukcją społeczeństwa — osoby żyjące w celibacie; 3) w związku ze stosunkiem do dyskursu lub systemu produkcji symboli; 4) w związku z grą. Każde społeczeństwo stosując reguły pracy, rodziny, dyskursu i gry, wyklucza pewną liczbę jednostek, dając im miejsce poboczne i marginalne w stosunku do produkcji ekonomicznej, reprodukcji społecznej, obiegu symboli, produkcji ludycznej”².

Jednak w badaniach, których wyniki chcę tutaj pokrótce omówić, skupiano się głównie na wykluczeniu rozumianym podobnie jak w ujęciu między innymi Petera Townsenda, którego zdaniem „jednostki, rodziny, grupy [są wykluczone] jeżeli brakuje im środków na odpowiednią dietę, odpowiednie uczestnictwo w działaniach i żyją w warunkach, które odbiegają od powszechnie akceptowanych w społeczeństwie, do którego należą. Posiadane przez nich środki odbiegają na tyle od przeciętnych w danym społeczeństwie, że powodują wykluczenie ich z normalnych wzorów życia, zwyczajów i działań”³.

Krótką charakterystyka badanych i metody badawczej

Zgodnie z danymi Regionalnego Ośrodka Pomocy Społecznej w 2008 roku⁴ (w momencie pisania artykułu nie było jeszcze aktualnych danych za 2009 r.) w województwie lubelskim funkcjonowały 233 ośrodki pomocowe różnego typu. Wyliczając poszczególne, były to: 20 Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie realizujących zadania powiatu, 4 Miejskie Ośrodki Pomocy Rodzinie realizujące zadania powiatu i gminy oraz 209 Ośrodków Pomocy Społecznej (miejskich, gminnych i miejsko-gminnych) realizujących zadania gminy w zakresie wdrażania polityki społecznej i wsparcia pomocowego. W projekcie wzięło udział 160 respondentów z 81 ośrodków wybranych z całego regionu lubelskiego (uczestnicy biorący udział w badaniu: 68 ośrodków typu MOPS, GOPS, OPS; 9 PCPR, 2 MOPR oraz 4 pracowników

² M. Foucault: *Filozofia, historia, polityka. Wybór pism*. Przeł. D. Leszczyński, L. Rasiński. Warszawa—Wrocław 2000, s. 83—84.

³ P. Townsend, za: J. Grotowska-Leder: *Fenomen wielkomięskiej biedy. Od epizodu do underclass*. Łódź 2002, s. 65.

⁴ <http://www.rops.lubelskie.pl> [28.05.2010].

z Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej i Wydziału Polityki Społecznej Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego). Ponad połowę badanych ośrodków (65,7%) stanowiły placówki położone na terenach wiejskich. Największa liczba przebadanych instytucji pochodziła z powiatu lubelskiego — 15 (co stanowi 58% wszystkich ośrodków funkcjonujących w tym powiecie), a najmniej z powiatu zamojskiego — 2, co stanowiło jedynie 12% placówek pomocowych działających w tym powiecie.

Badania prowadzono od stycznia do marca 2010 roku — początkowo założono, że będą to wywiady prowadzone przez przeszkolonych ankierów (i tak działo się najczęściej). Wywiady trwały tak długo, jak było potrzeba, najkrótsze około 40 minut, natomiast najdłuższe dochodziły nawet do 3 godzin. W sytuacji, gdy deklarowano chęć udziału w badaniu — z jednoczesnym brakiem czasu — pozostawiano kwestionariusz do samodzielnego uzupełnienia, co niestety częstokroć powodowało powstanie niepełnych danych.

Większość pytań miała formę otwartą — chodziło tu o uzyskanie jak najszerszego spektrum wiedzy na temat poruszanych problemów. Okazało się jednak, że często w wypadku samodzielnego wypełniania ankiety pytania te zostawały bez odpowiedzi lub odpowiadano na nie bardzo lakonicznie — niejednokrotnie były to odpowiedzi typu „nie wiem” lub „nie mam zdania”.

Respondenci, czyli 160-osobowa grupa badanych, stanowili blisko 30% pracowników socjalnych całego województwa, można by więc pokusić się o ekstrapolację wyników badań na całą populację pracowników socjalnych Lubelszczyzny. Mam jednak co do tego pewne obiekcje, ponieważ uważam, że już sam dobór próby nie był najszcześniejszy — dokonano go na podstawie samodzielnich zgłoszeń, dopiero kiedy okazało się, że było ich za mało, telefonowano do kolejnych ośrodków, których kierownicy delegowali do badań swoich podwładnych. W związku z tym część ankietowanych była nie tylko zupełnie niezainteresowana badaniami, ale wręcz zniecierpliwiona i zniechęcona. Dodatkowo czas trwania wywiadu miał wpływ na jakość odpowiedzi, o czym już pisałam. Sporym — moim zdaniem — problemem jest to, że wiele pytań pozostało bez odpowiedzi. W opracowaniu nie podawano zwykle rubryki: „brak odpowiedzi”, ponieważ kilkakrotnie braków było więcej niż odpowiedzi. W końcowym raporcie stwierdzono więc, że wygodniej będzie analizować otrzymane odpowiedzi, a nie to, dlaczego ich brakuje — w wyniku tego nie zaznaczano na wykresach braku odpowiedzi. Moim zdaniem dało to nieco zafałszowany obraz badań.

Struktura kwestionariusza przedstawiała się następująco:

Część I: Wykluczenie społeczne — definiowanie problemu (17 pytań).

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

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

Prezentacja wyników badań

Na początku badań próbowano zapoznać się z tym, w jaki sposób rozumiane jest wykluczenie społeczne, czym ono „grozi”, oraz kim — zdaniem respondentów — może być potencjalny wykluczony. Poszukiwano głównych przyczyn wykluczenia i najważniejszych barier stojących na drodze do ponownej inkluzji społecznej. Moim zdaniem, już samo określenie „osoby zagrożone wykluczeniem społecznym” może budzić pewne wątpliwości — wydaje mi się, że w warunkach polskich częściej jednak jest to opieka nad osobami już wykluczonym czy też wspieranie ich, a nie działania tego typu skierowane dopiero do narażonych na wykluczenie.

Dowiedzieliśmy się, jak badani pracownicy socjalni rozumieją samo pojęcie „wykluczenie społeczne”. Okazało się, że jest to wiedza na tyle rozpowszechniona, że nikt nie miał z tym problemu. Najczęściej określano je jako: brak uczestniczenia w życiu całego społeczeństwa, niedostosowanie do pełnienia ról społecznych i nieradzenie sobie w życiu oraz funkcjonowanie poza społeczeństwem. Okazało się, że nie było też problemu z wymienieniem osób narażonych na wykluczenie — tu pojawił się wręcz dość rozbudowany katalog — wymieniono aż 19 kategorii osób, które zdaniem badanych narażone były na wykluczenie społeczne. Najczęściej byli to ludzie bezrobotni i uzależnieni (zwykle od alkoholu), biedni, bierni, bezdomni, samotne matki, rodziny wielodzietne, osoby starsze, niepełnosprawne, ale pojawiły się też kategorie dla mnie dziwne — po 1 badanym wskazało na osoby nadopiekuńcze i rodziny zastępcze jako te grupy, z których wywodzą się osoby zagrożone wykluczeniem społecznym. W każdym z badanych ośrodków dość dobrze zdawano sobie sprawę z istnienia dużej grupy osób zagrożonych wykluczeniem, jednak większość, bo aż 56% badanych, stwierdziła, że liczba podopiecznych zagrożonych wykluczeniem społecznym nie przekracza 50% podopiecznych, co prawda znalazły się też 2 osoby mówiące, że wszyscy ich podopieczni są zagrożeni tym procesem. Wśród powodów, jakie — zdaniem respondentów — popychały recipiencjów do ubiegania się o pomoc, na pierwszym miejscu znalazło się bezrobocie, na kolejnych były ubóstwo, niepełnosprawność i długotrwała choroba, ale nikt nie wymienił samego wykluczenia jako powodu szukania pomocy w ośrodkach.

Wyniki te w dużym stopniu zgodne są z założeniem, że w Polsce — generalnie rzecz ujmując — możemy mówić o co najmniej 3 typach wykluczenia społecznego: 1) wykluczenie strukturalne — o którym przesądza miejsce zamieszkania oraz posiadanie dochodów poniżej granicy ubóstwa; 2) wykluczenie fizyczne — o którym przesądza wiek, życie, niepełnosprawność oraz w pewnym sensie wykształcenie ojca; 3) wykluczenie normatywne, które

powodują alkoholizm, narkotyki, konflikty z prawem, samotność, bycie ofiarą dyskryminacji⁵.

Respondenci zgodzili się z założeniem, że wykluczenie niesie z sobą wiele różnego typu zagrożeń — poproszeni o ich wymienienie podali aż 18 ich rodzajów. Najczęściej wskazywano na szeroko pojmowane patologie (33 wskazania) oraz przestępczość i uzależnienia (po 16 wskazań). Wśród zagrożeń widziano także możliwość zubożenia całego społeczeństwa — „jeśli będzie więcej osób wykluczonych społecznie, to będziemy potrzebować więcej finansów, żeby im pomagać, żeby jakoś ich z tego wszystkiego wyciągać, społeczeństwo będzie ubożało”.

Widać więc wyraźnie, że osoby zagrożone wykluczeniem społecznym postrzegane są jako potencjalne zagrożenie. Zadano w związku z tym pytanie, jak — zdaniem badanych — odbierani są przez innych ludzi, ci których określamy mianem wykluczonych. Okazało się, że zwykle są to określenia negatywne typu „nieroby”, „lenie”, „brudasy”, nieudacznicy, osoby bezwartościowe, a nawet dość drastycznie — „coś, co nie powinno egzystować”. Warto się zastanowić, czy to określenia tylko zasłyszane, czy może też podzielane przez badanych.

Osoby wykluczone społecznie zwykle pozbawione są sieci społecznego wsparcia. Z tym stwierdzeniem nie zgodziła się blisko połowa respondentów. Twierdzili oni bowiem, że skoro funkcjonuje instytucja pomocy społecznej, to trudno mówić o braku wsparcia. Tu podkreślano, że pomoc jest dostępna, ale potrzebujący niejednokrotnie nie chcą z niej skorzystać, ponieważ albo są już tak „zdegenerowani”, że nie da się im pomóc, albo nie wierzą w to, że ktokolwiek cokolwiek może jeszcze dla nich zrobić, aby zmienić ich sytuację życiową. Jest to w pewnym sensie wina systemu społecznego, gdyż osoby wykluczone czy zagrożone wykluczeniem nawet jeżeli są wspierane, to zwykle dotyczy to jedynie sfery materialnej, natomiast brak wsparcia psychologicznego, które w tej sytuacji jest nie mniej ważne. Dodatkowo brakuje tak naprawdę sprawnego systemu informowania o pomocy społecznej skierowanego nie tylko do osób ubogich, ale i do całego społeczeństwa. W tym miejscu chcąc spróbować zrozumieć postawę osób zagrożonych wykluczeniem, można chociażby przywołać słowa Urlicha Becka: „Nowe ubóstwo chowa się we własnych czterech ścianach i jest aktywnie ukrywane. Nie wiadomo co jest gorsze — zostać odkrytym czy pozostać w ukryciu, być zmuszonym do przyjmowania pomocy czy dalej znosić biedę”⁶. Innymi słowy — cóż z tego, że działają instytucje pomocowe, skoro człowiekowi często wstyd nie pozwala zgłosić się po pomoc.

Następnie badanie miało na celu zapoznanie się ze sferą deklaratywną, czyli z planami i „pomysłami” na pomoc osobom wykluczonym. I tak na

⁵ M. Jarosz: *Władza, przywileje, korupcja*. Warszawa 2004, s. 158.

⁶ U. Beck: *Spoleczeństwo ryzyka*. Przeł. S. Cieśła. Warszawa 2002, s. 140—141.

przykład okazało się, że prawie 1/3 badanych przewiduje w najbliższym czasie wprowadzenie nowych form pomocy. Moim zdaniem, czytając wypowiedzi, trudno znaleźć tam jakiegokolwiek „nowe formy pomocy” — najczęściej bowiem mówiono o konieczności położenia większego nacisku na to, żeby podopieczni szkolili się i podnosili w ten sposób swoje kwalifikacje zawodowe. Mówiono też o konieczności wdrażania programów systemowych oraz o pracy z użyciem kontraktów socjalnych. Chyba żadna z tych form nie jest czymś, co można byłoby zakwalifikować do nowych form pomocy. Nieco bardziej innowacyjnym pomysłem wydaje się tworzenie grup „klatkowych” i „blokowych” w celu prowadzenia pomocy, a właściwie samopomocy sąsiedzkiej animowanej w jakimś stopniu przez pracownika socjalnego. Mówiąc o formach współpracy, zwrócono uwagę na to, że często przeszkodą w zrobieniu czegoś nowego okazują się za niskie budżety i za mała autonomia poszczególnych jednostek pomocowych. Zauważono także, że łatwiej byłoby pracować z osobami wykluczonymi, gdyby istniała współpraca pomiędzy pomocą społeczną a instytucjami publicznymi, takimi jak policja, prokuratura, szkoły, urzędy pracy czy przedstawiciele lokalnego biznesu. Szczególnie często podkreślano konieczność zacieśnienia współpracy z urzędami pracy. Jeżeli chodzi o współpracę z innymi jednostkami o podobnym profilu działalności, to aż 155 badanych zadeklarowało, iż taka współpraca istnieje — wymieniono tu bardzo wiele instytucji zarówno państwowych (np. szkoły, urzędy pracy, ośrodki zdrowia itp.), jak i innych (np. Caritas, różnego rodzaju fundacje i stowarzyszenia, Kościoły itp.). Ale jeśli chodzi o współpracę pomiędzy poszczególnymi ośrodkami pomocy społecznej, to o jej istnieniu mówiło tylko 15 respondentów (aż 98 respondentów nie podało odpowiedzi dającej się jednoznacznie zakwalifikować).

Zapytano o to, jakie, zdaniem respondentów, są największe potrzeby osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Okazało się, że te potrzeby można podzielić na 2 kategorie — potrzeby materialne i emocjonalne. Do tych pierwszych zaliczono wszelkiego rodzaju zasiłki (dodatki, zapomogi itp.) i pomoc rzeczową (żywność, opał, odzież itp.), czyli potrzeby w jakimś stopniu zaspokajane przez instytucje pomocowe. Z kolei do drugiej kategorii zaliczono przede wszystkim potrzebę akceptacji przez społeczeństwo, potrzebę poczucia bezpieczeństwa i przynależności oraz potrzebę zrozumienia, miłości i wsparcia psychicznego, czyli te potrzeby, które w piramidzie Masłowa plasowały się znacznie wyżej niż potrzeby czysto fizjologiczne. Niestety, byli też respondenci pesymiści, mówiący o tym, że dla ich podopiecznych jedyną potrzebą jest zasiłek okresowy i żywność, albo że są tacy podopieczni, którzy „chcą wszystkiego”. Tu zauważono też, że pomoc — zwłaszcza materialna — może doprowadzić do uzależnienia oraz powodować występowanie wśród podopiecznych postaw roszczeniowych. Dzieje się tak, ponieważ w rzeczywistości pomoc jest relatywnie łatwa do uzyskania, a czasami zdarzyć się może, iż

suma zasiłków jest niewiele niższa od ewentualnej pensji. Dlatego dość często mówiono o tym, że dla niektórych podopiecznych korzystanie z zasiłków to po prostu sposób na życie. W związku z tym, gdy poproszono o określenie stopnia motywacji podopiecznych do zmiany swojej sytuacji, najczęściej oceniano ją na „trójkę” (w 5-stopniowej skali, gdzie 1 to brak motywacji, a 5 bardzo wysoka motywacja). Ale okazuje się, że motywacja zależy też w dużym stopniu od współpracy z pracownikiem socjalnym — podopieczny powinien, zdaniem respondentów, być motywowany do pracy nad zmianą swojej pozycji, a nie tylko zaopatrzony w pomoc. Należałoby więc podopiecznych uświadamiać, najlepiej już od pierwszego kontaktu, że pomocy nie otrzymuje się za darmo i „na zawsze”, ale jest to chwilowe wsparcie dawane po to, aby pomóc poradzić sobie z trudną sytuacją i jak najszybciej wrócić do pełni życia społecznego. Dodatkowo ankietowani zapytani o to, który typ pomocy jest najmniej skuteczny, najczęściej wskazywali na pomoc finansową — 59 osób. Za najskuteczniejszą zaś formę pomocy uznano pracę socjalną — 32 wskazania. Jako pracę socjalną zwykle rozumiano „tłumaczenie, podpowiadanie; ciągła praca zarówno z naszym podopiecznym, jak i z jego rodziną”. Pracę socjalną często przyrównywano do przysłowiowej wędki, którą należy wręczać podopiecznym zamiast nie mniej przysłowiowej ryby, czyli zasiłku. Oprócz tego za dość skuteczne uznano szkolenia — wymienione przez 23 osoby, oraz kontrakt socjalny — 13 respondentów. Niestety, przy okazji tego pytania okazało się, że większość respondentów nie potrafiła wskazać najmniej i najbardziej skutecznych form pomocy. W przypadku form nieskutecznych pojawiło się jedynie 68 wskazań (w ogóle), natomiast przy formach skutecznych było to 96 wskazań, czyli odpowiedzi udzieliło odpowiednio niewiele ponad 1/3 i 1/2 respondentów (można było wskazać tylko po 1 formie wsparcia w przypadku zarówno najlepszych, jak i najgorszych). Nieco dalej w badaniu wystąpiło pytanie dość podobne, dotyczące tego, jaka, zdaniem badanych, forma pomocy jest najlepsza w przypadku pomocy skierowanej do osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Tu okazało się, że jako taką formę najczęściej osób wskazało doradztwo i poradnictwo zawodowe — 26 wskazań, na drugim miejscu znalazły się szkolenia — 21 wskazań, natomiast pracę socjalną w przypadku tego pytania wymieniono tylko 10 razy. Zapytano także, jakich niepieniężnych form wsparcia, zdaniem badanych, ich podopieczni oczekują. Okazało się, że można wymienić co najmniej 14 form takiej pomocy, z czego najbardziej pożądane jest fachowe poradnictwo i udzielanie informacji — był to wybór 52 respondentów, drugą w kolejności niepieniężną formą pomocy okazała się żywność — 40 respondentów, oprócz tego wymieniano też opały, szkolenia, odzież, a nawet wsparcie duchowe. Poradnictwo zwykle dotyczyło informowania na temat możliwości uzyskania różnych form pomocy, ale też uzyskania renty lub emerytury, napisania podania czy wypełnienia różnego typu dokumentów.

Teoretycznie więc wiadomo, jak należałoby pomagać: kierować na szkolenia i kursy oraz doradzać. Moim jednak zdaniem zbyt rzadko zwracano uwagę na konieczność wsparcia od najmłodszych lat, nie zauważono, że pomiędzy zjawiskiem marginalizacji i ubóstwa istnieje silny mechanizm sprzężenia zwrotnego: ubogich nie stać na długotrwałe kształcenie dzieci, te więc kończąc wcześniej edukację, nie mają szansy na dobrze płatną i stabilną pracę. Pomoc społeczna zajmuje się całymi rodzinami, ale nie kładzie jakiegось szczególnego nacisku na pracę z dziećmi osób wykluczonych lub wykluczeniem zagrożonych.

Kto powinien zajmować się osobami zagrożonymi wykluczeniem — tu badani byli prawie jednomyślni — 142 osoby wskazały na instytucje społeczne, a dodatkowo nieco ponad połowa respondentów (94 osoby) wskazała na rodzinę. Jeżeli jednak chodzi o to, kto faktycznie powinien zajmować się tymi ludźmi, to prawie wszyscy, bo aż 153 ankietowanych, wskazali na instytucje społeczne i tylko 1/4 na rodzinę. Pracownicy pomocy są więc zdecydowanie przekonani o tym, że osoby zagrożone wykluczeniem najczęściej pozostawione są ich opiece.

Pracownicy pomocy często mówią o swoich podopiecznych, że nie są oni zdolni do samodzielnego działania, że nie potrafią sami zmobilizować się do czegokolwiek oraz że robią wrażenie, jakby wszystkiego się bali. Obserwacje te pokrywają się w dużym stopniu ze zdaniem badaczy, okazuje się bowiem, że osoby wykluczone często skarżą się na brak poczucia bezpieczeństwa, deprivację, frustrację, wyobcowanie, brak sukcesów w życiu i obwinianie się o to, fatalizm i wrażenie niemożności kierowania swoim życiem, pesymizm i obawę przed przyszłością. Oprócz tego można wymienić wiele — charakterystycznych dla osób marginalizowanych — zachowań takich jak apatia, pasywność, absencja, brak zaufania, eskapizm, uzależnienia od alkoholu i narkotyków, czasami także skłonność do przemocy⁷.

Jednym z kolejnych celów badań było uzyskanie informacji na temat tego, czy pracownicy preferują jakieś własne, sprawdzone, a co za tym idzie skuteczne i godne polecenia metody pracy z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym. Okazało się, że na brak takich metod wskazało nieco ponad 30% badanych, ale aż 53 osoby nie udzieliły żadnej odpowiedzi na to pytanie. Wśród metod wskazywanych jako stosowane najczęściej pojawiały się różnego rodzaju programy pomocowe, a także kursy i szkolenia realizowane dzięki wsparciu finansowemu Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (POKL). Mówiono także o różnego rodzaju inicjatywach oddolnych typu grupy wsparcia. Pytanie komplementarne względem omawianego dotyczyło tego, czy w badanej jednostce stosowane są jakieś metody wypracowane

⁷ F. Mahler: *Maldevelopment and Marginality*. W: *Insights into Maldevelopment*. Red. J. Danecki. Warszawa 1996, s. 145—195.

w celu prowadzenia pracy ze szczególnie trudnymi podopiecznymi. Okazało się, że aż 41% badanych nie udzieliło jednoznacznej odpowiedzi, natomiast 34 osoby zadeklarowały, że w ich placówkach istnieją takie metody (aczkolwiek nie opisywano ich). Najczęściej mówiono, że nie ma wypracowanych specjalnych metod, ponieważ każdy przypadek jest inny i nie da się stworzyć szablonów, według których rozwiązywano by trudne sytuacje. Natomiast gdy zapytano o najlepsze metody eliminacji wykluczenia, najwięcej odpowiedzi zaczynało się od stwierdzenia, że wykluczenia społecznego niestety nie da się całkowicie wyeliminować.

W trakcie badania pojawiło się wiele pytań dotyczących znajomości ustaw i rozwiązań systemowych, mających na celu zapobieganie zjawisku wykluczenia społecznego. Jedno z nich brzmiało: „Co Pana/i zdaniem należy do głównych celów polityki społecznej, a co do pomocy społecznej — według Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego?”. Wymieniono tu aż 15 różnych celów i poproszono o przyporządkowanie, do których zadań one należą. Okazało się, że tylko w przypadku 4 celów większość badanych dokonała błędnego przyporządkowania, w pozostałych przypadkach większość wskazała właściwie. Statystyczny pracownik instytucji pomocowych dość dobrze więc orientuje się w celach i obowiązkach nakładanych na niego przez twórców Strategii Polityki Społecznej. Następnie powstało wiele pytań mających na celu uzyskanie wiedzy na temat, jak respondenci oceniają/wartościują różne aspekty pomocy społecznej. Zapytano na przykład o stopień adekwatności celów pomocy społecznej do realiów społeczno-ekonomicznych. Największa grupa respondentów oceniła adekwatność pomocy na „trzy” (w 5-stopniowej skali, gdzie 1 to brak spójności, a 5 duża spójność), ale tu znowu odpowiedzi udzieliło niewiele osób, bo — 98, czyli ponad połowę badanych. Można tylko domniemywać, iż pozostali nie mają zdania na ten temat. Część respondentów uzasadniała swoją odpowiedź, mówiąc o braku spójności z rzeczywistością. Podawała jako przykład wysokość zasiłków, które są od kilku lat niezmiennie, mimo że ceny rynkowe i wysokość opłat różnego typu wciąż się zmieniają. Czasami zwracano też uwagę na to, że cele pomocy są zbyt ogólne i nie uwzględnia się w nich specyfiki poszczególnych gmin, wskutek czego na przykład budżety wszędzie są zbliżone, chociaż problemy mogą się diametralnie różnić.

W jednym z następnych pytań chciano dowiedzieć się, czy, a jeśli tak, to w jakim stopniu, pracownicy socjalni znają obowiązujące podstawy prawne dotyczące realizacji pomocy społecznej. Tu badani zadeklarowali, że aż 155 z nich zna te podstawy, 4 powiedziało, że niektóre elementy, i tylko 1 osoba przyznała, iż nie zna podstaw prawnych dotyczących pomocy społecznej (okazało się, że pracuje dopiero od kilku tygodni). Dodatkowo 97% badanych uznało, iż jest to znajomość dobra lub bardzo dobra.

Kolejne pytanie dotyczyło świadomości funkcjonowania w gminie strategii dotyczącej rozwiązywania problemów społecznych. Tylko 3 bada-

nych odpowiedziało, że nie wie, czy w ich gminie istnieje jakakolwiek strategia. Oprócz tego większość, bo aż 146 badanych, zadeklarowała znajomość obowiązującej strategii. Nieco ponad połowa — 96 badanych — określiła stopień znajomości strategii jako dobry lub bardzo dobry. Chcąc poznać więcej szczegółów co do nastawienia respondentów wobec strategii, zadano bardzo rozbudowane pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani strategię rozwiązywania problemów społecznych pod kątem: aktualności, jakości i adekwatności do rzeczywistości?”. I tak, co do aktualności strategii zdecydowana większość uznała ją za aktualną, aczkolwiek nie zawsze „do końca”, ponieważ czasem była ona tworzon „zbyt szybko” i na podstawie „starych danych”. Jeżeli chodzi o jakość strategii, to została ona oceniona dość wysoko — 51 osób oceniło ją na „cztery” (w 5-stopniowej skali). Trzecia płaszczyzna ewaluacji strategii, czyli jej przystawanie do rzeczywistości, także została oceniona wysoko. Problemem okazał się znowu fakt, że odpowiedzi udzieliło odpowiednio 90, 90 i 59 osób. Można zatem pokusić się tu o wniosek, że pytanie zostało źle skonstruowane (zbyt rozbudowane) albo niezrozumiane, skoro na jego ostatnią część odpowiedziało mniej niż 1/3 badanych.

Kolejne pytanie oceniające, które także przysporzyło pewnych problemów, dotyczyło założenia, że oficjalna polityka wspiera grupy zagrożone marginalizacją — odpowiedzi udzieliło 109 osób, z czego 61 zgodziło się z tym założeniem, ale 23 respondentów wyraziło przeciwne zdanie.

Jedno z następnych pytań, moim zdaniem, tak naprawdę niczego do badań niewnoszących, dotyczyło analizy SWOT pomocy społecznej pochodzącej ze Strategii Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego. Należało tu ustosunkować się aż do 16 różnych stwierdzeń. Trudno mówić o konkretnych wnioskach, dlatego też powiem tylko tyle, że:

- największym poparciem wśród ankietowanych (aż 144 osób) cieszyło się stwierdzenie, iż jednym z zagrożeń jest „Pauperyzacja społeczeństwa przyczyniająca się między innymi do wzrostu klientów pomocy społecznej, uzależnienie od świadczeń pomocy społecznej”,
- najwięcej odpowiedzi negatywnych udzielono w przypadku stwierdzenia, że szansą jest „W miarę dobre ustawodawstwo” — to zdanie 61 respondentów,
- najwięcej odpowiedzi „nie mam zdania” pojawiło się w przypadku stwierdzenia, że do zagrożeń należy „Brak środków finansowych na realizację niektórych zadań przez powiatowe centra pomocy rodzinie” — 46 osób.

Wiedza uzyskana dzięki temu pytaniu tak naprawdę bardzo niewiele wnosi do całości badań, chociażby dlatego, że nigdzie dalej nie nawiązywano do tego pytania.

Wśród pytań oceniających pojawiały się także pytania w pewnym sensie projekcyjne, na przykład, czy — zdaniem respondenta — inne instytucje

z regionu o podobnym profilu działania właściwie realizują własny zakres obowiązków. Aż 52 osoby nie udzieliły w tym przypadku żadnej odpowiedzi, natomiast odpowiedzi twierdzącej udzieliło 39% badanych.

Ciekawe było pytanie o to, czy kryteria przyznawanych świadczeń są odpowiednie — 70 osób (ze 105, które udzieliły odpowiedzi) stwierdziło, że nie, ale motywowało odpowiedź czasem przewrotnie — „bo na dwie osoby po 350 zł, czyli w sumie 700 zł, to wcale nie jest tak mało”. Często zwracano uwagę na fakt, iż brakuje możliwości spersonalizowania pomocy, czyli udzielania jej w zależności od faktycznych potrzeb, a nie tylko na podstawie przedłożonych przez podopiecznych dokumentów. Kilkakrotnie powtarzano, że należałoby brać pod uwagę także wywiad środowiskowy, ponieważ jest złą sytuacją, **gdy taką samą pomoc otrzyma zarówno rodzina wieloprotblemowa, w której występują na przykład ubóstwo, bezrobocie, niepełnosprawność, uzależnienie, jak i ta, w której występuje tylko bezrobocie**. Dodawano też, że zdarzają się przypadki, gdy warunki, w jakich żyją podopieczni, nijak mają się do wykazywanej sytuacji dochodowej (podawane przykłady dotyczyły zwykle posiadanych samochodów, drogich mebli i sprzętu AGD). W związku z tym postulowano, aby przyznając pomoc, liczyć się także z obserwacjami pracownika, a nie tylko z zaświadczeniami.

W toku badań próbowano też dowiedzieć się, skąd pracownicy czerpią wiedzę:

- na temat możliwości udzielenia pomocy podopiecznym — okazuje się, że najwięcej informacji zdobywają pracownicy podczas różnego typu szkoleń (58 wskazań) oraz z Internetu (44 wskazania), oprócz tego wymieniono jeszcze kilkanaście innych źródeł, z których czerpią wiedzę na ten temat; co ciekawe, kilkoro badanych zadeklarowało, że wiedzę uzyskują od swoich podopiecznych, ponieważ **czasem oni sami lepiej wiedzą, co im się należy**;
- w przypadku zaistnienia jakiejś zupełnie nowej, niecodziennej sytuacji — tu pierwszorzędnym źródłem wiedzy okazały się koleżanki (62 wskazania) i kierowniczką (54 odpowiedzi).

Kilka pytań można by nazwać czysto warsztatowymi, jedno z nich zupełnie niespodziewanie dostarczyło odpowiedzi, które określić można jako „dziwne”. Było to pytanie dotyczące czasu (w godzinach w skali miesiąca), jaki respondenci byli w stanie poświęcić poszczególnym podopiecznym. Tu okazało się, że nie wszyscy prawidłowo zrozumieli pytanie i dlatego zakres odpowiedzi wahał się od 10 minut do 80 godzin. Bardzo wiele osób podawało odpowiedzi w dziesiątkach godzin, zgodnie z tym powinni oni zajmować się kilkoma tylko osobami w skali miesiąca, poświęcając im po 8 godzin dziennie. Zdarzały się też odpowiedzi, że trudno oszacować średni czas, ponieważ w każdym miesiącu wygląda to nieco inaczej, jest on zależny od konkretnej rodziny i jej problemów. Sporo ankietowanych mówiło, że poświęca pod-

opiecznym za mało czasu, ponieważ jest ich zbyt wielu, a dodatkowo pracownicy socjalni obciążeni są całą masą pracy biurowej.

W literaturze dotyczącej pracy socjalnej można spotkać podział na metody i narzędzia pracy socjalnej. Do tych pierwszych najczęściej zalicza się informowanie o prawach i uprawnieniach, wspieranie, działania wychowawcze, wywieranie wpływu, interwencję kryzysową oraz pracę socjalną. Natomiast do narzędzi zaliczane są: ustawa o pomocy społecznej, analiza dokumentów, rozeznanie środowiska (kontakt ze służbami), wywiad środowiskowy, kontrakt socjalny, współpraca z innymi podmiotami oraz różnego typu programy pomocowe. W toku badań pytano zarówno o metody, jak i o najczęściej stosowane narzędzia. Jeżeli chodzi o najczęściej wymieniane narzędzia, to okazały się nimi: kontrakt socjalny (50 wskazań) i praca socjalna (24 wskazania), a oprócz tego jeszcze 20 innych narzędzi, takich jak: rozmowy, poradnictwo, niebieska karta. Znamienne więc, że badani nie rozgraniczają metod i narzędzi tak wyraźnie, jak dokonuje się tego w literaturze.

Często wymieniano, zarówno jako metodę, jak i jako narzędzie, różnego typu programy reintegracji osób zagrożonych wykluczeniem — 94 osoby zadeklarowały znajomość programów tego typu, a 95 (co może dziwić) uczestniczyło w przygotowywaniu lub prowadzeniu takich programów. Tu wymieniono bardzo wiele programów mających na celu przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu⁸.

Powstały także pytania dotyczące tak zwanych dobrych praktyk. Respondenci ocenili bardzo nisko szanse wdrażania dobrych praktyk i tylko 28 osób powiedziało, że warto spróbować. W ogóle na to pytanie zdecydowało się udzielić odpowiedzi jedynie 55 osób. Wymieniono za to aż 17 różnych metod, mogących służyć wdrażaniu dobrych praktyk. Najczęściej wskazywano na szkolenia i kursy (17 wskazań), konferencje, wizyty studyjne, a także (nie do końca wiem, dlaczego) CAL i spółdzielnie socjalne. Dość ważnym medium wydaje się prasa fachowa, a także w przyszłości być może Internet.

Obraz pracownika socjalnego, jaki wyłania się z tych badań, nie napawa optymizmem. Okazuje się bowiem, że pracownicy socjalni są przede wszystkim niedofinansowani i przeciążeni pracą — zarówno jeśli idzie o liczbę podopiecznych, jak i o ilość pracy czysto biurowej. Są też — jak się wydaje — grupą osób pogrążonych w inercji, winą za wszystkie niepowodzenia obarczają podopiecznych oraz szeroko pojmowany „system”. Mają świadomość tego, że ich praca nie zawsze ma sens — jedno z pytań dotyczyło szacowanej liczby podopiecznych „postawionych na nogi” dzięki pomocy socjalnej.

⁸ Przykładowe programy „Efektywna pomoc społeczna w gminie Lubartów”, „Letnia szkoła dla rodziców zastępczych”, „Ośrodek integracji kryzysowej”, „Aktywizacja kobiet w wieku poprodukcyjnym z gminy Bełżyce”, „Stwórzmy sobie szanse”, „Aktywni niezależni”, „Bądź samodzielny”.

Okazało się, że zwykle jest to liczba nieprzekraczająca 5% podopiecznych, a w wielu przypadkach deklarowano, że tak naprawdę nie udało się nikogo uniezależnić od pomocy. Okazuje się zatem, że pomoc społeczna jest mało skuteczna — pozwala zaspokoić podstawowe potrzeby, ale nie umożliwia powrotu do w pełni samodzielnego życia. Często mówiono, że głównym powodem niskiej tak naprawdę skuteczności pomocy społecznej jest brak pieniędzy. Deklarując znajomość wielu niezbędnych dokumentów, pracownicy mają jednak — jak się wydaje — dość słabą wiedzę na temat specyfiki własnej pracy. Wnioski: czasami teoria rozmija się z praktyką, bo nie ma między nimi współpracy (między poszczególnymi ośrodkami), ale to także wina sił pozostających poza ich kontrolą. Wszelkie porażki czy sytuacje trudne są zawinione przez podopiecznych lub administrację, a nigdy przez samego pracownika. Podobnie, jeśli chodzi o niepodejmowanie różnego rodzaju działań — wynika to nie z braku chęci pracowników, ale zawsze są to przyczyny od nich niezależne i niedające się łatwo rozwiązać. Badani deklarują chęć uczenia się i podnoszenia kwalifikacji — 141 ankietowanych uważa, że pracownicy socjalni powinni być objęci jakąś formą szkolenia w zakresie przeciwdziałania marginalizacji. 152 osoby uczestniczyły w różnego typu formach kształcenia — zwykle była to specjalizacja zawodowa (I i II stopnia), ale także wiele innych. Często były to różne konferencje i zajęcia warsztatowe. Jednym z najczęściej wymienianych pożądaných szkoleń okazało się jednak szkolenie dotyczące zapobiegania „wypaleniu zawodowemu”. Na szczęście, pracownicy socjalni cieszą się, przynajmniej ich zdaniem, sporym zaufaniem podopiecznych — 40 badanych oceniło stopień zaufania na „cztery”, a 14 na „pięć”, o braku zaufania mówiło tylko 4 respondentów. Często podkreślano, że zaufanie, jakim podopieczni ich obdarzają, jest wynikiem ciężkiej wieloletniej pracy.

A co pracownicy sądzą sami o sobie? W jednym z pytań poproszono o podanie trzech przymiotników określających pomoc społeczną. Można je było podzielić na dwie zasadnicze grupy:

- pozytywną: efektywna, skuteczna, dobra, pomocna, dostępna, na wysokim poziomie (w związku z wysoko wykwalifikowaną 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;
- negatywną: nijaka, bierna, niewystarczająca, ograniczona, niezorganizowana, wirtualna, nieudolna, nieefektywna, zbiurokratyzowana, niezadowolająca, doraźna, niedofinansowana, biedna, uzależniająca, długotrwała, nadopiekuńcza, rygorystyczna, hermetyczna (bo głównie nastawiona na osoby bezrobotne), niedostosowana do potrzeb, przestarzała, niezorga-

nizowana, szablonowa, niespójna, rozbieżna, ograniczona, niejednolita, mierna, przeciążona (zbyt mała liczba kadry w stosunku do liczby realizowanych zadań), nieprestżowa.

Niestety, wybór przymiotników negatywnych był większy, czyli pracownicy socjalni mają dość negatywny obraz instytucji, w której pracują, a co za tym idzie — nie najlepiej widzą i samych siebie.

Reasumując, pomoc społeczna — aby mogła efektywnie przeciwdziałać wykluczeniu społecznemu — powinna, zdaniem badanych, przejść dość gruntowną przebudowę. Trzeba dokładnie przeanalizować „zarzuty” pracowników względem systemu pomocy społecznej i najpierw „naprawić” samą instytucję, aby potem mogła ona skutecznie prowadzić działania, do których została powołana. Jednak należałoby zmienić nastawienie ogółu społeczeństwa do instytucji pomocowych i ich podopiecznych. 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, a nierozumiejącego, że pojęcie to odnosi się też do osób „normalnych”, które znalazły się w trudnych sytuacjach życiowych.**