

Iwona Filon – Król

Stowarzyszenie Pomocy Bliźniemu im. Brata Krystyna

w Gorzowie Wielkopolskim

**„Jak – sprawdzone już - mikromodele pomocy społecznej, realizowane w mikrospołecznościach, przełożyć na systemowe rozwiązania polityki społecznej w skali makro?”**

Stowarzyszenie Pomocy Bliźniemu im. Brata Krystyna w Gorzowie Wlkp. powstało 16 lat temu jako antidotum na społeczną i instytucjonalną bezradność wobec gwałtownej pauperyzacji mieszkańców naszego miasta. Zamknięto wówczas największe zakłady pracy, które zatrudniały 1/4 gorzowian. Nasze miasto z tamtych czasów pamięta głodne dzieci żebrzące na głównych ulicach Gorzowa.

To nie mogło pozostać bez odpowiedzi. Powstała pierwsza jadalnia dla ubogich, która gwarantowała zupy z wkładką lub dania na bazie ryżu i makaronu.

Otwarto pierwszą świetlicę opiekuńczo – wychowawczą z programem dożywiania dzieci. Dziś tych świetlic jest 16. Każdego dnia niemal 500 dzieci ma zapewnioną opiekę, posiłek, pomoc w nauce, korepetycje przedmiotowe, zajęcia rozwijające zainteresowania, imprezy świąteczne, wycieczki krajoznawcze i wiele innych atrakcji. To stanowi element profilaktyki wykluczenia społecznego najmłodszego pokolenia.

Zaczynamy od dzieci i młodzieży, bo nie chcemy, by podzieliły los swoich rodziców i innych dorosłych, by odziedziczyły syndrom wykluczenia.

A dziś wykluczenie społeczne to nie tylko bieda, bezrobocie, bezdomność. Dziś wykluczony to ten, który nie zna obsługi komputera, nie wie, co to internet, nie docenia roli autoprezentacji i komunikacji w życiu zawodowym i prywatnym, nie zna języka obcego, poza telewizją nie ma dostępu do kultury, nie rozumie języka urzędowo – prawnego, zatracił umiejętność planowania wydatków – bo nie posiada pieniędzy, po kilkunastu latach bezczynności nie umie świadczyć pracy – nie rozumie, że teraz przez 8 godzin musi pracować!

To z takimi osobami pracujemy i chcemy przywracać im godność ludzką i poczucie pełnoprawnego uczestnictwa w społeczeństwie obywatelskim.

W 2004 roku nastąpił przełom w działalności Stowarzyszenia - przejście ze statusu organizacji charytatywnej do pozycji przedsiębiorstwa ekonomii społecznej.

Powstał projekt, w ramach którego uruchomiono Regionalny Ośrodek Społeczno – Zawodowy i Obywatelski (ROSZiO) – jako kompleksową odpowiedź na bolączki społeczne osób z tzw. obszaru wykluczenia społeczno – zawodowego – tych najuboższych materialnie, emocjonalnie, społecznie i duchowo. Dla tych, których słownik jest ubogi, myślenie abstrakcyjne sprawia problem, postawa roszczeniowa sięga zenitu, a z oczu wyziera marazm i beznadzieja.

Ośrodek Obywatelski zakładał od początku świadczenie kompleksowych usług: pomoc obywatelską i w sprawach urzędowych oraz bezpłatne porady prawne. 7 kancelarii adwokackich i radcowskich zaoferowało 1 lub 2 godziny w miesiącu bezpłatnych porad. Zakres świadczonych usług był jak w piramidzie potrzeb Masłowa: zakładał zaspokojenie tych elementarnych – aż po te wyższego rzędu. Założyliśmy, że nie da się naszego petenta szkolić, doksztalcać czy doskonalić, jeśli on, lub jego rodzina, głoduje, żyje na skraju ubóstwa, podlega przemocy czy nałogom. Tak więc motywowanie do zmian rozpoczęliśmy od żołądka. Codzienne obiady z jadłodajni i regularne paczki żywnościowe – to podstawa. Człowiek syty otwiera się, mówi o swoich bolączkach: braku pracy, zabranej rencie, skończonym zasiłku, zajęciu komorniczym, groźbie eksmisji, mężu, co pije i bije, wielodzietnej rodzinie, która znów się powiększy, o synu wynoszącym sprzęty z domu na narkotyki – to tylko niektóre z problemów, które pomagamy rozwiązać.

Po wstępnym rozpoznaniu potrzeb i wypełnieniu kwestionariusza klienta, analizie przyniesionych dokumentów dotyczących sytuacji petenta i jego rodziny - ustalamy formy nie pomocy, lecz współpracy. Z osobami bezdomnymi zawieramy kontrakty socjalne. Z osobami w trudnej sytuacji jest to coś na kształt porozumienia socjalnego: „pracujemy nad Tobą z Twoim udziałem - dla Twojego, i Twoich bliskich, dobra”. Nie chcemy rozdawać pomocy „za darmo”, bo to uzależnia i nie mobilizuje do wysiłku. Bombardowanie różnymi formami

pomocy powinno być tymczasowe, może bowiem zabić inicjatywę i możliwość powrotu do samodzielności materialno – bytowej.

Oferujemy wachlarz możliwości, w ramach którego „dobieramy zestaw pomocowy” indywidualnie do potrzeb klienta i jego rodziny.

- wsparcie psychologiczne,
- bezpłatne poradnictwo i konsultacje prawne,
- rzecznictwo interesów i reprezentowanie petentów m.in. w urzędach, sądach, różnych instytucjach,
- pomoc w sprawach urzędowych (m.in. formułowanie pism urzędowych, procesowych i użytkowych),
- pomoc w poszukiwaniu pracy, płatnego zajęcia lub w formie wolontarystycznej,
- terapia uzależnień,
- umieszczenie w jednym z dwóch schronisk dla bezdomnych,
- pomoc w wyposażeniu mieszkania,
- pomoc rzeczowa i żywnościowa (posiłki i paczki żywnościowe),
- mediacje rodzinne,
- umieszczenie dzieci w jednej z 16 świetlic i na koloniach letnich w naszym Ośrodku Kolonijnym w m. Długie (gm. Strzelce Krajeńskie),
- udzielanie zapomóg losowych i stypendiów,
- bezpłatna informacja urzędowo – obywatelska bezpośrednia i poprzez infolinię,
- organizacja szkoleń: aktywizujących psychospołecznie, językowych, komputerowych, doskonalących umiejętności wychowawcze.

Do pełnego modelu brakuje możliwości udzielania zasiłków i innych form pomocy finansowej, które przysługują jedynie jednostkom publicznym.

W Ośrodku pracuje dziś 6 doradców, z których każdy ma przynajmniej dwie specjalności zawodowe. Współpracuje z nim – odpłatnie lub w ramach wolontariatu – kilkanaście osób różnych specjalności: prawnicy (adwokaci i radcy prawni), pedagodzy (przedszkolny, opiekuńczo – wychowawczy i specjalny), socjologowie (w tym dr habilitowany), psycholog, terapeuta

uzależnień, doradcy zawodowi, pracownicy socjalni, familiolog, mediator i doradca rodzinny. Kilka z tych osób to te, które same były naszymi pierwszymi petentami. Nasi pracownicy i współpracownicy są dowodem na to, jak bardzo można się przy pomocy naszych metod zaktywizować, odmienić życie.

Świadczenie wielorakiej pomocy ułatwia fakt, że Ośrodek jest częścią większej całości – Centrum Charytatywnego, w którym oprócz ROSZiO znajduje się Biuro – „sztab Stowarzyszenia” oraz inne agendy pomocowe organizacji:

- ❑ Ośrodek Pomocy Rodzinie i Osobom Uzależnionym
- ❑ Lubuska Infolinia Obywatelska nr 0800 – 215 – 400 (bezpłatna)
- ❑ Telefon Zaufania
- ❑ Schronisko dla Bezdomnych nr 1
- ❑ Dział Pomocy Rzeczowo – Żywnościowej z Sekcją Transportu
- ❑ Młodzieżowa Kawiarenka Bezalkoholowa
- ❑ Biuro Koordynatora Zespołu 16 Świetlic Środowiskowych Stowarzyszenia
- ❑ Świetlica dziecięca „Słoneczna”
- ❑ Świetlica Młodzieżowych Wolontariuszy

Ośrodek to wyspecjalizowana jednostka obsługująca kompleksowo tysiące mieszkańców Gorzowa Wlkp., gmin ościennych i mieszkańców województwa lubuskiego. Odbywa się to w ramach agend skupionych w jednym budynku Centrum Charytatywnego oraz innych agend na terenie Gorzowa i gminy Strzelce Krajeńskie:

- ❑ Centrum Edukacji i Pomocy Bezrobotnym,
- ❑ dwóch jadłodajni dla ubogich,
- ❑ Fundacji Bank Żywności,
- ❑ Klubu Integracji Społecznej,
- ❑ Ośrodka Kolonijnego Sportowo – Wypoczynkowego,
- ❑ Schroniska dla Bezdomnych nr 2.

Stowarzyszenie jest organizacją otwartą - współpracuje z samorządami gmin, policją, sądami, instytucjami i ośrodkami pomocy społecznej, szkołami, urzędami pracy, Ośrodkiem Interwencji Kryzysowej, kuratorium oświaty,

poradniami psychologiczno – pedagogicznymi, parafiami, innymi organizacjami pozarządowymi.

Zapotrzebowanie na zaprezentowany model pomocowy jest tak duże, że zamiast trzech jest już sześciu doradców i nie pracują 6, lecz 10 godzin dziennie w systemie dwuzmianowym. Schroniska dla bezdomnych czynne są całą dobę.

Powstaje projekt sieci punktów pomocy prawno – obywatelsko – urzędowej w gminie. Pragniemy dzielić się swoim doświadczeniem, dobrą praktyką.

Cechy wyróżniające (czytaj: odróżniające od skostniałego systemu) i zachęcające do zastosowania naszego modelu pomocowego to:

- ❑ tania
- ❑ wiele form pomocy w jednym budynku
- ❑ nie odmawia się pomocy nikomu
- ❑ doradcy to osoby z wyższym wykształceniem i z kilkoma specjalizacjami
- ❑ finansowanie podnoszenia kwalifikacji i doskonalenia zawodowego doradców
- ❑ praca doradców w systemie dwuzmianowym
- ❑ wysoka sprawność i szybkość obsługi klienta
- ❑ pełna komputeryzacja (internet, intranet) i telefonizacja
- ❑ szybki przepływ informacji
- ❑ wysoka sprawność zespołu projektowego w pozyskiwaniu źródeł finansowania
- ❑ klient może zostać naszym wolontariuszem, współpracownikiem, pracownikiem
- ❑ brak ograniczeń z tytułu rejonyzacji

Mikromodel pomocy społecznej lansowany przez Stowarzyszenie otrzymał trzy prestiżowe wyróżnienia:

- ❑ tytuł Społecznika roku 2006 województwa lubuskiego
- ❑ Nagrodę Specjalną Ministra Pracy i Polityki Społecznej za wybitne i nowatorskie osiągnięcia w dziedzinie pomocy społecznej (2007)

- Wyróżnienie Ministra Pracy i Polityki Społecznej za dobrą praktykę – Klub Integracji Społecznej (2008)

Protoplaści, reżyserzy i współrealizatorzy tego obywatelskiego przedsięwzięcia to:

- Augustyn Wiernicki - Prezes Stowarzyszenia (Wice - Lubuszanin roku 2006; Społecznik roku 2007 województwa lubuskiego) oraz autorka niniejszego wystąpienia:
- Iwona Filon Król - Dyrektor ds. społecznych i zarządzania oraz autorka ponad 200 projektów pomocowych (Lubuszanica roku 2007; Społecznik roku 2008 województwa lubuskiego)

#### Wnioski na przyszłość:

- system polityki społecznej trzeba zbudować od nowa (stary zburzyć, choćby bolało); system pomocy społecznej nie może być łątany nowymi kadrami i III sektorem (bo ta nowa łąta rozedrze stare spodnie!);
- pomoc społeczna jest droga, czas dla klienta zabiera biurokracja – ręczne wypełnianie dokumentacji (w XXI wieku w Gorzowie, mieście wojewódzkim, w ośrodkach pomocy społecznej, poza siedzibą Dyrekcji, nie ma komputerów!!!); w systemie jednozmianowym nie zdiagnozuje i nie rozwiąże się problemów petentów, które wystąpią po 15-tej;
- zadbać o spójność strategii polityki społecznej gmin, województw i kraju pomiędzy zdiagnozowanymi problemami i potrzebami społecznymi, planowanymi działaniami i budżetami; konsultacje społeczne jako nieodzowny element;
- w Komisjach Dialogu Społecznego nie zasiada przedstawiciel organizacji pozarządowych (poza nie w pełni reprezentowanymi związkami zawodowymi i organizacjami pracodawców );
- programy współpracy samorządów z organizacjami pozarządowymi powinny być elementem składowym strategii gmin z należnym miejscem dla aktywnych organizacji; powinny mieć perspektywę minimum 2 – letnią;
- organizacje pozarządowe w dziedzinie pomocy społecznej z wypracowanym, sprawdzonym mikromodelem pomocy społecznej powinny mieć równe prawa w finansowaniu jak instytucje polityki i pomocy społecznej; mogą się

pojawić zadania z pomocy społecznej, które można w ramach precedensu zlecić równolegle organizacjom i ośrodkom pomocy społecznej i wyznaczyć ewaluatora zewnętrznego – kto wykona je taniej, efektywniej i szybciej, temu je zostawić do realizacji w przyszłości);

- czas pomyśleć o indywidualnych, negocjowanych kredytach, a może bankach czy kasach dla ubogich (z doradztwem, jak gospodarować budżetem, by opłacić kredyty i nie popaść w spiralę zadłużenia);
- reforma systemu pomocy społecznej winna być oparta na kadrze wykształconych interdyscyplinarnie pracowników służb społecznych (co najmniej licencjat);
- zmobilizować liderów pomocy społecznej instytucjonalnej i pozarządowej do tworzenia programów kształcenia i wystąpienia do lokalnych uczelni publicznych i niepublicznych do utworzenia nowych kierunków studiów;

Pracownik socjalny XXI wieku powinien:

- być osobą pierwszego kontaktu;
- potrafić diagnozować problemy i potrzeby oraz przekierowywać do różnych form pomocy;
- być aktywnym słuchaczem, mieć czas;
- posiadać dobrą, a nie tylko elementarną znajomość: psychologii, pedagogiki, socjologii, pracy socjalnej z różnymi typami klientów pomocy społecznej;
- utrzymywać interdyscyplinarne kontakty: z policją, sądem, komornikami, szkołą, pozarządowymi organizacjami charytatywnymi i pomocy społecznej;
- stale się dokształcać;
- tworzyć, aktualizować i obsługiwać komputerową bazę danych o petentach.