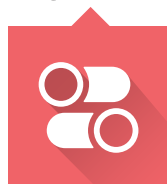




Wymiary reintegracji



w obszarze wsparcia
jednostki, rodziny i środowiska

Redakcja naukowa

Barbara Sordyl-Lipnicka, Katarzyna Wojtanowicz

Wymiary reintegracji

w obszarze wsparcia

jednostki, rodziny i środowiska

Redakcja naukowa
Barbara Sordyl-Lipnicka, Katarzyna Wojtanowicz

Kraków 2023

© Copyright by Barbara Sordyl-Lipnicka, Katarzyna Wojtanowicz, 2023

Recenzja:

dr hab. Małgorzata Duda, prof. UPJPII

Niniejsza publikacja powstała w ramach projektu pt. „Podniesienie Kompetencji kadr OWES województw: śląskiego, świętokrzyskiego i małopolskiego”.

Czas realizacji: 1 lipca 2020 do 30 czerwca 2023 roku, w partnerstwie:

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie – Lider Projektu;

Partner I – Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie;

Partner II – Spółdzielnia Socjalna Równość z siedzibą w Krakowie.

Projekt współfinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014–2020, ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego: Program Operacyjny Wiedza, Edukacja, Rozwój (Oś priorytetowa II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji. Działanie nr : „Działanie: 2.9 Rozwój ekonomii społecznej,”

Nr naboru: POWR.02.09.00-IP.03-00-002/19

Nr wniosku POWR.02.09.00-00-0076/19

Korekta: Sylwia Tondel

Opracowanie techniczne, dtp: Tomasz Sekunda

Wydanie I

ISBN 978-83-67586-32-0

Wydawnictwo «scriptum»

tel. 604 532 898

e-mail: scriptum@wydawnictwoscriptum.pl

www.wydawnictwo-scriptum.pl

Spis treści

Wprowadzenie	5
--------------------	---

Okiem badaczy...

Katarzyna Wojtanowicz	
Zaangażowanie środowiska społecznego na rzecz wsparcia reintegracyjnego	9
Barbara Sordyl-Lipnicka	
Perspektywa rozwoju podmiotów ekonomii społecznej w obszarze rodzinnych form wsparcia seniorów	21
Katarzyna Salamon	
Znaczenie readaptacji społecznej w procesie profesjonalizacji pracowników socjalnych	37
Mateusz Pękała	
Mediacja ewaluatywna jako metoda wspierająca rozwiązywanie problemów w obszarze reintegracji społecznej	59
Rafał Jękot	
Komunikacja kryzysowa jako specyficzny rodzaj komunikowania społecznego.....	81

Dariusz Pierzak, Janka Bursová

Współpraca i komunikacja jako kluczowe czynniki warunkujące efektywne działanie instytucji w obszarze aktywizacji zawodowej osób młodych z kategorii NEET 99

Katarzyna Kutek-Sładek, Mariusz Buda

W drodze ku samodzielności – sytuacja edukacyjno-zawodowa młodych dorosłych z zespołem Aspergera w Polsce..... 117

Monika Pyrczak-Piega

Kobiety z niepełnosprawnościami: kompetencje społeczne, aktywność zawodowa a ekonomia społeczna 133

Okiem praktyków...

Ewelina Szczęsna-Misina

Działania marketingowe przedsiębiorstw społecznych..... 153

Maciej Stachura

Reintegracja społeczna i zawodowa na przykładzie gminy Kęty realizowana przez Klub Integracji Społecznej działający w strukturach Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kętach.....171

Teresa Misina, Ewelina Szczęsna-Misina, Jacek Misina

Nowa rzeczywistość podmiotów ekonomii społecznej.
Współpraca i elastyczność, czyli nowa codzienność Spółdzielni
Socjalnej Równość w dobie kryzysów..... 181

Notka o autorach 195

Wprowadzenie

Współczesny rozwój ekonomii społecznej implikuje szereg postulatów i kierunków innowacyjnych rozwiązań sprzyjających procesom reintegracyjnym, które wymagają wielości podejść oraz metod i narzędzi pracy. Sam proces reintegracji społecznej to bardzo często pewien wybór pomiędzy jednostką a dobrem wspólnym. Przy czym orientacja, na ile dobro człowieka równa się dobru wspólnemu i na ile dobro wspólne ogranicza swobodę, uprawnienia lub pewne możliwości działania jednostki pozostaje wciąż przestrzenią do stawiania licznych pytań¹.

W działaniach reintegracyjnych powinno się uwzględniać człowieka jako twórcę samego siebie, osobę zdolną do rozwoju, wykorzystującą pozytywnie własne doświadczenia². Proces reintegracyjny w swojej istocie ma służyć przede wszystkim inkluzji społecznej osób doświadczających problemu społecznej marginalizacji.

Prezentowana publikacja powstała w ramach projektu pod nazwą „Podniesienie kompetencji kadr OWES” współfinansowanego z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, realizowanego w partnerstwie przez Uniwersytet Papieski Jana Pawła II, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie oraz Spółdzielnię Socjalną Równość z siedzibą w Krakowie.

¹ K. Ajdukiewicz, *Zagadnienia i kierunki filozofii*, Czytelnik, Warszawa 1983, s. 112–148.

² M. Ziółkowski, *Wartości*, [w:] *Encyklopedia socjologii*, t. 4, red. K.W. Frieske i in., Oficyna Naukowa, Warszawa 2002, s. 67.

Celem głównym projektu jest podniesienie kompetencji pracowników ośrodków wsparcia ekonomii społecznej, w tym w zakresie standardów usług OWES.

Układ treści zaprezentowany w niniejszej publikacji oddaje założenia i istotę działań kierowanych do osób defaworyzowanych oraz dostarcza rozwiązań stosowanych w polu praktyki nie tylko podmiotów ekonomii społecznej, lecz także innych instytucji działających w obszarze pomocy i integracji społecznej.

Zawarte w publikacji rozważania posłużą pracownikom ośrodków wsparcia ekonomii społecznej oraz innym specjalistom realizującym działania wspierające jako źródło wiedzy i inspiracji do podejmowania działań z zakresu reintegracji społecznej. Oddziaływania w tym zakresie wymagają interdyscyplinarnego podejścia, które w tej publikacji zostało ukazane. Wielość zaprezentowanych obszarów działalności na rzecz reintegracji osób, rodzin i społeczności pobudza do refleksji nad wielowymiarowością tego procesu oraz efektywnością prowadzonych działań, w tym zasad i wartości im towarzyszącym. Niech stanowi to impuls do dalszych działań w zakresie rozwoju tego obszaru wsparcia. Zarówno realizacja całego projektu pod nazwą „Podniesienie kompetencji kadr OWES”, jak i niniejsza publikacja stanowią wkład w rozwój oddziaływań reintegracyjnych w odniesieniu do jednostek, rodzin i całych społeczności.

Barbara Sordyl-Lipnicka
Katarzyna Wojtanowicz



Okiem badaczy...



Katarzyna Wojtanowicz

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

ORCID: 0000-0001-5082-2617

Zaangażowanie środowiska społecznego na rzecz wsparcia reintegracyjnego

Streszczenie: Współczesna polityka społeczna rozwija się w kierunku polityki włączającej. Rynek usług społecznych ma uwzględniać potrzeby i potencjały społeczności lokalnych. Ukierunkowanie na budowanie przyjaznego środowiska życia uwzględnia również potrzebę budowania i integrowania środowiska społecznego. Kapitał społeczny w przełożeniu na funkcjonowanie obywatelskie stanowi istotny element siły i jakości każdej społeczności. Celem artykułu jest ukazanie środowiskowej metody pracy socjalnej na rzecz prowadzonych procesów reintegracji. Wykorzystanie zasobów społecznych w budowaniu odpowiadających na potrzeby różnych grup społecznych pakietów usług jest kierunkiem rozwoju współczesnej polityki społecznej.

Słowa kluczowe: środowiskowa praca socjalna, organizowanie społeczności lokalnej, animacja społeczna, reintegracja, wsparcie reintegracyjne

Wprowadzenie

W dobie rozwoju gospodarczego, nowych technologii i wzrastających potrzeb indywidulanych człowieka nie należy zapominać o stwarzaniu korzystnych warunków do życia i rozwoju całych społeczności. Polityka społeczna rozwija się w kierunku polityki włączającej, a rynek usług społecznych ma uwzględniać potrzeby i potencjały społeczności lokalnych. Ukierunkowanie na budowanie przyjaznego środowiska życia uwzględnia również potrzebę tworzenia i integrowania środowiska społecznego. Kapitał społeczny w przełożeniu na funkcjonowanie obywatelskie stanowi istotny element siły i jakości każdej społeczności. Współczesna polityka społeczna, aby osiągnąć zrównoważony poziom rozwoju społecznego, szczególnie w zakresie pomocy społecznej, to jest w stosunku do osób słabszych, niepełnosprawnych, wymagających wsparcia i pomocy, musi zastosować mechanizmy aktywnej polityki, tj. takiej, która angażuje wszystkie zasoby instytucjonalne, organizacyjne, materialne, a przed wszystkim osobowe. W tym wymiarze bardzo ważną rolę odgrywa kapitał społeczny, który z jednej strony może realizować szereg działań środowiskowych, z drugiej zaś samorealizować swój proces wprowadzania zmiany i rozwoju.

Jak wskazuje Marek Rymśza, organizowanie społeczności lokalnej (OSL) jest ustrukturyzowaną metodą pracy środowiskowej, głównie ze społecznościami marginalizowanymi, zaniedbanymi, posiadającymi pewien potencjał rozwoju, który wymaga jednak wzmocnienia i uruchomienia przez interwencję z zewnątrz. Jest to zadanie organizatora społeczności lokalnej, podejmującego działania z zakresu animacji lokalnej, organizowania sieci społecznych i planowania społecznego¹.

Środowisko lokalne stanowi obok rodziny istotny czynnik rozwoju i socjalizacji każdego człowieka. To również w środowisku lokalnym kształtują się tradycje, wartości, kultura, co jest zasadniczym elementem przynależności terytorialnej, stanowiącej fundament podejmowania wspólnych działań opar-

¹ T. Kaźmierczak (red.), *Organizowanie społeczności lokalnej: aplikacje, wdrażanie, przyszłość*, Instytut Polityki Społecznej, Warszawa 2014, s. 32.

tych na przynależności. Celem artykułu jest ukazanie środowiskowej metody pracy socjalnej na rzecz prowadzonych procesów reintegracji. Wykorzystanie zasobów społecznych w budowaniu odpowiadających na potrzeby różnych grup społecznych pakietów usług jest kierunkiem rozwoju współczesnej polityki społecznej.

Środowiskowa metoda pracy socjalnej – zagadnienia ogólne

Metoda środowiskowa pracy socjalnej zwana organizowaniem społeczności lokalnej w pracy socjalnej została zapoczątkowana w 1946 roku, gdy w Stanach Zjednoczonych powstało Amerykańskie Towarzystwo do Badań nad Organizowaniem Środowiska Lokalnego². Metoda pracy ze społecznością lokalną obejmuje swoim zasięgiem całe środowisko lokalne wymagające wzmocnienia, wypracowania zmian w jego strukturze i funkcjonowaniu poprzez optymalne wykorzystanie jego zasobów. Zasoby te koncentrują się wokół: sił, środków, potencjału ludzkiego i instytucjonalnego. Metoda ta ma na celu skupienie uwagi na całej społeczności i oddziaływanie na jej rzecz z wykorzystaniem zasobów indywidualnych członków grupy, całej grupy, jak i instytucjonalnych. Środowiskowo ukierunkowaną metodykę określa się terminami: praca społecznościowa /środowiskowa, animacja społeczna/lokalna, aktywizacja³. W organizowaniu społeczności lokalnej skupia się zatem na mobilizowaniu do działania grup i zbiorowości terytorialnych w zakresie rozpoznawania i aktywnego realizowania swoich potrzeb. Społeczność jest tu zatem definiowana jako:

1. wspólnota miejsca zamieszkania, lokalna – tworząca wspólnotę terytorialną, np. sąsiedztwo, osiedle, miasteczko, wieś,
2. wspólnota interesów, kategorialna – posiadająca wspólną potrzebę do zaspokojenia, problem do rozwiązania, np. rodzice dzieci z nie-

² M. Adamczyk, *Organizowanie społeczności lokalnej jako wyzwanie dla współczesnej pracy socjalnej*, [w:] *Ex caritate pro bono. Szkice o pracy socjalnej*, red. J. Mazur, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II, Lublin 2009, s. 89.

³ B. Bąbska, B. Skrzypczak, *Organizator społeczności lokalnej w centrum usług społecznych*, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2020, s. 5.

pełnosprawnością, osoby chorujące psychicznie, opiekunowie osób starszych⁴.

Organizowanie społeczności lokalnej to przede wszystkim praca nad poprawą funkcjonowania w ramach zjednoczonych sił społecznych i publicznych oraz wspólnie wypracowanego planu⁵. Działania te nie koncentrują się jedynie na charakterze naprawczym, ale podkreślają też wagę profilaktyki w powstawaniu niekorzystnych zjawisk. Stąd wykorzystanie tej metody w re-integracji może przynieść również dodatkowe korzyści społeczne, które mają trzy wymiary:

1. wymiar uprzedzający związany ze wspieraniem prawidłowego rozwoju społeczności, gdy nie występują jeszcze sygnały zagrożenia,
2. wymiar hamowania związany z podejmowaniem działań, gdy pojawiają się najdrobniejsze oznaki zagrożenia,
3. wymiar interwencji związany z działaniami naprawczymi i uzupełniającymi, mający na celu niedopuszczanie do pogłębiania się trudnych sytuacji⁶.

Teoria środowiskowej pracy socjalnej bazuje na podejściu systemowym, które zakłada, że każdy człowiek przynależy do jakiejś grupy społecznej, rodziny, tworząc współzależność. Kazimiera Wódz za Jackiem Rothmanem wyodrębnia pięć odmian podejścia do pracy środowiskowej:

1. podejście strukturalne – koncentrujące się na wymiarze politycznym i terytorialnym funkcjonowania społeczności lokalnej (analiza nierówności społecznych, struktury władzy i stratyfikacji społecznej),
2. podejście psychospołeczne – skupiające się na subiektywnym, kulturowym wymiarze funkcjonowania społeczności (analiza postaw, opinii, wzorców zachowań, wartości, norm i zwyczajów),

⁴ K. Wódz, B. Kowalczyk, *Organizowanie społeczności. Modele i strategie działania*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 15.

⁵ K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1998, s. 151.

⁶ B. Bąbska, B. Skrzypczak, *Organizator społeczności lokalnej...*, op. cit., s. 6.

3. podejście ekologiczno-demograficzne – zogniskowane wokół analizy przestrzenno-społecznych aspektów funkcjonowania społecznego (rozmięszczenie ubóstwa, bezrobocia, patologii),
4. podejście funkcjonalne – podejmujące analizę danej społeczności z ukierunkowaniem na zdefiniowanie jej potrzeb,
5. podejście systemowe – ujmujące społeczność jako złożony układ powiązanych ze sobą podsystemów⁷.

Analizując powyższe wskazania, można dojść do wniosku, że praca ze społecznością lokalną wymaga od osób ją realizujących wysokich kompetencji. Organizatorem społeczności lokalnej jest specjalista prowadzący ten proces w społeczności, ze społecznością i dla społeczności. Jeśli odniesie się tę rolę do realizacji zadań w obszarze reintegracji, może nim być specjalista ds. reintegracji. Organizator społeczności lokalnej, jako inicjujący działania, podejmuje je:

- na podstawie faktycznych potrzeb ludzi mieszkających na danym obszarze i ich bezpośrednich doświadczeń,
- inspirując i mobilizując mieszkańców do podejmowania jako grupa samodzielnych działań prowadzących do nabycia przez społeczność zdolności rozwiązywania własnych problemów,
- budując sieć współpracy w postaci partnerstwa tworzonego przez instytucje i organizacje mające wpływ na daną społeczność.

Realizując powyższe działania, dany specjalista staje się animatorem społeczności lokalnej.

Organizator społeczności lokalnej jako animator społeczny

Organizator społeczności lokalnej, podejmując rolę animatora społecznego /lokalnego, realizuje swoją pracę w wybranej społeczności lokalnej, sprawnie zorganizowanej i działającej, ukierunkowanej na osiągnięcie założonych celów. Są to tzw. grupy zadaniowe świadomie dążące do rozwiązania konkretnych problemów. Choć organizator społeczności odgrywa drugoplanową

⁷ K. Wódz, *Praca socjalna...*, op. cit., s. 151–152.

rolę, to jest ona istotna. Obecnie organizatora społeczności określa się również mianem lokalnego planisty.

Do podstawowych zadań animatora społeczności lokalnej należy:

- ułatwianie kontaktów, doprowadzenie do lepszego poznania się mieszkańców oraz tworzonych przez nich grup i środowisk,
- animowanie wśród mieszkańców dyskusji dotyczących ważnych aspektów życia codziennego, a zwłaszcza nierozwiązanych lokalnych problemów,
- wyszukiwanie i wspieranie liderów lokalnych,
- diagnozowanie potencjału lokalnego środowiska,
- inicjowanie powstawania grup obywatelskich,
- motywowanie grup i środowisk do podejmowania aktywności ukierunkowanych na dobro wspólne,
- budowanie lokalnych koalicji,
- moderowanie sytuacji edukacyjnych w środowisku,
- pobudzanie energii potrzebnej do podjęcia i podtrzymania działania przez osobę/grupę⁸.

Podjęcie i realizacja roli organizatora społeczności lokalnej wymagają konkretnej wiedzy, szeregu kompetencji. Do najważniejszych z nich należą umiejętności: diagnozowania, planowania, organizacyjne, samodzielnego działania, pracy zespołowej ze znajomością procesu grupowego, mediacyjne i negocjacyjne, komunikacyjne. Wskazana jest również wysoka otwartość na budowanie relacji międzyludzkich.

Rolą animatora społecznego jest aktywizowanie społeczności lokalnej bez osobistego przejmowania przez niego funkcji przywódczej. To znaczy, że sam nie podejmuje on działań, a jedynie je stymuluje i ukierunkowuje na realizację założonych celów. Jego rola jest więc aktywna, a nie dyrektywna. Pomaga on poprzez edukowanie, inspirowanie, motywowanie, wspieranie procesu zmiany, zaspakajanie potrzeb jednostkowych i społecznych⁹.

⁸ T. Kaźmierczak, B. Bąbska, M. Popłońska-Kowalska, M. Rymśza, *Środowiskowe role pracownika socjalnego*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013, s. 17.

⁹ M. Rymśza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 208.

Etapy i narzędzia pracy metodą organizowania społeczności lokalnej

Organizowanie społeczności lokalnej jako metoda środowiskowej pracy socjalnej metodycznie przebiega według określonych etapów składających się na zaplanowy proces oddziaływać:

1. zbieranie informacji,
2. ocena sytuacji,
3. zachęcanie ludzi do spotkania się w celu podjęcia decyzji, jakim problemem chcą się zająć,
4. tworzenie i wspieranie grupy/kampanii/koalicji,
5. pomaganie grupie/kampanii/koalicji w planowaniu ich strategii i taktyki oraz określaniu priorytetów działań,
6. umacnianie i podtrzymywanie grupy/kampanii/koalicji, gdy zaczynają realizować działania,
7. dokonywanie przeglądu postępów i działań grupy/kampanii/koalicji,
8. pomaganie grupie/kampanii/koalicji w zakończeniu działań lub podjęciu decyzji, co dalej.

Realizacja tak zaplanowanego procesu nie musi się kończyć. Wręcz przeciwnie – po szeregu wzmacniających doświadczeń i pozytywnej zmianie zaczyna się od początku.

Strategia konsensusu i współdziałania jest najbardziej przydatną i skuteczną strategią wpływającą na wywoływanie pozytywnych trwałych zmian w społecznościach lokalnych. W związku z tym powinna stanowić podstawę działań organizatora społeczności lokalnej, jeśli to tylko możliwe. Bazuje ona na założeniu, że podejmowane w społeczności lokalnej działania mają odpowiadać na jej rzeczywiste problemy i potrzeby, zaś w proces zmian należy włączyć lokalne zasoby ludzkie oraz instytucjonalne. Zakłada się przy tym nie tylko aktywny udział uczestników, ale również współdziałanie, zatem budowanie sieci współpracy, które jest jednym z podstawowych celów zaangażowania organizatora społeczności lokalnej. Podstawę działań realizowanych w ramach strategii konsensusu i współdziałania stanowią planowanie i praca

metodą projektów, zwłaszcza animacyjnych, których kierunek wyznacza diagnoza oparta na badaniu i działaniu. Narzędziami wykorzystywanymi podczas realizacji tej strategii są: spotkania z mieszkańcami, różnego rodzaju grupy, budowanie sieci współpracy, w tym lokalne partnerstwa¹⁰. Do grupy narzędzi wspierających proces zmian zalicza się: partnerstwo lokalne, wolontariat, kampanie społeczne i wydarzenia oraz rzecznictwo i informację obywatelską.

Istotną rolę w organizowaniu społeczności lokalnej odgrywają działania realizowane w partnerstwie. I to zarówno te zawiązane w sposób bardziej, jak i mniej sformalizowany. Możemy wymienić następujące modele zawieranych partnerstw:

- partnerstwa publiczno-prywatne/społeczne, zawierane pomiędzy instytucjami publicznymi, podmiotami prywatnymi/społecznymi w celu realizacji określonych działań, najczęściej ze sfery publicznej,
- partnerstwo projektowe, tworzone w zakresie realizacji określonych działań projektowych,
- partnerstwo lokalne, sektorowe, np. publiczne, społeczne, prywatne, podmioty kościelne, naukowe, grupy nieformalne, również o charakterze klastra społecznego. Porozumienie instytucji i organizacji, które chcą działać na rzecz wspólnego celu, również we wzajemnym uzupełnianiu się.

Ukierunkowanie skutecznych działań opartych o współdziałanie w partnerstwie przynosi wymierne korzyści. Nie sposób ich przecenić. Wymaga to jednak nie tylko determinacji w wypracowaniu reguł współdziałania, ale również ciągłego monitorowania.

Budowanie partnerstw – reguła pięciu kroków.

Krok 1 jest związany z określeniem problemów/potrzeb w rozwiązywaniu/zaspokojeniu, którym winno służyć partnerstwo, rozpoznaniem i analizą lokalnych zasobów ludzkich i instytucjonalnych pod kątem

¹⁰ B. Bąbska, M. Rymśa, *Organizowanie społeczności lokalnej – metodyka pracy środowiskowej. Poradnik II*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014, s. 20–21.

ich ewentualnego włączenia we wspólne działania oraz wypracowanie wstępnej wizji przyszłego partnerstwa.

Krok 2 wiąże się z przeprowadzeniem rozmów z potencjalnymi partnerami celem przekonania do idei partnerstwa i namówienia do włączenia się we wspólne działania oraz zaproszenia ich na spotkanie (należy pamiętać, żeby nie zrażać do siebie osób, które nie wyraziły chęci współdziałania).

Krok 3 to spotkanie z potencjalnymi partnerami służące wzajemnemu poznaniu, ustaleniu celu i zasad współdziałania, określeniu modelu i kształtu partnerstwa oraz roli poszczególnych partnerów i ich oczekiwań. Najczęściej te sprawy są omawiane, ustalone podczas kilku kolejnych spotkań, a pierwsze spotkanie służy bardziej wzajemnemu poznaniu i podjęciu decyzji przez poszczególnych partnerów, czy są zainteresowani współpracą; podczas następnych spotkań z osobami, które zadeklarowały udział w partnerstwie, ustalane są cele i zasady partnerstwa.

Krok 4 polega na wypracowywaniu strategii działania partnerstwa i planów działania oraz ustaleniu spraw związanych z logistycznym zabezpieczeniem działań partnerstwa (zaplecze lokalowe, obsługa, przepływ informacji itp.).

Krok 5 stanowią realizacja i monitorowanie zaplanowanych działań. Ważny w tym zakresie jest równomierny rozkład zadań między poszczególnymi partnerami¹¹.

Partnerstwo, współdziałanie i interdyscyplinarność w podejmowaniu działań w zakresie pracy środowiskowej to podstawowe jej filary. Bez takiego podejścia realizacja tej metody nie jest możliwa.

¹¹ Z. Wejcman, G. Gnatowska, *Partnerstwo. Rola i proces tworzenia*, Wydawnictwo Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2005, s. 12–15.

Podsumowanie

Ciągle ukierunkowywanie systemu pomocowego wymusza zwiększenie zaangażowania samych zainteresowanych osiągnięciem zmiany. System pomocy od pasywnego ewoluuje w kierunku aktywnego. Polityka społeczna jest dzisiaj silnie nastawiona na rozwój usług społecznych. W tym zakresie podkreśla się również potrzebę rozwoju usług i instrumentów reintegracyjnych. Wykorzystuje się potencjał społeczny, który ma odpowiadać na zdiagnozowane w danej społeczności lokalnej problemy. Szczególną cechą nowego podejścia jest założenie sieciowego charakteru podejmowanych działań. Do węzłów tej sieci można zaliczyć:

- na poziomie gmin – podmioty zatrudnienia socjalnego, lokalne organizacje pozarządowe działające w obszarze zdrowia, edukacji, kultury, sportu i rekreacji oraz inne lokalne instytucje, przedsiębiorcy, osoby fizyczne świadczące różne formy wsparcia aktywizującego oraz opiekuńczego;
- na poziomie regionu – regionalne ośrodki polityki społecznej, platformy współpracy instytucjonalnej z udziałem przedstawicieli instytucji sektorowych (organizacji pozarządowych), biznesu;
- na poziomie krajowym – funkcjonujące podmioty zatrudnienia socjalnego, instytucje pomocy społecznej, instytucje rynku pracy, przedstawicieli regionalnych ośrodków polityki społecznej oraz przedstawiciela Rady Zatrudnienia Socjalnego działającej przy ministrze właściwym ds. zabezpieczenia społecznego¹².

Po latach koncentracji na pracy z indywidualnym przypadkiem i grupą nastąpiła era realizacji trzeciej metody pracy socjalnej – metody środowiskowej. Współczesna praca socjalna powinna być ukierunkowana na niesienie pomocy, która przyczyni się do odzyskania lub wzmocnienia zdolności do samodzielnego funkcjonowania w społeczeństwie. Praktycy, badacze i politycy spo-

¹² A. Karwacki, T. Kaźmierczak, *Reintegracja społeczna i zawodowa jako pakiet usług dostępnych w centrum usług społecznych*, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2022, s. 10–11.

leczni ciągle poszukują rozwiązań, które wpłyną na podniesienie efektywności działań, a tym samym doprowadzą do jak największej samodzielności życiowej grup zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Działania w obszarze organizacji społeczności lokalnej wpisują się zatem w dyskurs zarówno naukowy, praktyczny, jak i gospodarczo-polityczny. Nabiera on szczególnego znaczenia w dobie nasilających się problemów społecznych, szczególnie migracyjnych, a także podejmowania nowych kierunków rozwoju polityki społecznej.

Dobrze funkcjonujące społeczności lokalne są kapitałem społecznym, który pobudza rozwój lokalny opierający się na własnych zasobach. Stymulując ów rozwój, społeczności te mogą w dużej mierze zaspokoić swoje potrzeby. W tym przypadku animacja społeczna buduje również zasoby, które są ukierunkowane na rozwój jednostek, również tych słabszych, jak i całych społeczności.

Bibliografia

- Adamczyk M., *Organizowanie społeczności lokalnej jako wyzwanie dla współczesnej pracy socjalnej*, [w:] *Ex caritate pro bono. Szkice o pracy socjalnej*, red. J. Mazur, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II, Lublin 2009, s. 117–131.
- Bąbska B., Rymśa M., *Organizowanie społeczności lokalnej – metodyka pracy środowiskowej. Poradnik II*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014.
- Bąbska B., Skrzypczak B., *Organizator społeczności lokalnej w centrum usług społecznych*, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2020.
- Karwacki A., Kaźmierczak T., *Reintegracja społeczna i zawodowa jako pakiet usług dostępnych w centrum usług społecznych*, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2022.
- Kaźmierczak T. (red.), *Organizowanie społeczności lokalnej: aplikacje, wdrażanie, przyszłość*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014.
- Kaźmierczak T., Bąbska B., M. Popłońska-Kowalska, Rymśa M., *Środowiskowe role pracownika socjalnego*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013.
- Rymśa M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012.
- Wejcman Z., Gnatowska G., *Partnerstwo. Rola i proces tworzenia*, Wydawnictwo Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2005.
- Wódz K., *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1998.
- Wódz K., Kowalczyk B. (red.), *Organizowanie społeczności. Modele i strategie działania*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.

Barbara Sordyl-Lipnicka

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

ORCID: 0000-0002-3893-1359

Perspektywa rozwoju podmiotów ekonomii społecznej w obszarze rodzinnych form wsparcia seniorów

Streszczenie: Przeobrażenia współczesnej rodziny są jednym z ważnych problemów w obszarze zabezpieczania potrzeb osób starszych. Celem prezentowanego opracowania jest przedstawienie podstaw organizacji i prowadzenia rodzinnych form opieki nad seniorami, przy jednoczesnym zwróceniu uwagi na perspektywę ekonomii społecznej, która aktualnie staje się ważnym ogniwem w systemie pomocy i wsparcia rodziny. Przedsiębiorstwa społeczne mogą bowiem uzupełniać rolę opiekuńczą rodziny przez świadczenie usług opiekuńczych na rzecz osób starszych. Jest to jedna z alternatywnych możliwości pojawiająca się w obliczu znanych i zinstytucjonalizowanych form opieki nad seniorami. Dodatkowo warto zasygnalizować, że rozwój podmiotów ekonomii społecznej ukierunkowanych na realizację usług na rzecz starszej generacji wpisuje się w konieczność

poszukiwania nowych sposobów sprostania coraz widoczniejszym efektom przemian kulturowych i ekonomicznych odbijających się na funkcjonowaniu rodzin.

Słowa kluczowe: wsparcie społeczne, ekonomia społeczna, rodzina, senior, opieka nad seniorem

Wprowadzenie

W obszarze wsparcia rodzin mających pod opieką seniorów istotną rolę może odegrać ekonomia społeczna, która zgodnie z definicją zawartą w ustawie o ekonomii społecznej z dnia 5 sierpnia 2022 roku jest rozumiana jako „działalność podmiotów ekonomii społecznej na rzecz społeczności lokalnej w zakresie reintegracji społecznej i zawodowej, tworzenia miejsc pracy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz świadczenia usług społecznych, realizowaną w formie działalności gospodarczej, działalności pożytku publicznego i innej działalności o charakterze odpłatnym”¹.

Ekonomia społeczna na zasadzie komplementarnej może wspierać rolę opiekuńczą rodziny w zakresie dbałości o dobrostan seniorów. Natomiast w kontekście problemu starzenia się ludności stanowi nieocenione zasoby dla rozwoju usług opiekuńczych, zdrowotnych, edukacyjnych, jak również aktywizacji zawodowej. Dzięki tworzeniu nowych miejsc pracy skierowanych do grup zagrożonych wykluczeniem społecznym jest generatorem działań dotyczących świadczenia usług społecznych dla jednostek i wspólnot lokalnych, zwłaszcza tam, gdzie sektor prywatny i publiczny nie są w stanie zaspokoić rosnących potrzeb społecznych.

Opieka nad starszymi członkami rodziny we współczesnej polskiej rodzinie jest charakterystyczna dla modelu wsparcia wewnątrzrodzinnego, gdzie głównymi opiekunami pozostają kobiety, które jednocześnie równolegle po-

¹ Art. 2 Ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1812 z późn. zm.).

dejmują pracę zarobkową. W konsekwencji są one przemęczone z uwagi na nadmiar obowiązków, brak czasu i niewystarczające wsparcie instytucjonalne, tylko pozornie dostarczane rodzinie. Dodatkowo sytuację opiekuńczą nad seniorami komplikują również zmiany w systemie emerytalnym, które zasadniczo ograniczają dostęp do wcześniejszych emerytur i silniej wiążą ich wysokość z wiekiem przejścia na emeryturę. W rezultacie seniorzy w Polsce coraz mniej będą mogli liczyć na bezpłatną opiekę krewnych, co skłania do refleksji nad przyszłością polityki społecznej państwa w zakresie wsparcia funkcji opiekuńczej rodziny². Jednocześnie otwiera się duży obszar do zagospodarowania dla przedsiębiorczości społecznej traktowanej jako „działalność innowacyjna, kreująca wartości społeczne, która może występować wewnątrz lub w poprzek sektorów non profit, biznesu i publicznego”³. Tworzenie przedsiębiorstw społecznych wspierających funkcje opiekuńcze rodziny jest ważną kwestią społeczną, szczególnie istotną w małych gminach czy powiatach, gdzie zakładanie spółdzielni socjalnych przez różnorodne podmioty może się wiązać również z ideą powstawania rodzinnych domów pomocy dla seniorów. Celem artykułu jest podjęcie refleksji nad perspektywą rozwoju podmiotów ekonomii społecznej w obszarze rodzinnych form wsparcia seniorów ze szczególnym uwzględnieniem organizacji i prowadzenia rodzinnych domów pomocy dla osób starszych.

Idea działalności rodzinnego domu pomocy społecznej dla seniorów

Przedsiębiorstwo społeczne podejmujące decyzję o przystąpieniu do organizacji pomocy na rzecz seniorów powinno się zastanowić nad ideą tworzenia instytucji opiekuńczych typu rodzinnego.

Pierwsze placówki tego typu funkcjonowały w Skandynawii, pierwotnie w Danii, ale także pojawiały się w Szwecji i Holandii. Współcześnie wielopo-

² K. Jagielska, J. Matejek, *Ekonomia społeczna jako ważne ogniwo w systemie wsparcia rodziny*, „Ekonomia Społeczna” 2017, s. 22–31.

³ J. Mair, J. Robinson, K. Hockerts, *Przedsiębiorczość społeczna*, Dom Wydawniczy ELIP-SA, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2010, s. 158.

koleniowe wspólnoty mieszkaniowe znane są na świecie pod nazwą *cohousing* i opierają się na idei wspólnotowości łączącej potrzebę prywatności z życiem w społeczności. Architektonicznie formy wsparcia rodzinnego są realizowane w postaci zdecentralizowanej, tj. jako osobne jednostki mieszkalne i wspólnie dzielone przestrzenie (np. stołówka, poczta, pralnia, tereny zielone) rozmieszczone w sposób sprzyjający naturalnym, spontanicznym interakcjom społecznym. Struktura zarządzania jest niehierarchiczna, a decyzje podejmowane są zwykle przez konsensus, a nie zwykle głosowanie. Ustalanie zasad pozostaje w gestii mieszkańców (brak nadzoru personelu) i ma swój początek już na etapie planowania architektonicznego i koncepcyjnego wspólnoty. Mieszkańcy-seniorzy zachowują odrębność finansową⁴. *Cohousing* jest zaprzeczeniem modelu medycznej, instytucjonalnej opieki nad osobą starszą i podąża w kierunku modelu rezydencjalno-terapeutycznego. Społeczności te zapewniają niezależne zamieszkiwanie ze wsparciem osobistym i zdrowotnym, stymulując fizycznie, psychicznie i społecznie⁵.

W Europie wybrane państwa, które wcielają idee domów rodzinnych w życie, umownie można podzielić na dwie grupy. Pierwsza z nich to grupa nordycka, do której zalicza się Danię, Szwecję i Holandię. Jest to grupa, która zapoczątkowywała trend w dziedzinie tworzenia rodzinnych domów wsparcia dla osób starszych. Drugą grupę stanowią kraje południowej Europy, gdzie korzyści z wdrażania omawianej idei w życie doceniono zwłaszcza we Francji, Hiszpanii i Włoszech. Choć idea domów rodzinnych przeznaczonych dla osób starszych zrodziła się tak naprawdę na Starym Kontynencie, to jednak największą popularność zdobyła w Stanach Zjednoczonych. W latach 70. pojawił się tam bowiem wspomniany termin *cohousing*, co sprzyjało popularyzacji tejże koncepcji w latach 90. XX wieku⁶.

⁴ K. McCamant, Ch.R. Durrett, *Cohousing: A contemporary approach to housing ourselves*, Ten Speed Press, Berkeley, 1986.

⁵ M. Kilian, J. Czech, *Rodzinne Domy Pomocy alternatywną formą instytucjonalnej opieki dla osób w starszym wieku*, „Praca Socjalna” 2012, t. 1, nr 4, s. 39–56.

⁶ Ibidem.

Jedną z odpowiedzi na zaspokojenie rosnących potrzeb najstarszej populacji osób jest całodobowa pomoc organizowana przez określone podmioty, w tym organizacje wpisane w obszar ekonomii społecznej, które w środowisku lokalnym są w stanie organizować i prowadzić rodzinne formy opieki nad seniorem. Jest to, w stosunku do funkcjonujących na rynku usług socjalnych różnego typu domów pomocy społecznej prowadzonych przez podmioty publiczne i niepubliczne, alternatywna forma ustawowo regulowanej pomocy społecznej, która może być z powodzeniem realizowana przez przedsiębiorstwa społeczne. Usługi te polegają na organizacji całodobowej opieki dla niewielkiej liczby osób starszych umieszczonych w warunkach środowiska życia domowego.

Rodzinny dom pomocy to forma usług opiekuńczych i bytowych świadczonych przez osobę w jej miejscu zamieszkania całodobowo dla nie mniej niż trzech i nie więcej niż ośmiu osób wymagających z powodu wieku wsparcia w tej formie⁷. Usługi świadczone przez rodzinne domy pomocy zostały określone w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie rodzinnych domów pomocy z 31 maja 2012 roku. Ustawodawca wskazał, że rodzinne domy pomocy są usługą opiekuńczo-bytową prowadzoną całodobowo dla osób, które ze względu na wiek nie są w stanie samodzielnie funkcjonować w dotychczasowym własnym mieszkaniu, pomimo zapewnienia innego wsparcia, np. usług opiekunki środowiskowej, usług asystenta osoby niepełnosprawnej lub nieformalnej usługi sąsiedzkiej. Osobom tym oferuje się zamieszkanie przy rodzinie, względnie przy osobie samotnej, która decyduje się na świadczenie „opieki non stop” w ramach prowadzenia działalności gospodarczej lub na podstawie umowy o pracę czy zlecenie.

Rodzinne domy pomocy są szansą przezwyciężenia stereotypu placówki określanej jako instytucja totalna, która stwarza duże ograniczenia dla swych członków, między innymi przez bariery fizyczne (mury, zamknięcia przestrzeni,

⁷ Art. 52 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268 z późn. zm.), dalej: ustawa o pomocy społecznej.

izolację społeczną)⁸. Próby zaadaptowania na grunt polski zainicjowanych na Zachodzie rodzinnych form wsparcia najstarszych obywateli są niewątpliwie godne uznania, dodatkowo na uwagę zasługuje fakt, że można coraz częściej dokonywać ich osadzenia w obszarze ekonomii społecznej.

Z pewnością jednym z podstawowych powodów małej popularności rodzinnych domów pomocy jest to, że wprowadzanie tego rodzaju usługi, polegającej właściwie na codziennym obcowaniu z obcymi, starszymi albo niepełnosprawnymi osobami, wymaga od organizatorów pełnej dyspozycyjności i wydaje się zupełnie nieatrakcyjne, a dla wielu wręcz nieracjonalne i niezrozumiałe.

Sposób organizowania rodzinnych form pomocy seniorom

Na podstawie obecnego stanu prawnego rodzinne domy pomocy można określić jako formę usług opiekuńczych i bytowych świadczonych całodobowo przez osobę fizyczną lub organizację pożytku publicznego dla nie mniej niż trzech i nie więcej niż ośmiu zamieszkujących wspólnie osób wymagających z powodu wieku lub niepełnosprawności wsparcia w tej formie⁹. Domy takie mogą być prowadzone przez osoby fizyczne w miejscu ich zamieszkania lub przez organizacje pożytku publicznego, przy czym organizacje te mają powierzyć kierowanie placówką osobie, która w niej zamieszka. Jednocześnie osoba prowadząca dom może korzystać z pomocy innych osób.

Wytyczne w sprawie rodzinnych domów pomocy regulują następujące akty prawne:

1. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268 z późn. zm.),
2. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie rodzinnych domów pomocy (Dz. U. z 2012 r. poz. 719),

⁸ E. Goffman, *Charakterystyka instytucji totalnych*, [w:] *Elementy teorii socjologicznych*, red. W. Derczyński, A. Jasińska-Kania, J. Szacki, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1975, s. 150.

⁹ Art. 52 ust 2. ustawy o pomocy społecznej.

3. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2351 z późn. zm.),
4. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (t.j. Dz. U. 2022 poz. 1225).

Jednocześnie warto podkreślić, że rozporządzenie w sprawie rodzinnych domów pomocy mówi o mieszkającej w placówce osobie prowadzącej dom, ale jednocześnie zastrzega, iż może ona korzystać z pomocy innych osób. Zgodnie z przepisami możliwe są więc dwie koncepcje funkcjonowania rodzinnych domów pomocy:

- 1) może to być forma usług opiekuńczo-bytowych świadczona przez jedną osobę (bądź rodzinę),
- 2) może to być placówka prowadzona przez organizację pożytku publicznego, która funkcjonuje w obszarze ekonomii społecznej i jest w stanie zatrudniać pracowników angażujących się w organizację tego typu usługi, np.: opiekunki, osoby sprzątające, ogrodnika, konserwatora czy personel kuchenny. W takim ujęciu osoba prowadząca rodzinny dom pomocy jest po prostu menedżerem zarządzającym personelem, a sama realizacja takiej usługi wymaga wykazania wyższych standardów¹⁰. Prowadzenie domu nie oznacza jedynie sprawowania funkcji zarządzania zatrudnionym personelem, który świadczy usługi określone rozporządzeniem, lecz posiłkowanie się pracą dodatkowego personelu w niezbędnym zakresie.

Prowadzenie rodzinnych form opieki nad osobami starszymi nie wymaga zezwolenia wojewody, a realizacja tego rodzaju usługi zarezerwowana została dla osób fizycznych, które rejestrują działalność gospodarczą, lub organizacji pożytku publicznego prowadzących przedsiębiorstwa społeczne.

¹⁰ E. Mirewska, *Rodzinny dom pomocy jako alternatywa dla domu pomocy społecznej*, [w:] *Starość zależna – opieka i pomoc społeczna. Perspektywa gerontologii społecznej*, red. Z. Szarota, Krakowskie Towarzystwo Edukacyjne – Oficyna Wydawnicza AFM, na zlec. Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego, Kraków 2011, s. 88.

Osoba czy organizacja, która chciałaby prowadzić rodzinny dom pomocy, dokonuje wszelkich uzgodnień z właściwą ze względu na usytuowanie rodzinnego domu gminą. W następstwie uzgodnień zawiera z nią umowę na prowadzenie rodzinnego domu. Zakres umowy zawieranej między osobą/organizacją prowadzącą rodzinny dom pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku a właściwą gminą obejmuje:

1. zobowiązanie podmiotu prowadzącego do spełnienia w trakcie świadczenia usługi wszystkich standardów określonych w rozporządzeniu w sprawie rodzinnych domów pomocy społecznej wraz z zagwarantowaniem spełnienia wysokiej jakości oferowanego świadczenia;
2. warunki płacowe przekazywane przez ośrodek podmiotowi prowadzącemu, w tym rodzaje form zatrudnienia osób pracujących dodatkowo w Domu – np. opiekunek, osób przygotowujących posiłki, osób sprzątających, osób utrzymujących stan techniczny budynku i otoczenia – sposób i termin przekazywania płatności, określone sankcje w przypadku naruszenia warunków umowy itp.;
3. opracowaną kalkulację kosztów, która może obejmować m.in. koszty żywienia, koszty zakupu środków czystości i higieny osobistejzydentów placówki, koszty utrzymania budynku i jego otoczenia, koszty związane z odpłatnością za media, amortyzację budynku i wykorzystywanego sprzętu, oszacowane wydatki na ewentualny transport do lekarza, wydatki związane z usługami pralniczymi, organizację czasu wolnego (np. dalsze wycieczki, tzw. autokarowe), uczestnictwo seniorów w imprezach kulturalnych we własnej miejscowości itp.;
4. opracowaną listę ewentualnych dodatkowych wydatków, na które należy zapewnić finanse, by nie utracić ciągłości opieki nad mieszkańcami domu¹¹.

Rodzinny dom pomocy jest prowadzony zatem na podstawie umowy zawartej przez osobę fizyczną albo organizację pożytku publicznego z gminą

¹¹ Ibidem, s. 84.

właściwą ze względu na miejsce położenia rodzinnego domu pomocy¹². Uregulowanie to jest zgodne z zasadą udzielania pomocy, w tym usług opiekuńczych, na terenie gminy miejsca zamieszkania, co wiąże się także z możliwością sprawowania nadzoru na wykonywaniem umowy o prowadzenie rodzinnego domu pomocy¹³.

Aby zapewnić dobre i sprawne funkcjonowanie rodzinnego domu pomocy wraz z odpowiednim poziomem jakości usług, niezbędna jest osoba posiadająca odpowiednie kompetencje. Od takich osób wymaga się, aby wykazały się umiejętnościami w zakresie:

- komunikacji interpersonalnej ze szczególnym naciskiem na budowanie relacji z osobami starszymi i ich rodzinami,
- szybkiego reagowania w sytuacjach trudnych i w tych zagrażających zdrowiu i życiu mieszkańców domu,
- sprawności menedżerskich niezbędnych do organizowania, planowania, przewożenia i kontroli zadań wyznaczonych przez typ placówki,
- administrowania placówką i prowadzenia dokumentacji zgodnych z zasadą sumienności, rzetelności i dokładności pod względem formalno-prawnym,
- organizacji własnego warsztatu pracy, w tym umiejętności obsługi sprzętu np. gospodarstwa domowego, medycznego, rehabilitacyjnego,
- stosowania się do zasad i przepisów BHP,
- świadczenia skutecznej opieki i pielęgnacji,
- aktywizowania podopiecznych i organizowania im czasu wolnego,
- radzenia sobie z problemem śmierci/umierania¹⁴.

¹² Art. 52 ust 2a ustawy o pomocy społecznej.

¹³ Przepis wprowadzony Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. z 2019 r. poz. 1690 z późn. zm.).

¹⁴ E. Mirewska, *Rodzinny dom pomocy...*, op. cit., s. 87–88.

Zakres zadań osoby prowadzącej rodzinny dom pomocy można podzielić na zadania związane z działalnością:

- 1) Merytoryczną – to pomoc w procesie adaptacji mieszkańca do nowych warunków, zapoznanie go z topografią domu, ze zwyczajami, z zasadami współżycia społecznego, z organizacją opieki, pomoc w nawiązaniu dobrych relacji z innymi współmieszkańcami. Gdy stan zdrowia podopiecznego ulega pogorszeniu, do zakresu obowiązków wchodzi czynności związane z pielęgnacją, opieką i wsparciem mieszkańca podczas jego choroby, a także kontakt ze szpitalem, lekarzem rodzinnym, pomoc w zakupie leków, pomoc w organizacji turnusów rehabilitacyjnych. Działalność merytoryczna obejmuje także współpracę z różnymi urzędami i instytucjami.
- 2) Administracyjną – w jej skład wchodzi czynności związane z prowadzeniem placówki i administrowaniem nią, w tym utrzymywanie właściwego stanu technicznego budynku i otoczenia, dbanie o zachowanie standardów zawartych w rozporządzeniu dotyczącym prowadzenia rodzinnych domów pomocy, utrzymanie ścisłej współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej zlecającym całodobowe usługi opiekuńcze. Dodatkowo zakres ten uwzględnia wymogi prowadzenia indywidualnej dokumentacji mieszkańca, co jest identycznym zadaniem jak w przypadku domów pomocy społecznej. Indywidualna dokumentacja rozumiana jest jakoteczki osobowe zawierające podstawowe informacje o mieszkańcu i jego rodzinie, dane o wysokościach odpłatności za pobyt w placówce, informacje o pobycie mieszkańca w szpitalu i na urlopie.
- 3) Logistyczną – oznacza ona wypracowanie systemu zapewnienia posiłków, sprzątanie obiektu, pomieszczeń wspólnego użytku i pokoi mieszkańców, zakup środków niezbędnych do prowadzenia Domu, w tym środków czystości, higieny osobistej i gospodarstwa domowego i innych.

- 4) Finansową placówki – zarządzanie przydzielonymi na prowadzenie domu funduszami ma zapewnić ciągłość i wysoką jakość świadczonej opieki.
- 5) Wynikającą z aktualnych potrzeb dnia codziennego i życia placówki¹⁵.

Utworzenie rodzinnego domu pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku wymaga posiadania przez osobę fizyczną lub organizację pożytku publicznego budynku spełniającego określone warunki, m.in.¹⁶

1. Obiekt musi być budynkiem mieszkalnym jednorodzinnym spełniającym warunki techniczne zgodnie z rozporządzeniem w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.
2. W jednym budynku mieszkalnym jednorodzinnym może być prowadzony nie więcej niż jeden rodzinny dom pomocy albo rodzinny dom pomocy dla osób wymagających wsparcia z powodu wieku, zwany dalej „domem dla osób starszych”, albo rodzinny dom pomocy dla osób wymagających wsparcia z powodu niepełnosprawności.
3. Projekt lub adaptacja budynku powinny uwzględniać stan zdrowia, sprawność fizyczną i intelektualną oraz indywidualne potrzeby i możliwości osób przebywających w rodzinnym domu pomocy.
4. Budynek i jego otoczenie powinny być pozbawione barier architektonicznych, z zastosowaniem udogodnień dla osób niepełnosprawnych. Dodatkowo należy zapewnić swobodny dostęp do budynku i jego otoczenia. Oznacza to dostosowanie budynku dla osób starszych i niepełnosprawnych z likwidacją barier architektonicznych wewnątrz i na zewnątrz budynku.
5. W budynku muszą się znajdować pomieszczenia mieszkalne dla rodziny opiekującej się pensjonariuszami.

¹⁵ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie rodzinnych domów pomocy (Dz. U. z 2012 r. poz. 719), dalej rozporządzenie w sprawie rodzinnych domów pomocy.

¹⁶ Rozporządzenie w sprawie rodzinnych domów pomocy.

6. Pokoje mieszkalne dla pensjonariuszy mają być usytuowane na parterze budynków wielokondygnacyjnych, jeżeli budynki takie nie posiadają wind – w przypadku osób o ograniczonych możliwościach swobodnego przemieszczania.
7. Osoby pomagające w świadczeniu usług bytowych i opiekuńczych powinny mieć dostęp do toalety i miejsce spożywania posiłku wraz ze wszystkimi mieszkańcami, a w razie konieczności pełnienia dyżurów całodobowych – pokój sypialny.
8. Osobom starszym, w tym niepełnosprawnym, rodzinny dom pomocy musi umożliwić korzystanie z usług terapeutycznych i rehabilitacyjnych. Takie usługi mogą się odbywać w domu – np. w specjalnym pomieszczeniu do rehabilitacji – lub na zewnątrz, gdzie pensjonariusz będzie dowożony na zajęcia.
9. W rodzinnym domu pomocy należy zapewnić pensjonariuszom możliwość odbywania praktyk religijnych, spotkań z rodziną i znajomymi oraz zajęć według indywidualnych potrzeb. W związku z tym przydatne są pokoje, które umożliwiłyby realizację takich zadań.

Rodzaj działań wpisanych w zakres rodzinnych form pomocy seniorom został określony w rozporządzeniu w sprawie rodzinnych domów pomocy z 31 maja 2012 roku. Dokument przewiduje dwa rodzaje usług: bytowe i opiekuńcze.

Wśród usług bytowych wymieniane są trzy: miejsce pobytu, wyżywienie oraz utrzymanie czystości. Przy czym w zakresie miejsca pobytu należy zapewnić seniorowi następujące warunki:

- swobodny dostęp do budynku i jego otoczenia,
- budynek i jego otoczenie pozostające bez barier architektonicznych, z zastosowaniem udogodnień dla osób niepełnosprawnych,
- pokoje mieszkalne usytuowane na parterze budynków wielokondygnacyjnych, jeżeli budynki takie nie posiadają wind – w przypadku osób o ograniczonych możliwościach swobodnego przemieszczania,

- pokoje mieszkalne, nie więcej niż dwuosobowe, wyposażone w łóżko lub tapczan, szafę, stół, krzesła, szafkę nocną dla każdej osoby oraz inny niezbędny sprzęt wynikający z indywidualnych potrzeb osoby korzystającej z usług rodzinnego domu pomocy, z tym że:
 - pokój jednoosobowy – o powierzchni nie mniejszej niż 12 m²,
 - pokój dwuosobowy – o powierzchni nie mniejszej niż po 8 m² na osobę,
- pomieszczenia wspólnego użytkowania:
 - pokój dziennego pobytu służący jako jadalnia,
 - kuchnię dostępną dla wszystkich mieszkańców domu,
 - pomieszczenie pomocnicze do prania i suszenia,
 - jedną łazienkę dla nie więcej niż pięciu osób i jedną toaletę dla nie więcej niż czterech osób, wyposażone stosownie do potrzeb osób korzystających z tych pomieszczeń¹⁷.

W obszarze wyżywienia senior powinien mieć zapewnione:

- co najmniej trzy posiłki dziennie, w tym posiłki dietetyczne – zgodnie ze wskazaniem lekarza,
- przerwę między posiłkami nie krótszą niż cztery godziny, przy czym ostatni posiłek nie wcześniej niż o godzinie 18:00,
- dostępność do drobnych posiłków i napojów między posiłkami,
- możliwość spożywania posiłków w pokoju mieszkalnym, a w razie potrzeby karmienie,
- możliwość samodzielnego korzystania z kuchni.

Utrzymanie czystości ma być realizowane poprzez sprzątanie pomieszczeń co najmniej jeden raz dziennie oraz przez zapewnienie podopiecznym środków czystości, przyborów toaletowych i przedmiotów niezbędnych do osobistej higieny¹⁸.

Drugim rodzajem świadczeń na rzecz seniora, wymienionych w Rozporządzeniu są usługi opiekuńcze, w zakresie których zapewnia się osobie starszej

¹⁷ Zob. § 6 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia w sprawie rodzinnych domów pomocy.

¹⁸ Zob. § 6 ust. 1 pkt 3 rozporządzenie w sprawie rodzinnych domów pomocy.

wsparcie zgodnie z jej indywidualnymi potrzebami i uwzględniające poziom samodzielności tej osoby, m.in. przez:

- w miarę potrzeby pomoc w myciu, kąpaniu i ubieraniu,
- pomoc w przyjmowaniu leków,
- opiekę higieniczną, w tym pomoc w korzystaniu ze świadczeń zdrowotnych oraz w zakupie niezbędnych leków zaleconych przez lekarza,
- organizowanie czasu wolnego,
- czynny udział w codziennym życiu rodzinnym,
- niezbędną pomoc w załatwianiu spraw osobistych,
- organizowanie świąt i uroczystości,
- możliwość odbywania praktyk religijnych,
- pomoc w zakupie odzieży i obuwia oraz niezbędnych artykułów osobistego użytku¹⁹.

Podsumowanie

Narastające potrzeby starszej generacji osób wymagają coraz częściej racjonalizacji wydatków, wyboru priorytetów i instrumentów w sposób najbardziej optymalny, a jednocześnie zaspokajający potrzeby rodzin obarczonych opieką nad seniorem. Wymagania dotyczące świadczeń na rzecz osób starszych stawiają przedsiębiorstwa społeczne przed koniecznością dostarczania tej grupie odbiorców takich produktów lub usług, które poszerzają możliwości rynku przez włączanie do uczestnictwa w nim osób dotychczas wykluczonych oraz stają się alternatywą dla wsparcia świadczonego przez instytucje publiczne.

Walorem dodatkowym w zakresie realizacji usług skierowanych do seniorów przez przedsiębiorstwa społeczne – jak podkreśla Mirosław Grewiński – jest to, że: „przedsiębiorczość to nie tylko postawa i działalność ekonomiczna, ale także społeczna, która realnie przyczyniać się może do zwiększania dobrobytu społecznego i społecznej szczęśliwości wielu grup zagrożonych wyklu-

¹⁹ Zob. § 6 ust. 2 rozporządzenie w sprawie rodzinnych domów pomocy.

czeniem społecznym [...], a jednocześnie [...] dla rozwoju współczesnych społeczeństw, borykających się z wieloma problemami społecznymi”²⁰.

Przedstawienie podstaw organizacji i prowadzenia rodzinnych form opieki nad seniorami pozwala poszerzyć perspektywę ekonomii społecznej, która aktualnie staje się ważnym ogniwem w systemie pomocy i wsparcia rodziny. Przedsiębiorstwa społeczne uzupełniające, opiekuńczą rolę rodziny stają się jedną z alternatywnych możliwości pojawiającą się w obliczu znanych i zinstytucjonalizowanych form opieki nad seniorami. Ich rozwój ukierunkowanych na realizację usług na rzecz starszej generacji wpisuje się w konieczność poszukiwania nowych sposobów sprostania coraz widoczniejszym efektom przemian kulturowych i ekonomicznych odbijających się na funkcjonowaniu rodzin.

²⁰ M. Grewiński przy współpr. M. Wronki, *Gospodarka społeczna w UE i w Polsce – między przedsiębiorczością społeczną i CSR*, w: *Przedsiębiorczość – bariery i perspektywy rozwoju*, red. A. Frąckiewicz-Wronka, M. Grewiński, Wyższa Szkoła Pedagogiczna TWP, Warszawa 2012, s. 145.

Bibliografia

- Goffman E., *Charakterystyka instytucji totalnych*, [w:] *Elementy teorii socjologicznych*, red. W. Derczyński, A. Jasińska-Kania, J. Szacki, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1975, s. 150–178.
- Grewiński M. przy współpr. M. Wronki, *Gospodarka społeczna w UE i w Polsce – między przedsiębiorczością społeczną i CSR*, w: *Przedsiębiorczość – bariery i perspektywy rozwoju*, red. A. Frączkiewicz-Wronka, M. Grewiński, Wyższa Szkoła Pedagogiczna TWP, Warszawa 2012, s. 129–148.
- Jagielska K., Matejek J., *Ekonomia społeczna jako ważne ogniwo w systemie wsparcia rodziny*, „Ekonomia Społeczna” 2017, nr 1, s. 22–31.
- Kilian M., Czech J., *Rodzinne Domy Pomocy alternatywną formą instytucjonalnej opieki dla osób w starszym wieku*, „Praca Socjalna” 2012, t. 1, nr 4, s. 39–56.
- Mair J., Robinson J., Hockerts K., *Przedsiębiorczość społeczna*, Dom Wydawniczy ELIPSA, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2010.
- McCamant K., Durrett Ch.R., *Cohousing: A contemporary approach to housing ourselves*, Ten Speed Press, Berkeley, 1986.
- Mirewska E., *Rodzinny dom pomocy jako alternatywa dla domu pomocy społecznej*, [w:] *Starość zależna – opieka i pomoc społeczna. Perspektywa gerontologii społecznej*, red. Z. Szarota, Krakowskie Towarzystwo Edukacyjne – Oficyna Wydawnicza AFM, na zlec. Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego, Kraków 2011, s. 81–91.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie rodzinnych domów pomocy (Dz. U. z 2012 r. poz. 719).
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. z 2019 r. poz. 1690 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1812 z późn. zm.).

Katarzyna Salamon

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

ORCID: 0000-0003-0601-9442

Znaczenie readaptacji społecznej w procesie profesjonalizacji pracowników socjalnych

Streszczenie: Głównym celem artykułu jest uchwycenie i opisanie znaczenia readaptacji społecznej jako jednego z głównych czynników kształtujących cele procesu profesjonalizacji pracy socjalnej i pracowników socjalnych. Analiza opiera się na zmianach zachodzących w obszarze pracy socjalnej w Polsce. Struktura społeczna zawsze będzie zawierała margines społeczny – ludzi, którzy z różnych przyczyn nie funkcjonują w niej sprawnie. Myśląc socjologicznie, można stwierdzić, że jest to niezbędny element równowagi strukturalnej. Postmodernistyczna praca socjalna zdaje się nie zwracać na to uwagi i to jest jej istotą. Stwierdzam, że niekompetentna praca socjalna miała na celu podtrzymanie osób wykluczonych, podczas gdy nowa, profesjonalizująca się praca socjalna ma na celu powrót ich do aktywnego życia. Analizie poddano teorie pracy socjalnej, dokumenty stanowiące jej ramy instytucjonalno-prawne oraz deontologię określającą normy, w ramach których pracownicy socjalni

podejmują działania. Przedstawione wnioski potwierdzają hipotezę o wielkiej roli readaptacji społecznej w profesjonalizacji pracy socjalnej.

Słowa kluczowe: społeczna readaptacja/reintegracja, profesjonalizm pracy socjalnej, deontologia, zmiany społeczne

Słowo wprowadzające

Przeprowadzona w artykule analiza ma charakter przeglądowy i jej celem jest przedstawienie znaczenia readaptacji społecznej w procesie profesjonalizacji pracowników socjalnych w Polsce.

Analizę i interpretację powyższego zagadnienia przeprowadzono, opierając się na następujących źródłach zastanych:

- 1) literaturze polskiej i anglojęzycznej z zakresu profesjonalizacji pracy socjalnej, etyki pracy socjalnej, tożsamości zawodowej w ujęciu socjologicznym oraz teorii dylematów etycznych;
- 2) dokumentach konstytuujących działalność pracowników socjalnych:
 - Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268 z późn. zm.), dalej: ustawa o pomocy społecznej,
 - National Association of Social Workers Code of Ethics (1997, zrewidowany w 2008 roku),
 - Kodeks Etyczny Pracowników Socjalnych Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych.

Praca socjalna – między zawodem a profesją

Zmiany polityczne, ekonomiczne, społeczne, których od lat doświadcza Europa w brzasku XXI wieku, stawiają przed pracownikami socjalnymi narastającą konieczność pomocy ludziom i społeczeństwom w dostosowywaniu

się do tychże zmian, w readaptacji społecznej różnych grup. Praca socjalna jako zawód zaczęła się kształtować ponad 100 lat temu. Obecnie proces jej profesjonalizacji zdecydowanie nabiera tempa.

Pojęcie „profesji” w języku polskim jest często utożsamiane z pojęciami „zawód”, „fach”, „rzemiosło”. Tylko niektóre słowniki zawężają jego znaczenie do tzw. zawodów wolnych, jak lekarz czy prawnik. Inaczej jest w języku angielskim, w którym terminy „profesja” i „zawód” mają wyraźnie odrębne znaczenie.

Podstawowe cechy profesji to pełnienie zadań ściśle związanych z dobrem publicznym oraz zinstytucjonalizowanie kontroli sposobu wykonywania tych zadań przez samych wykonawców. Profesję wyznaczają następujące cechy: kształcenie uniwersyteckie, wysoki poziom i określony zakres wiedzy, powiązanie nabywania i aktualizacji wiedzy z praktyką, dysponowanie sankcją społeczną dla wykonywania danego rodzaju pracy, samokontrola standardów świadczonych usług przez własne kodeksy etyczne przyswajane w toku zawodowej socjalizacji, dobrowolne, autonomiczne stowarzyszenia.

Profesja to specjalny zawód, a od profesjonalistów oczekuje się, że mają wyższe wykształcenie i specjalistyczne umiejętności oraz wykorzystują je dla wspólnego dobra.

Starania o nadanie pracy socjalnej statusu profesji pojawiły się najwcześniej w USA. Amerykańska praca socjalna przejawiała najsilniejsze dążenia do profesjonalizacji i najwięcej modelowych cech profesji. Dyskusja wokół zagadnienia, czy w odniesieniu do pracy socjalnej mamy do czynienia z „profesją”, czy semiprofesją, przypada na lata 20. XX wieku.

Wielu autorów w różnych krajach europejskich postrzega pracę socjalną jako „dojrzewającą profesję” systematycznie rozwijającą się, a szczególnie istotne problemy w jej zakresie podejmowane w badaniach nad zawodem pracownika socjalnego w tak różnych krajach, jak Włochy, Polska, Niemcy i Stany Zjednoczone Ameryki, wykazują liczne i daleko idące podobieństwa. Powoli i stopniowo tworzy się jeden wspólny, choć skomplikowany wymiar pracy socjalnej w społeczeństwach zachodnich.

Praca socjalna rozumiana jako „profesja społeczna” ma przekształcać rzeczywistość dzięki sprecyzowanej wyobraźni społecznej i wyraźnym zamiłowaniom nadającym się konkretnie do danego rodzaju pracy, a także zakładać odpowiednie przygotowanie. Z analizy literatury tematycznej wynika, że najistotniejszym elementem tradycji profesjonalnej jest relacja zachodząca pomiędzy klientem a pracownikiem socjalnym, która powinna wynikać z wewnętrzznego poczucia służby społecznej u profesjonalisty, przyjmującego pełną odpowiedzialność za świadczone usługi.

Kształcenie do pracy socjalnej po 1989 roku

Profesjonalizacja w pracy socjalnej jest z historycznego punktu widzenia ściśle związana z rozwojem prywatnej działalności o charakterze dobroczynnym oraz powstaniem państwa opiekuńczego, będących konieczną reakcją na wzrost ryzyka reprodukcji społecznej w dobie szybko i systematycznie rozwijającego się społeczeństwa przemysłowego, a także z wprowadzeniem wykwalifikowanego i wyspecjalizowanego systemu kształcenia pracowników socjalnych. Relację zachodzącą pomiędzy pracą socjalną o charakterze zawodowym a wykształceniem można traktować jako ewolucyjny, skomplikowany proces, który ma swój początek w ochotniczej działalności zawodowej i zmierza ku pełnej profesjonalizacji. Obecnie nie ma jednolitej opinii co do tego, jakie miejsce powinna zająć praca socjalna wykonywana zawodowo na skali zaawansowania procesu profesjonalizacji. Niezależnie od tego, czy praca socjalna stała się pełną profesją, czy też nadal uznawana jest za „semiprofesję”, kształcenie zawodowe było i nadal jest uznawane za decydujący czynnik określający zawód pracownika socjalnego.

Nie tylko w Polsce rok 1989 jest datą przełomową w historii pracy socjalnej. Zmiany polityczne zapoczątkowane wówczas w naszym kraju pobudziły dążenia do demokracji w państwach politycznie kontrolowanych przez Związek Radziecki. Wraz z tymi dążeniami i zmianami pojawiło się silne pragnienie odbudowy kształcenia do pracy socjalnej tam, gdzie zostało ono zniszczone w imię komunistycznej doktryny państwa i sprawiedliwości społecznej.

Tradycja kształcenia do pracy socjalnej w Polsce sięga początku XX wieku, kiedy to uruchomiono w Warszawie katolickie „kursy społeczne”. Kilka lat później w Krakowie utworzono Wydział Pracy Społecznej przy Wyższych Kursach dla Kobiet im. Baranieckiego. Po odzyskaniu przez kraj niepodległości powstało Studium Pracy Społeczno-Oświatowej Wolnej Wszechnicy Polskiej w Warszawie, którym z powodzeniem kierowała Helena Radlińska. Do 1939 roku studium kształciło specjalistów w zakresie nauczania osób dorosłych, organizacji życia dorosłych, bibliotekarstwa oraz opieki nad matką i dzieckiem. Inicjatywa edukacyjna, której przewodniczyła Radlińska, była skierowana do niezamężnej młodzieży pochodzącej ze sfery chłopskiej i robotniczej oraz do osób pracujących zawodowo. W okresie międzywojennym działały w Polsce jeszcze dwie inne placówki kształcące pracowników społecznych: Katolicka Szkoła Społeczna w Poznaniu oraz Studium Pracy Społecznej we Lwowie.

Po wojnie rolę i tradycje Studium Pracy Społeczno-Oświatowej Wolnej Wszechnicy Polskiej kontynuowały Polski Instytut Służby Społecznej założony przez Helenę Radlińską oraz Katedra Pedagogiki Społecznej, która działała w Łodzi, również pod jej przewodnictwem. W 1949 roku rozpoczęła się likwidacja obu tych instytucji. Dopiero w 1959 roku powołano do życia Towarzystwo Wolnej Wszechnicy Polskiej, którego celem było kontynuowanie jej tradycji. Działalność Towarzystwa polegała na podejmowaniu aktywności szkoleniowej, a także prowadzeniu działalności publicystycznej. W roku 1957 reaktywowano kształcenie pracowników społecznych na poziomie studiów wyższych, zarówno w systemie stacjonarnym, jak i zaocznym, w Katedrze Pedagogiki Społecznej na Uniwersytecie Warszawskim, a od 1961 roku ponownie podjęła tę działalność Katedra Pedagogiki Społecznej w Łodzi. Istotnym momentem w procesie kształcenia profesjonalnych kadr było uruchomienie w 1966 roku specjalistycznego szkolnictwa zawodowego w postaci Medycznego Studium Zawodowego dla pracowników socjalnych, które kształciło specjalistów dla potrzeb resortu zdrowia i zakładów pracy, przede wszystkim w systemie zaocznym.

W tym czasie pracownik socjalny został również wpisany do oficjalnej nomenklatury zawodów jako „specjalista zawodowo zajmujący się zaspokaja-

niem potrzeb socjalnych za pomocą metod pracy socjalnej”¹. W następnych latach powołano kolejne szkoły, a w latach 70. włączono je jako wydziały do medycznych studiów zawodowych. Ich program obejmował niespełna 2 tys. godzin zajęć, z czego około 300 przeznaczono na zajęcia z metod pracy socjalnej. Praktyki zawodowe trwały łącznie dziewięć, a od 1988 roku osiem tygodni. Ówczesne analizy sytuacji tych szkół wskazują zarówno na wysoki poziom kształcenia, jak i na wiele braków, wynikających z niewykwalifikowanej kadry, niedostatecznej liczby podręczników, a także z likwidacji Komisji Programowej, co wpłynęło na brak odpowiedniego nadzoru merytorycznego nad działalnością tych placówek.

Warto podkreślić, że nieliczni wówczas pedagodzy społeczni z kręgów akademickich, przede wszystkim Tadeusz Kamiński, starali się kontynuować działalność i tradycje Heleny Radlińskiej. Słuchacze dzięki działaniom i staraniom podejmowanym przez nauczycieli zyskiwali nie tylko przekonanie do tego etosu, ale także niezwykle trudno dostępną w tych czasach elementarną i rzetelną wiedzę na temat metod i teorii pracy socjalnej nie tylko w Polsce, lecz również na świecie.

Założycielska tradycja dążenia do kształcenia pracowników socjalnych na poziomie studiów wyższych podjęta została w Polsce na przełomie lat 70 i 80 XX wieku. W 1977 roku utworzono Studium Pracowników Służb Społecznych. Początkowo nastawione ono było na podnoszenie poziomu wykształcenia praktyków administratorów opieki społecznej, dopiero w 1982 roku wprowadzono zmiany, które umożliwiły pracownikom socjalnym podwyższenie kwalifikacji zawodowych. Pierwszeństwo rozpoczęcia studiów magisterskich o specjalności „praca socjalna” należy jednak do socjologii na Uniwersytecie Jagiellońskim, gdzie takie studia zostały uruchomione w 1988 roku.

Lata 90 charakteryzowały się niezwykle szybkim tempem rozwoju nowych inicjatyw w zakresie kształcenia na obu poziomach – zawodowym i uniwersyteckim. Praca socjalna została usankcjonowana jako działalność zawo-

¹ V. Biederman, *Problemy kształcenia pracowników socjalnych*, [w:] L. Malinowski, M. Orłowska (red.), *Praca socjalna służbą człowiekowi*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1998, s. 38.

dowa ustawą z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej. Zapoczątkowano wówczas zmiany w kształceniu do pracy socjalnej, które stopniowo doprowadziły do uzyskania przez nią statusu zawodu regulowanego. Niewątpliwie zawarte w ustawie wymogi dotyczące kwalifikacji zawodowych pracowników socjalnych przyczyniły się do rozkwitu różnych form edukacji w zakresie teorii i praktyki pracy socjalnej. W zmienionych warunkach dostrzegano konieczność dopasowania kształcenia do rosnących potrzeb rozwijającego się sektora pomocy społecznej, przy jednoczesnym zachowaniu światowych standardów w zakresie programów nauczania.

Regulacja ta spowodowała wystąpienie wielu zmian w systemie nauczania w szkołach pracowników socjalnych i na uczelniach prowadzących kierunki wskazane w ustawie. Dla szkół – działających od 1992 roku pod nadzorem ministra pracy i polityki socjalnej pod nazwą szkół policealnych pracowników służb społecznych – przygotowano i wdrożono nowy, pięciosesemestralny program nauczania. Został on wprowadzony w 1993 roku w 15 placówkach i obejmował w sumie 2610 godzin zajęć. Opierał się na podstawach interdyscyplinarnych, uwzględniających socjologię, pedagogikę społeczną, politykę społeczną, medycynę społeczną, psychologię, prawo, teorię organizacji i zarządzania, a także na wiedzy o wymiarze społecznym ich pracy, to jest o fazach życia człowieka, strukturze i dynamice procesów społecznych, problemach i kwestiach społecznych, instytucjach rozwiązujących problemy społeczne oraz o społecznych skutkach procesów gospodarczych. Z kolei dla szkolnictwa wyższego regulacja ta otworzyła nowe perspektywy kształcenia w zakresie pracy socjalnej na różnych kierunkach, a mianowicie: socjologii, pedagogice społecznej, pedagogice specjalnej, pedagogice opiekuńczej, politologii.

Kolejne większe zmiany odnoszące się do kształcenia pracowników socjalnych zostały zapoczątkowane wraz z przyjęciem 12 marca 2004 roku nowej ustawy o pomocy społecznej. Rząd uzasadniał tę decyzję tym, że poprzednia ustawa podlegała licznym nowelizacjom, a przez to stała się nieczytelna i niespójna. Głównym założeniem zmian miała być zasadnicza przebudowa systemu pomocy społecznej. Wyznaczono jej następujące zadania wymagające

efektywnej pracy socjalnej, której głównym celem jest readaptacja społeczna jednostek i grup:

- 1) zapewnienie osobom i rodzinom wsparcia w przezwycięzeniu trudnej sytuacji życiowej, której nie są w stanie sami rozwiązać, wykorzystując własne uprawnienia, możliwości i zasoby,
- 2) umożliwienie osobom i rodzinom życia w warunkach godnych,
- 3) zagwarantowanie profesjonalnej pomocy wszystkim osobom, które doznały przemocy w rodzinie,
- 4) doprowadzenie – w miarę możliwości – do życiowego usamodzielnienia,
- 5) integrowanie ze środowiskiem osób wykluczonych społecznie, prowadzenie procesów readaptacyjnych,
- 6) zatrudnianie pracowników socjalnych w jednostkach organizacyjnych właściwych w sprawach zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu, w szpitalach oraz zakładach karnych².

Wszystkie te zadania, a w szczególności silny nacisk położony na potrzebę readaptacji społecznej wielu środowisk, skłoniły ustawodawcę do kolejnych zmian dotyczących wymagań w zakresie kształcenia kwalifikującego do zawodu pracownika socjalnego, ponieważ w ustawie znalazł się zapis, że „Pracownikiem socjalnym może być osoba, która posiada dyplom uzyskania tytułu zawodowego w zawodzie pracownik socjalny, dyplom wyższej szkoły zawodowej o specjalności praca socjalna lub ukończone studia wyższe o specjalności praca socjalna na jednym z kierunków: pedagogika, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia lub nauki o rodzinie” (art. 116 ust. 1).

Zmiana regulacji nie była daleko idąca, ograniczyła się do wprowadzenia specjalności pracy socjalnej na kierunkach studiów wyższych, których wybór zaktualizowano i dostosowano do obowiązujących wówczas kryteriów i listy kierunków w szkolnictwie wyższym.

Kolejne zmiany w zakresie kształcenia uprawniającego do wykonywania zawodu pracownika socjalnego zostały ukierunkowane pod wpływem dwóch

² Ustawa o pomocy społecznej, rozdział 2: Zadania pomocy społecznej.

czynników. Pierwszy z nich stanowi konsekwencję administracyjnego włączenia polskiego szkolnictwa wyższego w rozpoczęty w 1999 roku tzw. proces boloński, którego celem było utworzenie do 2010 roku wspólnego europejskiego obszaru szkolnictwa wyższego, respektującego zasady pełnej drożności systemów edukacji zwieńczonych trzystopniowym kształceniem na poziomie wyższym, zapewniających absolwentom studiów pierwszego stopnia (licencjackie) przygotowanie zawodowe. Drugim czynnikiem jest postanowienie Unii Europejskiej odnoszące się do zawodów regulowanych, które określa trzyletnie studia wyższe jako minimalny warunek wzajemnego uznawania przez kraje członkowskie dyplomów wysokokwalifikowanych specjalistów, w tym także pracowników socjalnych.

Pierwszą z przedstawionych zmian stało się umożliwienie w 2005 roku tworzenia trzyletnich kolegiów pracowników służb społecznych dostępnych dla osób mających świadectwo dojrzałości. Kolegia te zastąpiły policealne szkoły pracowników służb społecznych, mimo że one również nie realizują zasady drożności systemu edukacyjnego. Mogą one funkcjonować jedynie pod naukową opieką wyższej uczelni, która prowadzi specjalność praca socjalna.

Następna zmiana została wprowadzona na mocy Ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. 2007 nr 48 poz. 320). Ma ona doprowadzić do ujednolicenia kryterium kwalifikacji zawodowych pracownika socjalnego. Ustawa bowiem stanowi: „Pracownikiem socjalnym może być osoba, która spełnia co najmniej jeden z wymienionych warunków:

- 1) posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników socjalnych służb społecznych,
- 2) ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna,
- 3) do dnia 31 grudnia 2013 roku ukończyła studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z kierunków: pedagogika, pedagogika specjalna, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie³.

³ Art. 116 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej.

Proces profesjonalizacji zmierza w jednym kierunku – w niedalekiej przyszłości jedynym kryterium kwalifikacji pracownika socjalnego stanie się zatem dyplom poświadczający ukończenie studiów na kierunku praca socjalna.

Zmiany w systemie kształcenia do zawodu pracownika socjalnego doprowadziły w konsekwencji do przełomu, polegającego na ustawowym wprowadzeniu wyższego wykształcenia w zakresie nauk społecznych jako jednej z możliwości zdobywania kwalifikacji do wykonywania tego zawodu. Rok 1990 zapoczątkował szereg systematycznych przemian, które w rezultacie zaowocowały w 2007 roku kolejnym przełomem – ustanowieniem na niedaleką przyszłość wyższego wykształcenia na poziomie pierwszego stopnia na kierunku praca socjalna jako kryterium kwalifikującego do zawodu. Coraz więcej osób dzięki wykształceniu, które kwalifikuje w Polsce do podjęcia pracy pracownika socjalnego, może również podjąć zatrudnienie w tym samym charakterze w innych krajach unijnych, w których zawód ten jest uznawany za regulowany.

Wydaje się, że dążenie do profesjonalizacji pracy socjalnej przez podnoszenie kwalifikacyjnych wymagań do poziomu wyższego wykształcenia osiągnęło w większości krajów europejskich „masę krytyczną”. Istotne jest jednak nie tylko to, na jakim poziomie kształcą się pracownicy socjalni, ale przede wszystkim, czego się uczą. Problemy społeczne jednoczącej się Europy wymagają zintegrowanych programów kształcenia pracowników socjalnych ze szczególnym uwzględnieniem wiedzy dotyczącej specyfiki procesu readaptacji społecznej.

Profesjonalizujące się role i zadania pracowników socjalnych w kontekście znaczenia readaptacji społecznej jednostek i grup wykluczonych

Pytanie o role i znaczenie pracowników socjalnych jest kluczowe w analizie procesu profesjonalizacji. W literaturze tematycznej istnieją rozmaite poglądy na temat charakteru pracy socjalnej i roli pracownika socjalnego. Ta ostatnia jest zagadnieniem powszechnie uważanym za skomplikowane, co wynika przede wszystkim z braku ogólnej wiedzy na ten temat. Istnieje jednak

społeczna świadomość i zgoda co do tego, że działania podejmowane przez pracownika socjalnego powinny być prawe i sprawiedliwe oraz że jego zawód istnieje po to, aby pomagać, wspierać, a także chronić innych przed skutkami nierówności społecznej.

Rola pracownika socjalnego zmienia się w zależności od procesów zachodzących w danym kontekście społecznym. Analiza literatury tematycznej pokazuje, że wśród istotnych zmian o charakterze globalnym wskazuje się:

- 1) zmiany demograficzne, zwłaszcza starzenie się społeczeństwa i zmniejszenie wielkości rodziny, które mają znaczący wpływ na jej zdolność do zagwarantowania opieki i utrzymania własnym członkom;
- 2) ubóstwo i wykluczenie społeczne, konieczność intensywniejszej readaptacji społecznej;
- 3) internacjonalizacja problemów społecznych ze wzrostem migracji i tendencją do międzynarodowego charakteru problemów społecznych;
- 4) nowoczesne i innowacyjne technologie komunikacyjne radykalnie oddziałujące na utrzymanie i zapewnienie usług społecznych;
- 5) zjawisko globalizacji zdrowia publicznego.

Podstawowe zadania pracowników socjalnych są realizowane w oparciu o różne zasoby, zwłaszcza takie jak: czas na prowadzenie pracy socjalnej, pieniądze, dostępna oferta usługowa i pomoc rzeczowa, a także poziom współpracy pomiędzy systemem pomocy społecznej i służby zdrowia.

Szeroki i zróżnicowany wykaz zadań wskazuje na istnienie wielu ról, jakie powinien obecnie realizować pracownik socjalny. Wśród najczęściej wymienianych w literaturze tematycznej znajdują się role: analityka danych, badacza, administratora usług, konsultanta, superwizora, nauczyciela, mentora, przewodnika, koordynatora, ewaluatora, kierownika, adwokata, rzecznika, arbitra, pośrednika pomiędzy służbą zdrowia a pacjentem i jego rodziną, osoby zarządzającej przypadkiem, mediatora, negocjatora, terapeuty, doradcy, reformatora, osoby kierującej i odsyłającej do odpowiednich źródeł pomocy, animatora działań społecznych, ucznia.

Rola zawodowa pracownika socjalnego powinna podlegać ciągłym zmianom, a także ewaluować wraz z przekształceniami społecznymi, prawnymi i ekonomicznymi zachodzącymi w kraju. Wynika ona z kategorii aktywności celów, jakim służy ta konkretna aktywność. Zakres ról zawodowych jest przede wszystkim zależny od specyficznych zadań, jakie pracownik wykonuje wobec danego klienta, instytucji lub społeczności. Wśród najważniejszych z nich wyróżnia się⁴:

- 1) prowadzenie poradnictwa dla osób w trudnej sytuacji życiowej,
- 2) poprawne kwalifikowanie do uzyskania świadczeń,
- 3) wspieranie osób w uzyskaniu pomocy ze strony odpowiednich organów, instytucji opieki medycznej i organizacji społecznych,
- 4) praca z osobami wykluczonymi.

Dodatkowe role mają do odegrania pracownicy socjalni zatrudnieni w szpitalach – zapewniają łączność pomiędzy chorym znajdującym się w szpitalu a środowiskiem, w którym normalnie przebywa, innymi zakładami opieki zdrowotnej, z których korzystał poprzednio lub będzie korzystać po opuszczeniu szpitala, zakładami pracy, zakładami pomocy społecznej, opiekunami społecznymi itp.

Do zadań pracownika socjalnego w szpitalu należy:

- 1) występowanie w imieniu chorego wobec odpowiednich instytucji na zlecenie Zakładowego Koordynatora (Konsultanta) Świadczeń lub na prośbę chorego,
- 2) badanie środowiska chorego, jego warunków rodzinnych, mieszkaniowych i warunków pracy,
- 3) występowanie na zlecenie Zakładowego Koordynatora (Konsultanta) Świadczeń do właściwych zakładów opieki zdrowotnej w sprawie zapewnienia dalszej opieki lekarskiej i pielęgniarzkiej choremu opuszczającemu szpital,

⁴

D. Trawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006, s. 198.

- 4) zapoznanie rodziny chorego lub jego opiekunów z zasadami racjonalnego postępowania z rekonwalescentem, przewlekłe lub obłożnie chorym, chorym z niepełnosprawnościami lub nieuleczalnym na podstawie zaleceń wydanych przez lekarza leczącego chorego przy wypisywaniu go do domu w taki sposób, aby w jak największym zakresie mógł powrócić do aktywności zawodowej, rodzinnej, rekreacyjnej i społecznej,
- 5) nadzorowanie readaptacji osób wykluczonych z powodu niepełnosprawności lub choroby psychicznej,
- 6) podejmowanie starań o umieszczenie chorego w zakładzie pomocy społecznej ze względu na jego warunki bytowe,
- 7) czynienie starań o roztoczenie opieki nad rodziną chorego, jeżeli zajdzie taka potrzeba ze względów zdrowotnych,
- 8) załatwienie wstępnych formalności związanych z usprawnieniem i przekwalifikowaniem zawodowym chorego, który w następstwie przebytej choroby stał się osobą z niepełnosprawnością w stopniu uniemożliwiającym wykonywanie dotychczasowego zawodu, proces readaptacji ma tutaj kluczowe znaczenie.

Wymienia się także trzy nowe role zawodowe związane ze środowiskową metodą pracy socjalnej (organizowaniem społeczności lokalnych), które mają zostać upowszechnione w systemie pomocy społecznej, a mianowicie: rolę animatora – ukierunkowaną na aktywizowanie społeczności, ale bez przejmowania funkcji przywódczych (to obecnie w Polsce najlepiej rozpoznawana „rola środowiskowa”); rolę organizatora sieci (networkera) – w jej ramach realizuje się rozmaite funkcje pośredniczące i buduje poziome sieci współpracy, jednocześnie wzmacniając więzi społeczne między mieszkańcami i integrując lokalne instytucje; rolę lokalnego polityka społecznego (planisty) – za którego sprawą organizowane społeczności stają się elementem lokalnej polityki społecznej, a jednocześnie umożliwia to przejście aktywizowanym społecznościom do działań ukierunkowanych do wewnątrz, a więc do podejmowania

różnych inicjatyw na gruncie publicznym, współtworzących dobro wspólne⁵. Wszystkie te działania mają prowadzić do readaptacji społecznej całych środowisk wykluczonych z przeróżnych powodów z optymalnej aktywności społecznej.

W literaturze angielskojęzycznej szczególne znaczenie przypisuje się roli określanej jako *enabler*, która polega na zapewnieniu możliwości organizowania się mieszkańców i podejmowania przez nich skutecznego i efektywnego działania w środowisku lokalnym. Wymaga to nawiązania przez pracownika socjalnego takiej relacji ze społecznością, dzięki której pokonuje jej bierność, apatię, motywuje do działania, zwiększa poczucie przynależności do grupy i miejsca, inspirowanie do przejęcia odpowiedzialności za jakość ich codziennego funkcjonowania. Działania te są najczęściej stosowane w odniesieniu do jednostek indywidualnych, grup, a także rodzin⁶. Niejako komplementarne przy tym wydają się role: pośrednika, eksperta, planisty, rzecznika czy aktywisty.

Chris Beckett dzieli role pracowników socjalnych na trzy grupy:

- 1) role rzecznika usługobiorcy,
- 2) role sprawcze zmiany bezpośredniej,
- 3) role wychowawcze⁷.

Pracownik socjalny jest więc pracownikiem pierwszej linii. Role pełnione przez pracowników socjalnych skupiające się na praktyce o charakterze bezpośrednim to na przykład *case and care manager* (mobilizacja zasobów instytucjonalnych), konsultant i terapeuta (rozwiązywanie problemów), trener i konsultant⁸.

Biorąc pod uwagę tak szeroki zakres ról, pracownik socjalny powinien mieć predyspozycje i możliwości do elastycznego przechodzenia z jednej roli

⁵ Czy podejście aktywizujące ma szansę? *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, red. M. Rymsza, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011, s. 24.

⁶ Ch. Zastrow, *Introduction to social work and social welfare: Empowering people*, Brooks/Cole, Belmont 2010, s. 70.

⁷ Ch. Beckett, *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej, Warszawa 2010, s. 22.

⁸ Ibidem, s. 23.

do drugiej, a także do wypełniania kilku ról jednocześnie. W praktyce jest to jednak niekiedy bardzo trudne – wręcz niemożliwe – i może prowadzić do frustracji zawodowej. Anna Kotlarska-Michalska proponuje zestawienie ról w procesie rozwiązywania problemów społecznych, opierając się na zasadzie uzupełniania i komplementarności. Rozszerzone w ten sposób zakresy i możliwości ról mogą się przyczynić do znacznie dokładniejszego wypełniania zadań, unikania powtarzania wykonywanych działań, a także do większej efektywności całego procesu udzielania pomocy. Role, które dają się połączyć i realizować jednocześnie, to przede wszystkim rola stratega i rola kreatora polityki socjalnej, dalej rola badacza problemów społecznych i rola odkrywcy nowych obszarów społecznego oddziaływania pracy socjalnej. Zdaniem autorki, pracownik, który realizuje jednocześnie dwie role, jest bardziej rozpoznawalny i czytelny na tle innych pracowników, zarówno w środowisku zawodowym, jak i społecznym, a także postrzegany będzie jako zawodowy pomocnik ukierunkowany na problemy, a nie tylko na metody i praktyki pracy socjalnej⁹.

W literaturze tematycznej wskazuje się na istnienie problemu dość powszechnie odczuwanego przez pracowników socjalnych dyskomfortu psychicznego, wynikającego ze zbyt dużego rozziwów pomiędzy oczekiwaniami kierowanymi pod ich adresem a realizowanym przez nich zakresem pracy socjalnej. Oczekiwania klientów zwykle sprowadzają się do zainteresowania pomocą wymierną, konkretną, natychmiastową i przede wszystkim finansową.

Istotnym źródłem wewnętrznego konfliktu w roli pracownika socjalnego jest także szeroki zakres działań oczekiwany i wymagany przez ustawodawców. Pracownicy socjalni powinni bowiem nie tylko pomagać jednostkom i rodzinom w tych wszystkich trudnych dla nich sytuacjach, które wskazane zostały w ustawie o pomocy społecznej, ale również rozeznawać przyczyny i uwarunkowania problemów

⁹ A. Kotlarska-Michalska, *Możliwości rozwiązywania problemów społecznych poprzez poszerzanie zakresów ról zawodowych pracowników socjalnych*, [w:] *Profesjonalna praca socjalna*, red. K. Piątek, K. Szymańska-Zybertowicz, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2011, s. 57.

Poczucie dyskomfortu spowodowane jest także przez świadomość istnienia wielu ról, które są przypisywane temu zawodowi i do których, przynajmniej teoretycznie, pracownicy socjalni powinni być właściwie przygotowani. Oczekuje się od nich, jak już wcześniej wspomniano, że będą między innymi diagnostami, planistami, koordynatorami, doradcami wobec różnych klientów.

Świadomość tak szerokich oczekiwań, a jednocześnie niemożność sprośowania im stanowią jedną z przyczyn niezadowolenia z pracy i generują liczne bariery ograniczające skuteczność działań w zakresie pracy socjalnej.

Dylematy, problemy i trudności związane z rolami zawodowymi pełnionymi przez pracowników socjalnych

Trudności związane z pełnieniem ról zawodowych przez pracowników socjalnych mogą występować na różnych płaszczyznach i w rozmaitych relacjach: z klientem, ze zwierzchnikami, z konsultantami i kolegami, a także z przedstawicielami instytucji rządowych i samorządowych oraz organizacji pozarządowych.

Trudności w relacjach z klientami pomocy społecznej są szczególnie problemowe w procesie realizowania i wypełniania roli zawodowej przez pracowników socjalnych. Podstawową przeszkodą w kontaktach z klientami jest agresywne i często napastliwe zachowanie tychże, a także ich wyuczona bierność i niechęć do współpracy. Agresja w znaczący sposób problematyzuje, a niekiedy praktycznie uniemożliwia tworzenie relacji o charakterze zawodowym. Wymaga także od pracownika socjalnego szczególnych i urozmaiconych umiejętności interpersonalnych¹⁰.

Inną istotną trudnością jest konieczność ograniczenia usług, pomimo widocznych i deklarowanych potrzeb klienta. Z roku na rok coraz bardziej dostrzegalne jest ograniczanie środków i wysokości świadczeń, tak aby z możliwej pomocy mogło skorzystać jak najwięcej klientów, lecz w mniejszym wy-

¹⁰ *Praca socjalna. Pomoc społeczna*, red. J. Kwaśniewski, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998, s. 73.

miarze¹¹. Równie dużą trudnością jest konieczność świadczenia usług ze względu na naciski ze strony innych osób zainteresowanych otrzymaniem pomocy przez klienta. To wszystko wiąże się z podejmowaniem decyzji, komu, ile i jakie środki powinny zostać przyznane. Istnienie tej trudności świadczy przede wszystkim o tym, że w codziennej pracy wykonywanej przez pracownika socjalnego i ośrodek pomocy społecznej partnerzy pracownika socjalnego stanowią nie tylko składnik systemu kontroli społecznej na poziomie lokalnym, ale są także dodatkowym czynnikiem wpływającym na destabilizację polityki ośrodka w obliczu niezwykle trudnej kwestii rozdysponowania ograniczonych zasobów.

„W świadomości pracowników socjalnych tkwi przekonanie, że trudności związane z funkcjonowaniem w roli pracownika socjalnego wynikają z nieprawidłowości organizacyjnych. Wśród takich wymienia się m.in. trudności wynikające z nieprawidłowego sposobu organizowania pracy i niewłaściwego przebiegu procesu decyzyjnego w ośrodkach pomocy społecznej. Chodzi tutaj przede wszystkim o decyzje dotyczące podziału środków oraz odnoszące się do kwestii podziału obowiązków wśród pracowników. Innym problemem jest także ograniczony dostęp do potrzebnych, a często niezbędnych informacji”¹².

W literaturze tematycznej wymienia się trzy podstawowe grupy trudności w omawianych relacjach, a mianowicie:

- 1) działania zwierzchników prowadzące do znacznego obciążenia pracą, a także wzrostu biurokracji;
- 2) działania zwierzchników wywołujące zakłócenia we właściwym funkcjonowaniu danej instytucji; zasadniczy problem występuje w obiegu informacji, organizacji pracy oraz prowadzonych kontrolach i polityce świadczeń;

¹¹ Ibidem.

¹² A. Kotlarska-Michalska, *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych w świetle badań socjologicznych*, [w:] *Problemy kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych*, red. J. Brągiel, I. Mudrecka, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 1998, s. 246–247.

- 3) działania zwierzchników prowadzące do patologicznych zmian w relacjach międzyludzkich; dotyczy to wzajemnych stosunków pomiędzy pracownikami socjalnymi a ich zwierzchnikami oraz relacji pracownicy socjalni–klienci–zwierzchnicy.

Innym istotnym źródłem trudności w pracy pracownika socjalnego jest nadmierne obciążenie liczbą środowisk. Jest to zasadniczy problemem utrudniający, a niekiedy całkowicie uniemożliwiający dobrą organizację pracy. Wśród związanych z nią trudności wymienia się przede wszystkim ograniczoną możliwość korzystania z usług konsultantów, a także częste zmiany zarządzeń i zasad pracy w instytucjach pomocy społecznej. To ostatnie stanowi element szerszego problemu poprawnej komunikacji pomiędzy partnerami. Sta-je się on tym bardziej dotkliwy, im bardziej ogranicza efektywne i sprawne działanie na rzecz danego klienta pomocy społecznej.

Zatrudnienie konsultantów lub powołanie ich zespołów szczególnie ułatwia pracownikom socjalnym realizowanie zdań. Ich zaangażowanie i wsparcie są nieocenioną pomocą, która korzystnie oddziałuje na relacje pracownik socjalny–klient. Jednak wskazuje się także na trudności związane ze współpracą z tymi partnerami; podstawową jest ograniczony do nich dostęp. Kolejnymi utrudnieniami są: niska aktywność zatrudnionych konsultantów, niekiedy nawet niechęć do współpracy z pracownikiem socjalnym, a także niska jakość szkoleń. Zdarza się, że konsultanci są mało konkretni, wyraziści, brakuje im inicjatywy, w związku z czym organizowane i prowadzone przez nich szkolenia są działaniami wyłącznie pozornymi, opartymi na powtarzaniu podstawowych informacji, do których znajomości pracownicy socjalni są zobowiązani już na etapie edukacji.

Trudności w relacjach z konsultantami wynikają także z dublowania przez tych specjalistów czynności wykonywanych pracownika socjalnego oraz wiąże się z brakiem koordynacji działań między pracownikami a konsultantami, niewłaściwym i niedostatecznym przepływem informacji.

Skuteczność działań pomocy społecznej jest często określona przez charakter i zakres współpracy między wieloma instytucjami realizującymi jej za-

dania. Współpraca pomiędzy tymi podmiotami jest szczególnie ważna dla procesu pomocy osobom i rodzinom w momentach kryzysowych. Wskazuje się tu jednak na liczne utrudnienia. Bardzo często wynikają one z niechęci pracowników i specjalistów zatrudnionych w danej instytucji lub organizacji do współpracy z przedstawicielami innych podmiotów. Ten brak zaangażowania w budowanie relacji wspomagających osobę klienta wynika z niechęci do brania na siebie pewnych obowiązków ponad konieczne minimum wymagane w tych instytucjach oraz z braku zrozumienia celów i zadań pracy socjalnej.

Wśród trudności w tych relacjach wymienia się także lekceważący stosunek do problemów klienta, niezrozumienie istoty pracy socjalnej, złe postrzeganie i realizowanie pomocy społecznej oraz roli pracownika socjalnego.

Konkluzje

Złożone realia, w jakich pracownicy socjalni uprawiają swą działalność zawodową, zwiększająca się liczba jednostek i środowisk wykluczonych i wymagających readaptacji społecznej stawiają ich wobec licznych wątpliwości i dylematów natury etycznej. W większości przypadków nie ma na nie łatwych odpowiedzi, lecz przy dokonywaniu wyborów pracownicy socjalni mogą kierować się kodeksami etycznymi zawierającymi ogólne wytyczne postępowania w tej profesji. Wielu teoretyków pracy socjalnej zwraca uwagę na ten ważny element procesu profesjonalizacji.

Osoby zajmujące się profesjonalnym udzielaniem pomocy powinny znać swoje możliwości i ograniczenia, a przede wszystkim mieć zdolność wspierania się i utrzymywania kontaktu zawodowego. Proces readaptacji społecznej nakłada obowiązek aktywności na wiele podmiotów systemu pomocy społecznej. Przygotowanie merytoryczne stron udzielających pomocy, umiejętność zrozumienia problemów, chęć poszukiwania rozwiązań stają się podstawą powyższego procesu. Jego złożoność wymaga od osób udzielających pomocy znajomości mechanizmów funkcjonowania jednostki w środowisku izolacyjnym, a przede wszystkim ich skutków (np. wyuczona bezradność),

które z kolei powodują brak umiejętności funkcjonowania w szerszych strukturach społecznych.

Ważny jest nie tylko proces profesjonalizacji samych pracowników socjalnych, ale także właściwe współdziałanie pomiędzy instytucjami wchodzącymi w skład szeroko pojętego systemu wsparcia (organami pomocy społecznej, powiatowymi urzędami pracy, kuratorami sądowymi), jak również pomoc udzielana przez organizacje pozarządowe posiadające w swoich celach statutowych działania na rzecz readaptacji i reintegracji społecznej wielu grup wykluczonych.

Bibliografia

- Beckett Ch., *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej, Warszawa 2010.
- Biederman V., *Problemy kształcenia pracowników socjalnych*, [w:] *Praca socjalna służbą człowiekowi*, red. L. Malinowski, M. Orłowska, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1998, s. 38–43.
- Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, red. M. Rymśza, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Golonka, R. (2007). *Change is around the corner*, [w:] *The client as an expert: Solution-focused approach & practice*, red. J. Kienhuis, T. Świtek, Institute of Sociology, Jagiellonian University, Cracow 2007.
- Kotlarska-Michalska A., *Możliwości rozwiązywania problemów społecznych poprzez poszerzanie zakresów ról zawodowych pracowników socjalnych*, [w:] *Profesjonalna praca socjalna*, red. K. Piątek, K. Szymańska-Zybertowicz, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2011, s. .
- Kotlarska-Michalska A., *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych w świetle badań socjologicznych*, [w:] *Problemy kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych*, red. J. Bragieli, I. Mudrecka, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 1998, s. .
- Marcel G., *Być i mieć*, Instytut Wydawniczy Pax, Warszawa 1962.
- Mielczarek A., *Pomoc społeczna w Polsce – wyzwania współczesności*, „Praca Socjalna” 2007, nr 3, s. 71–90.
- Nuttman-Shwartz O., Berger R., *Field education in international social work: Where we are and where we should go?*, „International Social Work” 2012, t. 55, nr 2, s. 225–243, <https://doi.org/10.1177/0020872811414597>
- Praca socjalna. Pomoc społeczna*, red. J. Kwaśniewski, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998.
- Trawkowska D., *Konflikty ról. Jak im przeciwdziałać?*, „Praca Socjalna” 2005, nr 1, s. 5–14.
- Trawkowska D., *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.
- Zastrow C., *Introduction to social work and social welfare: Empowering people*, Brooks/Cole, Belmont 2010.

Dokumenty

Kodeks Etyczny Pracowników Socjalnych Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych.

National Association of Social Workers Code of Ethics (1997, zrewidowany w 2008 r.).

Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268 z późn. zm.).

Mateusz Pękala

Akademia Ignatianum w Krakowie

ORCID: 0000-0002-1389-2664

Mediacja ewaluatywna jako metoda wspierająca rozwiązywanie problemów w obszarze reintegracji społecznej

Streszczenie: W myśl psychospołecznego ujęcia idei reintegracji społecznej najważniejszymi celami aktywnej polityki społecznej powinny być: wzmacnianie kompetencji i samooceny jednostek zagrożonych lub dotkniętych różnymi rodzajami wykluczenia społecznego, odbudowywanie ich poczucia godności osobistej, poprawianie ich zdolności komunikacyjnych i umacnianie ich pozycji w ich własnym otoczeniu społecznym. Mediacja jako metoda rozwiązywania problemów wymagających współudziału kilku podmiotów społecznych może odegrać pozytywną rolę w osiągnięciu tych celów, a pośrednia lub bezpośrednia implementacja elementów tej metody do projektów reintegracyjnych może się przyczynić do podniesienia jakości wsparcia osób zagrożonych marginalizacją. Mediacja ewaluatywna zakłada, że rozjemca jest nie tylko organizatorem rozmów, ale pełni też

funkcję doradcy, naprowadzającego strony na najlepsze w danej sytuacji rozwiązanie, także we współpracy ze specjalistami z innych dziedzin pracy socjalnej i innymi partnerami społecznymi, których zaangażowanie może być pomocne. Częstsze stosowanie polubownych metod rozwiązywania sporów przyczyniłoby się także do kształtowania u obywateli, w szczególności u osób wykluczonych, poczucia sprawczości i odpowiedzialności za własne sprawy.

Słowa kluczowe: pomoc społeczna, reintegracja społeczna, mediacja, konflikt, współpraca

Wprowadzenie

Celem tego opracowania jest podjęcie refleksji nad dwoma pozornie odległymi od siebie obszarami: ideą reintegracji społecznej i ruchem na rzecz polubownego rozwiązywania sporów. Korzystając z perspektywy interdyscyplinarnej, postaram się ukazać, w jaki sposób mediacja, którą można rozumieć jako metodę wspierania skonfliktowanych stron w osiągnięciu porozumienia, ale także szerzej – jako skuteczną technikę rozwiązywania problemów wymagających współudziału kilku podmiotów społecznych, może odegrać pozytywną rolę w ramach działań z zakresu wspierania osób zagrożonych różnymi formami wykluczenia społecznego. Rozważania rozpoczniemy od zarysowania psychospołecznego kontekstu idei reintegracji społecznej. Ten punkt widzenia zwraca uwagę nie na struktury organizacyjne i procedury, ale raczej na czynniki warunkujące rzeczywistą skuteczność działań pomocowych „w terenie”. Następnie przedstawimy założenia, zasady i obszary zastosowania mediacji jako metody opartej na współpracy i nakierowanej na wypracowywanie skutecznych porozumień dotyczących rozmaitych aspektów relacji społecznych. Kolejny punkt poświęcimy na analizę potencjału, jaki posiada mediacja ewaluatywna w kontekście podnoszenia jakości wsparcia osób zagrożonych marginalizacją. W części końcowej sformułujemy zaś kilka uwag na temat

uwarunkowań wykorzystywania mediacji przez instytucje wykonujące zadania z zakresu reintegracji społecznej. Metoda ta może bowiem wydatnie się przysłużyć rozwijaniu wielokierunkowego podejścia do wspierania osób zagrożonych lub dotkniętych wykluczeniem.

1. Idea reintegracji społecznej

W myśl definicji legalnej terminu „reintegracja społeczna” składają się na nią „działania, w tym również o charakterze samopomocowym, mające na celu odbudowanie i podtrzymanie u osoby uczestniczącej w zajęciach w centrum integracji społecznej, klubie integracji społecznej lub zatrudnionej u pracodawcy, umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu”¹. Węższe znaczenie ma termin „reintegracja zawodowa”, który oznacza „działania mające na celu odbudowanie i podtrzymanie u osoby uczestniczącej w zajęciach w centrum integracji społecznej i klubie integracji społecznej zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy”². Obie definicje pochodzą z najważniejszego polskiego aktu prawnego dotyczącego zatrudnienia socjalnego, który dostarcza podstaw normatywnych dla realizowania różnego rodzaju zadań publicznych wobec osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, czyli takich, które „ze względu na swoją sytuację życiową nie są w stanie własnym staraniem zaspokoić swoich podstawowych potrzeb życiowych i znajdują się w sytuacji uniemożliwiającej lub ograniczającej uczestnictwo w życiu zawodowym, społecznym i rodzinnym”³. Jak sama ustawa wskazuje, chodzi tu w szczególności o osoby: bezdomne, uzależnione od alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, dotknięte zaburzeniami psychicznymi, długotrwale bezrobotne, zwalniane z zakładów karnych, uchodźców oraz o osoby niepełnosprawne.

¹ Art. 2 pkt 4 Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 176 z późn. zm.); dalej: ustawa o zatrudnieniu socjalnym.

² Art. 2 pkt 5 ustawy o zatrudnieniu socjalnym.

³ Art. 1 ust. 2 ustawy o zatrudnieniu socjalnym.

Prawo przewiduje następujące formy działań realizowanych przez centra integracji społecznej: kształcenie umiejętności pozwalających na pełnienie ról społecznych i osiągnięcie pozycji społecznych dostępnych osobom niepodlegającym wykluczeniu społecznemu; nabywanie umiejętności zawodowych oraz przyuczenie do zawodu, przekwalifikowanie lub podwyższanie kwalifikacji zawodowych; naukę planowania życia i zaspokajania potrzeb własnym staraniem, zwłaszcza przez możliwość osiągnięcia własnych dochodów przez zatrudnienie lub działalność gospodarczą; uczenie umiejętności racjonalnego gospodarowania posiadanymi środkami pieniężnymi⁴. Można tu dodać także inne działania w zakresie integracji społecznej bezrobotnych służące kształtowaniu aktywnej postawy w życiu społecznym i zawodowym⁵. Drugą przewidzianą przez ustawę formą organizacyjną są kluby integracji społecznej, które oferują: pomoc w znalezieniu pracy lub utworzeniu miejsca pracy; organizowanie prac społecznie użytecznych; organizowanie robót publicznych; prowadzenie poradnictwa prawnego; wspieranie działalności samopomocowej w zakresie zatrudnienia, spraw mieszkaniowych i socjalnych, a także organizowanie staży⁶. Jak widzimy, przewidziany przez ustawodawcę katalog form reintegracji społecznej jest bardzo szeroki i elastyczny, co należy uznać za zaletę tej regulacji. Zróżnicowanie procedur pozwala bowiem w lepszym stopniu dopasować poszczególne sposoby wspierania osób zagrożonych wykluczeniem do ich potrzeb⁷.

Dużo ważniejsze jednak od aspektów instytucjonalnych tego ważnego obszaru polityki społecznej jest spojrzenie na ideę reintegracji z perspektywy psychospołecznej, czyli takiej, która skupia się na analizie realnych (pozytywnych lub negatywnych) skutków działań pomocowych podejmowanych wo-

⁴ Art. 3 ust. 1 ustawy o zatrudnieniu socjalnym.

⁵ Art. 9a ust. 1 ustawy o zatrudnieniu socjalnym.

⁶ Art. 18 ust. 2 ustawy o zatrudnieniu socjalnym.

⁷ Szczegółową analizę katalogu przewidzianych w prawie usług reintegracji zawodowej i społecznej zawarto chociażby w: R. Szarfenberg, M. Grewiński, J. Lizut, *Polska reintegracja zawodowa i społeczna na tle wzorów zagranicznych. Modele sieci reintegracji zawodowej i społecznej osób wykluczonych społecznie* (red. A. Durasiewicz), Polskie Towarzystwo Polityki Społecznej, Warszawa 2019, s. 7–12.

bec poszczególnych grup obywateli. Punktem wyjścia powinny być zatem rzeczywiste potrzeby osób dotkniętych lub zagrożonych wykluczeniem, a nie sztywne ramy organizacyjne czy proceduralne instytucji państwowych⁸. Samo pojęcie wykluczenia społecznego pochodzi bowiem z badań socjologicznych, gdzie oznacza „proces trójpłowej deprywacji w sferze zasobów, praw oraz uczestnictwa, gdzie deprywacje doświadczane w jednym z trzech wymiarów mają swoje konsekwencje dla stymulowania deprywacji w pozostałych wymiarach. Wykluczenie to rozłożone w czasie stałe potęgowanie się deficytów w sferze zasobów, praw i uczestnictwa. Deficyt zasobów (np. pieniędzy, wykształcenia, znajomości) wpływa na możliwość korzystania z przysługujących praw (np. poczucie braku wpływu na rzeczywistość i brak uczestnictwa w wyborach), ale także na zakres uczestnictwa w życiu społecznym (kontakt z instytucjami życia społecznego). Brak uczestnictwa w życiu wspólnotowym (atrofia więzi) potęguje problemy z gromadzeniem zasobów i nie pozostaje bez wpływu na korzystanie z praw obywatelskich itd.”⁹. W tej perspektywie wielopłaszczyznowa reintegracja jest nie tylko nowym typem usług społecznych (zadań publicznych), ale także wręcz symptomem nowego kompleksowego podejścia do relacji państwo–obywatel, opartego na „nowej”, czyli aktywnej polityce społecznej¹⁰.

Na pierwszy plan tak rozumianych działań reintegracyjnych wysuwa się potrzeba szeroko rozumianej odbudowy więzi społecznych w środowiskach osób wykluczonych, a także wzmocnienia podmiotowości (sprawczości) tych osób. Aktywna polityka społeczna polega tu zatem w szczególności na wzmacnianiu kompetencji i samooceny wspieranych jednostek, odbudowywaniu ich poczucia godności osobistej, poprawianiu ich zdolności komunikacyjnych

⁸ A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymsza, *Wprowadzenie. Aktywna polityka społeczna w praktyce*, [w:] A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymsza, *Reintegracja. Aktywna polityka społeczna w praktyce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014, s. 15.

⁹ A. Karwacki, *Usługi reintegracji społecznej. Istota, procedury, problemy*, [w:] A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymsza, *Reintegracja. Aktywna polityka społeczna w praktyce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014, s. 233.

¹⁰ A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymsza, *Wprowadzenie...*, op. cit., s. 7.

oraz ich „usieczawianiu” we *własnym otoczeniu społecznym*¹¹. Tego typu działania mogą być realizowane w różnorodnych formach instytucjonalnych, bardziej lub mniej sformalizowanych. Łatwo dostrzec tutaj podobieństwo do założeń ekonomii społecznej, w której przecież również liczy się nie tyle aspekt materialny (finansowy) projektu, ile długoterminowe korzyści odnoszone przez zaangażowane w nie jednostki i przez całe społeczeństwo: „Chodzi więc o to, aby do pracy nie przymuszać, ale stwarzać warunki, by była ona dostępna, i pomagać słabszym członkom społeczeństwa w uzyskaniu kompetencji umożliwiających wykonywanie pracy”¹². Jednym z aspektów tego typu działań jest właśnie poprawa społecznej pozycji osób wykluczonych w ich relacjach z najbliższymi partnerami społecznymi (na poziomie rodziny, kręgu znajomych, społeczności lokalnej itp.). Ze względu na skomplikowany charakter tych zależności – zarówno w profilaktyce, jak i w eliminowaniu różnego rodzaju wykluczeń – zawsze każdą sytuację należy rozpatrywać indywidualnie, a w szerokim wachlarzu metod wsparcia warto uwzględniać też i te związane z pokojowym rozwiązywaniem sporów. Marginalizacja jednostki często jest przecież skutkiem eskalacji dotyczącego jej konfliktu.

Najprostsza definicja konfliktu mówi, że jest to właśnie taki rodzaj relacji i działań partnerów społecznych, które są sobie przeciwstawne w tym sensie, że blokują osiąganie pożądanych stanów, dóbr i wartości każdej ze stron¹³. Natomiast zinstytucjonalizowana ingerencja w sytuację konfliktową ma na celu umożliwienie koegzystencji i kooperacji podmiotów społecznych „dla utrzymania szeroko pojętej społecznej stabilizacji i integracji”¹⁴. Oznacza to, że skuteczność działań pomocowych często zależy od tego, czy uda się rozwiązać sytuację konfliktową klienta i jego najbliższego otoczenia¹⁵. Dlatego specjaliści

¹¹ A. Karwacki, *Usługi reintegracji społecznej...*, op. cit., s. 231.

¹² A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymśa, *Wprowadzenie...*, op. cit., s. 10.

¹³ Przegląd definicji konfliktu interpersonalnego zawarto chociażby w: M. Plucińska-Nowak, *Status i oblicza mediacji w społeczeństwie polskim*, Wydawnictwo Nauk Społecznych i Humanistycznych UAM, Poznań 2021, rozdział 3, s. 11–12.

¹⁴ Ibidem, s. 15.

¹⁵ M. Urbańska, *Mediacje i ich wykorzystanie w pracy socjalnej z rodziną*, „Studia nad Rodziną” 2018, nr 2(47), s. 158. <https://doi.org/10.21697/snr.2018.49.4.12>

wskazują, że w katalogu działań mających na celu wzmacnianie umiejętności życiowych powinno się uwzględniać m.in. trening umiejętności społecznych, a w jego ramach uczyć np. komunikacji interpersonalnej, budowania relacji i rozwiązywania konfliktów¹⁶. Takie właśnie założenie legło u podstaw brytyjskiego modelu reintegracji społecznej, który rozwiązywanie konfliktów wprost zalicza do najważniejszych usług¹⁷. Przedstawmy zatem jedną z podstawowych metod polubownego rozwiązywania sporów, czyli mediację.

2. Mediacja – założenia i zastosowania metody

Do najważniejszych sposobów polubownego rozwiązywania sporów zalicza się: negocjacje, mediacje i arbitraż, które łącznie nazywane są metodami alternatywnymi (*alternative dispute resolution* – ADR), czyli opartymi na innych założeniach niż postępowania adjudykacyjne (procedury sądowe i administracyjne)¹⁸. Mediację można zdefiniować jako „pozasądowy, dobrowolny, konsensualny sposób prowadzenia oraz rozwiązywania różnego rodzaju spraw spornych, aranżowany i asekurowany przez bezstronnego i neutralnego mediatora, którego zadaniem jest wspieranie stron w prowadzeniu rozmów ukierunkowanych na osiągnięcie pomiędzy nimi porozumienia oraz na wypracowanie obopólnie przez strony akceptowalnej finalizacji ich sprawy spornej”¹⁹. Wsparcie pośrednika (lub zespołu specjalistów) jest potrzebne wtedy, gdy strony z różnych powodów (np. w związku ze wspomnianą wyżej atrofią relacji) nie są w stanie samodzielnie wypracować rozwiązania w drodze bezpośredniej rozmowy, czyli negocjując.

Do podstawowych zasad mediacji, zagwarantowanych normami poszczególnych gałęzi prawa, należą dobrowolność i poufność. Ta pierwsza oznacza

¹⁶ R. Szarfenberg, M. Grewiński, J. Lizut, *Polska reintegracja zawodowa i społeczna...*, op. cit., s. 10 i 12.

¹⁷ Ibidem, s. 44.

¹⁸ O ogólnych założeniach metod polubownego rozwiązywania sporów zob. A. Zienkiewicz, *Alternatywne rozwiązywanie i rozstrzyganie sporów prawnych*, „Studia Prawno-ustrojowe” 2005, nr 5, s. 34–36.

¹⁹ M. Plucińska-Nowak, *Status i oblicza mediacji...*, op. cit., s. 7–8.

brak przymusu przed i w trakcie rozmów (ponieważ dobrowolnie zawarte porozumienie jest skuteczniejsze niż rozstrzygnięcie narzucone z zewnątrz). Wyrażenie zgody na rozpoczęcie mediacji jest pierwszym sygnałem, że strony dostrzegają przynajmniej potencjalną możliwość zawarcia porozumienia, jest swoistym „kredytem zaufania” i „kapitałem” służącym odbudowaniu relacji. Zasada poufności, którą jest objęta cała komunikacja prowadzona w trakcie postępowania, obowiązuje strony, mediatora oraz wszystkie inne zaangażowane osoby. Tajemnica jest „parasolem ochronnym”, dzięki któremu rozmowa może dotyczyć wszystkich, nawet najbardziej niewygodnych kwestii – a jest to niezbędne dla wyjaśnienia rzeczywistych przyczyn konfliktu. Rolę osoby prowadzącej rozmowy pojednawcze najlepiej charakteryzują dwie kolejne zasady: bezstronności i neutralności. Pierwsza oznacza, że mediator dba o równowagę stron (nikogo nie faworyzuje i nikogo nie dyskryminuje), druga zaś, że nie powinien ani zmuszać stron do zawarcia porozumienia, ani narzucać im żadnych konkretnych rozwiązań. Przestrzegając tych zasad, mediator buduje zaufanie uczestników do samego siebie oraz do całej procedury²⁰. Rozjemca zostaje „zaproszony” do konfliktu, aby „przeprowadzić” strony przez proces wyjaśnienia zaistniałej sytuacji i wypracowania akceptowalnego jej rozwiązania (strategia win-win). Nie decyduje jednak o tym, kto ma rację, bo odpowiedzialność za to, czy i jakie porozumienie zostanie zawarte, jest pozostawiona uczestnikom.

Do najważniejszych etapów mediacji można zaliczyć: nawiązanie kontaktu ze stronami, ustalenie warunków rozmów, zebranie informacji o sprawie (np. w czasie indywidualnych spotkań informacyjnych), diagnozę i wstępny plan rozmów, sesje wspólne, zawarcie porozumienia (lub sporządzenie protokołu rozbieżności) oraz wdrożenie ugody²¹. Jak widzimy, mediacja jest metodą

²⁰ Bardziej szczegółowe omówienie zasad mediacji można znaleźć chociażby w: A. Zienkiewicz, *Alternatywne rozwiązywanie...*, op. cit., s. 39–41.

²¹ Ch.W. Moore, *Mediacje: praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, tłum. A. Cybulko, M. Zieliński, Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa 2009, s. 78–81; E. Gmurzyńska, *Etapy mediacji*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morrek, Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 129–144; A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Mediacja sądowa i pozasądowa. Zarys wykładu*, Warszawa 2014, s. 48–54.

elastyczną, skoncentrowaną nie na formalnym aspekcie sprawy, a na usprawnianiu komunikacji interpersonalnej. Dlatego zdarza się, że nawet przy braku ugody strony dostrzegają pozytywne efekty rozmów (np. poczucie bycia wysłuchanym, opanowanie emocji, poprawę relacji na przyszłość itp.)²². Ogólne cele mediacji mogą mieć charakter: personalny (np. samopoznanie, rozwój), interpersonalny (np. odbudowane relacji, eliminacja przyczyn konfliktu), a także społeczny (np. wzmacnianie społeczeństwa obywatelskiego, uczenie wzajemnego szacunku, stabilizacja stosunków społecznych)²³.

Mediacja jest stosowana w różnych obszarach życia społecznego²⁴. Sprawdza się wszędzie tam, gdzie jest potrzebne dokonanie uzgodnień przez przynajmniej dwa podmioty, które nie są w stanie negocjować samodzielnie. Rozmowy pojednawcze są skuteczne szczególnie wtedy, gdy relacje pomiędzy stronami nie są incydentalne, ale mają charakter trwały. W kontekście rozważań na temat reintegracji społecznej zauważmy, że mediacja nie jest metodą pracy indywidualnej, ale może być przydatna w budowaniu relacji i rozwiązywaniu problemów w stosunkach: jednostka–jednostka, jednostka–grupa, grupa–grupa, co ma duże znaczenie dla zapobiegania i eliminacji wykluczenia. Odnosząc się do norm prawnych, można stwierdzić, że rozmowy pojednawcze mieszczą się w katalogu działań na rzecz zatrudnienia wspieranego, obejmującego m.in. rzecznictwo i poradnictwo zawodowe, psychologiczne i społeczne²⁵. Mediacja jest też możliwa np. przy zawieraniu i egzekwowaniu kontraktu społecznego, który jest jedną z form działań reintegracyjnych²⁶.

²² I. Podobas, *Mediacje i negocjacje w pracy socjalnej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 76 i przywołana tam literatura.

²³ Natomiast podrzędne cele mediacji dotyczą wymiarów: komunikacyjnego, psychologicznego i negocjacyjno-informacyjnego A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Mediacja sądowa i pozasądowa...*, op. cit., s. 43–45.

²⁴ Obok szeroko rozumianych spraw cywilnych i gospodarczych mediację stosuje się np. w sporach zbiorowych, w sprawach karnych, w sprawach nieletnich sprawców czynu karalnego, w sporach konsumenckich czy w organach administracji publicznej. Rozważania na temat uwarunkowań wdrażania mediacji w poszczególnych obszarach zawarto chociażby w: M. Plucińska-Nowak, *Status i oblicza mediacji...*, op. cit., s. 91 i nast.

²⁵ Art. 15b ust. 1 pkt 3 ustawy o zatrudnieniu socjalnym.

²⁶ I. Podobas, *Mediacje i negocjacje...*, op. cit., s. 131 i nast.

Wśród zalet omawianej metody istotnych z punktu widzenia stosowania jej w sferze pomocy społecznej wymienia się: prostotę procedury, krótki czas trwania, pozytywny wpływ na wzajemne stosunki między stronami oraz możliwość uniknięcia sformalizowanego postępowania sądowego²⁷.

Omawiana metoda może być traktowana jako jedno z istotnych narzędzi pracy socjalnej, „bowiem korzyści uzyskiwane przez klientów pomocy społecznej podczas mediacji przyczyniają się pośrednio do realizacji celu pracy socjalnej – rozwinięcia lub wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej podopiecznych”²⁸. Oba podejścia łączy to, że są nakierowane na rozwiązywanie konkretnych problemów, a konflikty interpersonalne są często przyczyną lub tłem dla wielu negatywnych zjawisk społecznych: „Mediacje są wpisane w pracę socjalną, gdyż wspomagają bliskość, poprawiają jakość życia rodzinnego klientów, oferują możliwość rozwoju osobistego oraz upodmiotowiają klientów”²⁹. W praktyce może chodzić np. o sprawy rodzinne (np. opieka nad dziećmi, kłótnie małżeńskie, rozwody, problemy z opieką nad starszymi osobami), cywilne (np. pomiędzy sąsiadami lub związane z zadłużeniem), z udziałem nieletnich (np. w szkołach) lub o sprawy dotyczące stosunków z innymi organami zewnętrznymi np. kuratorem sądowym³⁰. Jeśli chodzi o działania dotyczące ekonomii społecznej, mediacja może być pomocna przy organizowaniu poszczególnych form reintegracji (np. opracowywanie założeń spółdzielni socjalnej) oraz w trakcie ich realizacji (np. wyjaśnianie nieporozumień między członkami już funkcjonującej spółdzielni). Z badań wynika, że „napięcia i konflikty grożące rozpadem spółdzielni bądź utratą jej tożsamości jako przedsiębiorstwa społecznego” nie są zjawiskami rzadkimi³¹.

²⁷ Ibidem, s. 76.

²⁸ M. Urbańska, *Mediacje i ich wykorzystanie...*, op. cit., s. 158.

²⁹ Ibidem, s. 163 i przywołana tam literatura.

³⁰ I. Podobas, *Mediacje i negocjacje...*, op. cit., s. 169; R. Szarfenberg, M. Grewiński, J. Lizut, *Polska reintegracja zawodowa...*, op. cit., s. 12.

³¹ T. Kaźmierczak, *Reintegracja w sektorze ekonomii społecznej*, [w:] A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymśa, *Reintegracja. Aktywna polityka społeczna w praktyce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014, s. 322–323.

3. Mediacja ewaluatywna a problemy reintegracji społecznej

Świadectwem elastycznego charakteru mediacji jest duża liczba jej odmian. Najczęściej wymienia się trzy podstawowe: mediację facylitatywną, ewaluatywną i transformatywną, jednak nie jest to wyliczenie wyczerpujące³². Z punktu widzenia problematyki reintegracji społecznej najwięcej korzyści można upatrywać w mediacji ewaluatywnej, dlatego właśnie na niej skoncentrujemy się w dalszych rozważaniach. W tym ujęciu bowiem mediator jest nie tylko organizatorem rozmów, dbającym o dobry klimat komunikacji i eliminującym bariery skutecznego porozumiewania się, lecz pełni także funkcję doradcy, „naprowadzającego” strony na najlepsze w danej sytuacji rozwiązanie. Może to robić zarówno samodzielnie, jak i wspólnie z drugim mediatorem (komediacja), ale również we współpracy ze specjalistami z innych dziedzin pracy socjalnej i innymi partnerami społecznymi. Ich zaangażowanie jest często pomocne dla wzmocnienia kompetencji i odbudowy relacji osoby zagrożonej lub dotkniętej wykluczeniem z jej najbliższym otoczeniem.

Istotnym elementem mediacji ewaluatywnej, zwanej też oceną lub dyrektywną, jest pomoc stronom w rozpoznaniu przyczyn problemu i określeniu najbardziej skutecznego sposobu działania. Bierze się tu pod uwagę nie tylko fakt, że porozumienie powinno być zgodne z aktualnie obowiązującym prawem, lecz także to, że powinno być realistyczne, czyli oparte na najlepszej dostępnej wiedzy merytorycznej o przyczynach i skutkach zaistniałej sytuacji³³. Tymczasem osoby wykluczone często mają poczucie bezradności, nie wiedzą lub nie wierzą, że poprawa sytuacji jest w zasięgu ich możliwości. Dodatkowo osoby zaangażowane w konfrontację niejednokrotnie czują się zagubione, a wraz z kolejnymi fazami eskalacji zapominają, o co tak naprawdę w danej sprawie chodziło *na początku*. Potrzeba wtedy wsparcia w rozeznaniu

³² Dodać tu można także: mediację strukturalną, zorientowaną na umowę, zorientowaną na rozwiązanie problemu, humanistyczną i narratywną. Szczegółowa charakterystyka poszczególnych rodzajów mediacji znajduje się chociażby w: M. Plucińska-Nowak, *Status i oblicza mediacji...*, op. cit., s. 43 i nast.

³³ E. Gmurzyńska, *Rodzaje mediacji*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 111 i przywołana tam literatura.

przyczyn, ustaleniu, jakie informacje są niezbędne dla rozwiązania określonego problemu, jakie potencjalne rozwiązania można ująć w porozumieniu oraz jakie są ich mocne i słabe strony.

Jeśli do głównych obszarów pracy mediatora zaliczymy: dbanie o skuteczność komunikacji interpersonalnej, budowanie pozytywnego klimatu emocjonalnego, pomoc w diagnozie przyczyn i skutków zaistniałej sytuacji oraz wsparcie przy uzgadnianiu planu działania na przyszłość, to w mediacji ewaluatywnej na pierwszy plan wysuwają się te dwa ostatnie³⁴. Rzeczywista skuteczność porozumienia polega bowiem nie na chwilowym stłumieniu konfliktu, ale na wyeliminowaniu prawdziwej przyczyny problemu i na ustaleniu sposobu trwałego zaspokojenia najważniejszych interesów i potrzeb każdej ze stron³⁵. Chodzi tu m.in. o wyciąganie wniosków, uczenie się na własnych błędach, a także o wypracowywanie nowych zasad działania mających zapobiec powstawaniu kolejnych sporów. Mediacja jest bowiem metodą prospektywną, czyli nastawioną na przyszłość. Jej celem nie jest znalezienie i ukaranie winnego, ale odbudowanie nadszarpniętych relacji i stworzenie fundamentów dalszej efektywnej współpracy³⁶.

Jeśli chodzi o techniki mediacyjne, to prawo dopuszcza różne działania, których celem jest „wspieranie stron w formułowaniu przez nie propozycji ugodowych”, przewiduje także, że na zgodny wniosek stron mediator „może wskazać sposoby rozwiązania sporu, które nie są dla stron wiążące”³⁷. Z tego punktu widzenia elementami ewaluacyjnymi w mediacji mogą być: analiza dokumentów powiązanych z daną sprawą, konsultacje i rozmowy w czasie spotkań indywidualnych, rozmowy wspólne i na osobności w czasie sesji

³⁴ K. Wojtanowicz, M. Pękała, *O korzyściach płynących z wykorzystania elementów mediacji w obszarze interwencji kryzysowej*, „UR Journal of Humanities and Social Sciences” 2022, nr 3(24), s. 126–129.

³⁵ Ch.W. Moore, *Mediacje: praktyczne strategie...*, op. cit.; G. Nordhelle, *Mediacja...*, op. cit., s. 51; A. Cybulko, *Konflikt*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 56.

³⁶ A. Zienkiewicz, *Alternatywne rozwiązywanie...*, op. cit., s. 40.

³⁷ Art. 1833a Ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1805 z późn. zm.).

głównych, w szczególności te dotyczące przewidywać co do dalszego przebiegu toczących się procedur (sądowych, administracyjnych i innych) oraz co do dalszego rozwoju wzajemnych stosunków w przypadku zawarcia porozumienia i w przypadku jego braku. W ramach diagnozowania sytuacji mediator pomaga określić rzeczywiste przyczyny konfliktu, jego rodzaj i skutki (negatywne i pozytywne), zachęca do „pójścia na galerię”, stara się przejść od rozmowy o stanowiskach do ujawniania interesów i potrzeb, zadaje pytania precyzujące, ogniskujące, stymulujące i hipotetyczne, pobudza kreatywność, a wszystko to ma na celu wsparcie stron w przełamaniu poczucia chaosu i bezradności, „odnalezieniu się” w sytuacji, zmianie perspektywy i zachęceniu do konstruktywnej refleksji. Mediator powinien zapewnić, aby każda ze stron dysponowała wiedzą niezbędną do samodzielnego podjęcia decyzji, w czym często może pomóc skorzystanie z usług innych specjalistów, takich jak prawnik, doradca finansowy czy psycholog³⁸. Czasami samo uświadomienie sobie przez osoby marginalizowane konieczności skorzystania z wiedzy eksperckiej jest już sukcesem. W ramach sprawdzania realności ustaleń (dążenia do „porozumienia opartego na faktach”) mediator nie tylko dba o formalną stronę porozumienia, ale także zadaje pytania kontrolne, sprawdza, czy obie strony interpretują treść porozumienia w taki sam sposób, a w razie potrzeby wchodzi w rolę „advokata diabła”, przewidując możliwe negatywne scenariusze rozwoju wydarzeń³⁹.

Na bardziej szczegółowym poziomie ewaluacja może polegać na zakwalifikowaniu konkretnej sytuacji do określonego rodzaju konfliktu, a więc np. na wskazaniu jego przyczyn: osobowościowych (związanych z cechami indywidualnymi jednostek); kulturowych (związanych z poglądami, postawami, normami i wartościami); strukturalnych (związanych np. z hierarchią władzy lub podziałem pracy) lub funkcjonalnych (związanych z przebiegiem procesów

³⁸ Udział osób trzecich w mediacji powinien się odbywać z zachowaniem jej wszystkich zasad, w szczególności zasady poufności.

³⁹ K. Wojtanowicz, M. Pękala, *O korzyściach płynących z wykorzystania elementów mediacji...*, op. cit., s. 130–131.

i interakcji jednostek i grup)⁴⁰. Inna popularna klasyfikacja konfliktów wskazuje, że rozbieżności mogą dotyczyć: danych, interesów, wartości, ale też mieć przyczyny związane ze sferą relacji interpersonalnych lub przyczyny strukturalne⁴¹. Ten ostatni rodzaj ma szczególne znaczenie w kontekście problematyki wykluczenia społecznego. Konflikty strukturalne są powodowane np. przez nierówną kontrolę, własność lub dystrybucję zasobów, nierówny rozkład sił i władzy, ale także przez czynniki geograficzne, fizyczne lub środowiskowe oraz ograniczenia czasowe⁴². Chodzić może również o złą organizację lub o zły rozdział uprawnień decyzyjnych⁴³. W tych przypadkach antagonizm nie wynika z chęci pokonania przeciwnika, ale raczej z tego, że każda z osób chce w odpowiedni sposób wypełnić nadaną jej rolę. Inną przyczyną konfliktów strukturalnych są „destruktywne schematy zachowania lub interakcji”⁴⁴. Przykładowe strategie rozwiązywania tego typu sytuacji obejmują opracowywanie sprawiedliwych oraz wzajemnie akceptowalnych procedur podejmowania decyzji oraz tworzenie konsolidujących rozwiązań zaspokajających potrzeby wszystkich stron⁴⁵.

Ogólny schemat racjonalnego rozwiązywania problemów obejmuje fazy: diagnozowania rzeczywistej przyczyny kłopotów, określania rodzaju sytuacji i zakresów odpowiedzialności, opracowywania katalogu możliwych rozwiązań (alternatyw decyzyjnych), wyboru optymalnego rozwiązania (według przyjętych kryteriów), wprowadzania wybranego rozwiązania w życie, a następnie sprawdzania jego skuteczności i dokonywania ewentualnych korekt (powrót do początku cyklu)⁴⁶. W tym kontekście pomoc mediatora osobom zagrożonym lub dotkniętym wykluczeniem może być nakierowana w szczególności na:

⁴⁰ C. Sikorski, *Język konfliktu. Kultura komunikacji społecznej w organizacji*, C.H. Beck, Warszawa 2005, s. 39.

⁴¹ Ch.W. Moore, *Mediacje: praktyczne strategie...*, op. cit., s. 76.

⁴² Ibidem, s. 76.

⁴³ A. Cybulko, *Konflikt*, op. cit., s. 58.

⁴⁴ Ch.W. Moore, *Mediacje: praktyczne strategie...*, op. cit., s. 76.

⁴⁵ Ibidem, s. 77.

⁴⁶ Zob. chociażby: J. Supernat, *Techniki decyzyjne i organizatorskie*, Kolonia Limited, Wrocław 2003, rozdział 10.

- koncentrowanie się na rzeczywistych przyczynach, a nie na mylnych symptomach problemów;
- ustalanie „czynników krytycznych”, czyli mających kluczowe znaczenie dla danej sytuacji;
- określanie priorytetów i precyzowanie celów;
- ustalanie, kogo dotyczy problem i kto powinien go rozwiązać;
- gromadzenie i analizowanie istotnych informacji; ustalanie sposobu ich wykorzystania i opracowywania wyników; ustalanie, co potencjalnie i realnie można, a czego nie można zrobić (z różnych perspektyw);
- ustalanie i stosowanie obiektywnych kryteriów oceny i wybieranie optymalnego rozwiązania;
- ustalanie wspólnych zasad działania, uzgadnianie podziału pracy, opracowywanie harmonogramów.

Na poszczególnych etapach przydatne jest wykorzystywanie różnych stylów myślenia, spośród których największą rolę odgrywają: myślenie analityczne (szukanie przyczyn i skutków), krytyczne (obiektywne wskaźniki i kryteria oceny sytuacji) i kreatywne (opracowywanie innowacji). Jak łatwo zauważyć, mediacja ewaluatywna najlepiej sprawdza się wtedy, gdy zainteresowane podmioty łączy konkretna sytuacja wymagająca wyjaśnienia lub gdy stoją one przez koniecznością podjęcia wspólnej decyzji na konkretny temat. Sytuacja jest łatwiejsza, gdy każda ze stron „wie, czego chce”, czyli ma już uprzednio określone własne cele, wartości i ich hierarchię – jeśli nie, to ewaluację wspólną trzeba poprzedzić ewaluacją indywidualną. Mediator dąży przede wszystkim do integracji stron poprzez wskazywanie tego, co w poglądach każdej ze stron jest wspólne i co może stanowić podstawę ewentualnej ugody. Czasami zaś sukcesem jest już samo osiągnięcie konsensu co do katalogu kwestii spornych: „pozwól, żeby strony zawarły porozumienie co do tego, na co się nie zgadzają”⁴⁷.

Z punktu widzenia zasad bezstronności i neutralności mediatora należy sprecyzować granice ewaluacji prowadzonej w trakcie rozmów pojednawczych. Wsparcie, o którym mowa, na pewno nie jest opowiadaniem się po

⁴⁷ Ch.W. Moore, *Mediacje: praktyczne strategie...*, op. cit., s. 76.

którejkolwiek ze stron, osądzaniem ani decydowaniem o tym, kto ma rację i jakie roszczenia, w jakim zakresie powinny zostać zaspokojone – ponieważ decyzję na temat ustępstw muszą podjąć strony samodzielnie. Nie chodzi także o obsługę prawną stron, bo do tego celu każdy uczestnik może (a czasami wręcz powinien) zatrudnić pełnomocnika. Mediacja nie jest też formą poradnictwa specjalistycznego (branżowego) ani terapii i w żadnym wypadku nie zastępuje całego wachlarza innych form wsparcia dostępnych w ramach systemu pomocy społecznej i poza nim.

Wsparcie mediatora powinno być zawsze oparte na zasadzie bezstronności (równego traktowania) i neutralności (nienarzucania niczego). Rola mediatora polega na ukazaniu stronom najważniejszych czynników warunkujących ich sytuację: „Mediator musi przeanalizować i zrozumieć istotę konfliktu, by zacząć działać konstruktywnie”⁴⁸. W praktyce rozjemca pełni wiele różnych funkcji, do których można zaliczyć role: „hydraulika komunikacji”, „szafarza praw”, „facylitatora procesu”, „trenera”, „dostarczyciela zasobów”, „poszukiwacza”, „strażnika realności”, „kozła ofiarnego” oraz „lidera”⁴⁹. Zakres realizacji każdej z tych ról i decyzja o wykorzystaniu w ich ramach konkretnych technik są uzależnione od wielu czynników związanych z charakterem danej sprawy i postawami stron. W tym miejscu wystarczy przywołać jedno z teoretycznych ujęć mediacji, traktujące ją jako metodę nakierowaną na „aranżowanie współpracy”. W tej perspektywie celem pracy mediatora jest „taka koordynacja działań pomiędzy oponentami, która powoduje konieczność ich ukierunkowanej i konstruktywnej kooperacji. Generalnie, osiąga się ją poprzez promowanie w trakcie mediacji korzyści, jakie niosą stronom wybory kooperacyjnych strategii działania, oraz strat i problemów, jakie przysporzą im strategie rywalizacji. Istotne jest również budowanie atmosfery, która sprzyjać ma obniżeniu napięć i wrogości pomiędzy oponentami, oraz budo-

⁴⁸ G. Nordhelle, *Mediacja: sztuka rozwiązywania konfliktów*, tłum. K. Drozdowska, Fundacja Inicjatyw Społecznie Odpowiedzialnych, Gdańsk 2010, s. 51.

⁴⁹ Ch.W. Moore, *Mediacje: praktyczne strategie...*, op. cit., s. 70–79.

wanie pomiędzy stronami współzależności pozytywnej [...]”⁵⁰. Tak rozumiana ewaluacja jest szczególnie przydatna wtedy, gdy strony same nie są w stanie podjąć decyzji⁵¹. Na bardziej ogólnym poziomie taka mediacja „prowadzić ma nie tylko do samopoznania, nie tylko do wzrostu kompetencji interakcyjnych, ale i do transformacji zdolności, gotowości i śmiałości oponentów do samodzielnego radzenia sobie w interakcjach konfliktowych [...]”. Mediacja to także istotna przestrzeń uspołecznienia biorących w niej udział osób⁵². Jak wskazano wyżej, osoby wykluczone społecznie często nie znają swoich praw i mają trudności z przedstawieniem własnych interesów. Dlatego w trakcie działań reintegracyjnych często pojawia się oczekiwanie, że to właśnie mediator zasugeruje sposób rozwiązania⁵³.

Zasygnalizujemy na koniec jeszcze jeden obszar reintegracji społecznej, w którym mediacja ewaluatywna może znaleźć szerokie zastosowanie, czyli inicjowanie i rozwijanie partnerstw międzysektorowych. Pierwszoplanową rolę odgrywa tu przestrzeganie zasad współpracy partnerskiej, do których należą m.in.: wspólne planowanie i podejmowanie decyzji, a następnie ich wspólne wdrażanie; innowacyjność i kompleksowość działań; zaufanie, otwartość i jawność działań; koncentracja na rzeczywistych problemach społeczności lokalnej; łagodzenie konfliktów; poszerzanie kręgu partnerskiego⁵⁴. Wsparcie mediatora może być tu pomocą we wszystkich aspektach, w których zaangażowane podmioty mają trudności w samodzielnym dokonywaniu (negocjowaniu) ustaleń.

⁵⁰ M. Plucińska-Nowak, *Status i oblicza mediacji...*, op. cit., s. 52–59 i przywołana tam literatura.

⁵¹ Ibidem, s. 54.

⁵² Ibidem, s. 59.

⁵³ M. Urbańska, *Mediacje i ich wykorzystanie...*, op. cit., s. 165.

⁵⁴ A. Karwacki, *Partnerstwa międzysektorowe*, [w:] A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rym-sza, *Reintegracja. Aktywna polityka społeczna w praktyce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014, s. 351.

Podsumowanie i wnioski

Powyższe rozważania, mimo ich ogólnego i wprowadzającego charakteru, miały na celu ukazanie, jak wiele wspólnego mają dwie, na pierwszy rzut oka wydawałoby się odległe od siebie, idee: reintegracji społecznej i polubownego rozwiązywania sporów. Łączy je przede wszystkim nastawienie na poszukiwanie skutecznych, długofalowych rozwiązań konkretnych problemów występujących zarówno w sferze makro-, jak i mikrospołecznej. Oba podejścia opierają się na perspektywie psychospołecznej i dla obu uwarunkowania formalno-instytucjonalne mają drugorzędne znaczenie (pod warunkiem, że nie stanowią sztucznych barier dla praktyki). Z powodu tych podobieństw można z powodzeniem stwierdzić, że mediacja ma duży potencjał w staniu się jednym z wielu narzędzi przydatnych do zwiększenia skuteczności wsparcia osób zagrożonych różnymi rodzajami wykluczenia społecznego.

Bycie mediatorem jest czasami przedstawiane wprost jako „nowa rola pracownika socjalnego”⁵⁵, a pogląd ten ma na celu zachęcenie osób wykonujących tzw. zawody pomocowe (i instytucji je zatrudniających) do wykorzystywania „mediacyjnego stylu myślenia”. Pracownik socjalny może występować tutaj w różnych rolach: osoby prowadzącej formalne mediacje jako certyfikowany mediator; nieformalnego mediatora („z urzędu” lub na prośbę klientów); osoby kierującej klientów do mediacji lub osoby, która jest stroną w mediacji np. w konflikcie z klientem, współpracownikiem czy pracodawcą. Ponadto, „gdy klient pomocy społecznej tego potrzebuje, pracownik socjalny może także podjąć się mediacji przed innymi instytucjami np. kuratorem, pedagogiem szkolnym”⁵⁶. Oczywiście, nie wyklucza to także korzystania z usług profesjonalnych mediatorów przy realizacji różnego rodzaju zadań z zakresu pomocy społecznej: „Mediacje w pracy socjalnej mogą pomóc – klientom, rodzinom, korzystającym z pomocy społecznej – usprawnić proces wzajemnej komunikacji, rozwiązać ich problemy, umożliwiając im odzyskanie zdolności

⁵⁵ I. Podobas, *Mediacje i negocjacje...*, op. cit., s. 157.

⁵⁶ M. Urbańska, *Mediacje i ich wykorzystanie...*, op. cit., s. 163.

do satysfakcjonującego ich funkcjonowania w środowisku społecznym⁵⁷. Szczególne znaczenie przypisaliśmy tu mediacji ewaluatywnej, ale i inne jej rodzaje (np. facylitatywna) także mogą być bardzo przydatne. W praktyce bowiem różne style mediowania są wobec siebie komplementarne, a ostateczna decyzja o wyborze jednego z nich spoczywa na mediatorze, którzy powinien brać pod uwagę zarówno charakter danej sprawy, jak i postawy stron⁵⁸.

Specjaliści wskazują, że polski system reintegracji społecznej zmagają się z wieloma słabościami, a jednym z najważniejszych problemów jest brak koordynacji działań różnych służb, instytucji i organizacji⁵⁹. Być może upowszechnienie „mediacyjnego stylu myślenia” pomogłoby wypracować w tym zakresie skuteczne rozwiązania długofalowe, chociaż i sam ruch na rzecz polubownego rozwiązywania sporów w Polsce boryka się z wieloma trudnościami. Brakuje chociażby ogólnokrajowego systemu zbierania danych o realnym wykorzystywaniu mediacji w różnych obszarach⁶⁰.

Nie ulega wątpliwości, że mediacja, pod pewnymi warunkami, może i powinna być uwzględniana w ramach wielokierunkowego podejścia do reintegracji zawodowej i społecznej osób marginalizowanych. Dostarcza ona bowiem konkretnych wskazówek w zakresie zasad organizowania i metodyki pracy z osobami i grupami zagrożonymi lub dotkniętymi różnymi rodzajami

⁵⁷ I. Podobas, *Mediacje i negocjacje...*, op. cit., s. 158.

⁵⁸ M. Plucińska-Nowak, *Status i oblicza mediacji...*, op. cit., s. 48.

⁵⁹ A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymśa, *Wprowadzenie...*, op. cit., s. 9; R. Szarfenberg, M. Grewiński, J. Lizut, *Polska reintegracja zawodowa...*, op. cit., s. 3–4. Na temat praktycznych trudności związanych z implementacją mediacji do realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej zob. M. Urbańska, *Mediacje i ich wykorzystanie...*, op. cit., s. 166 i nast.

⁶⁰ M. Plucińska-Nowak, *Status i oblicza mediacji...*, op. cit., s. 239. Trzeba pamiętać także, że mediacja jako metoda oparta na określonych zasadach nie jest uniwersalna, ma swoje ograniczenia i przeciwwskazania. Przykładowo w rozwiązywaniu problemów osób uzależnionych i doznających zaburzeń psychicznych rozmowy pojednawcze mogą być stosowane jedynie pomocniczo i w wąskim zakresie. Dotyczy to także sytuacji, w których nie można zagwarantować równowagi (np. gdy stroną jest osoba z silnymi zaburzeniami emocjonalnymi lub ofiara przemocy) – I. Podobas, *Mediacje i negocjacje...*, op. cit., s. 158. Czasami wzmocnieniu pozycji strony słabszej służy przydzielenie jej rzecznika, którym może być pracownik socjalny – zob. ibidem, s. 169–170.

wykluczenia społecznego. Jeśli, jak stwierdziliśmy wyżej, punktem wyjścia i warunkiem skuteczności działań reintegracyjnych powinny być rzeczywiste potrzeby osób dotkniętych lub zagrożonych marginalizacją, to mediacja ewaluatywna może stanowić przydatne narzędzie diagnozowania konkretnych problemów środowiskowych. Jest też skuteczną metodą wspomagającą pracę grupową tam, gdzie współdziałania jednostek i grup jest konieczne dla odbudowania lub wzmocnienia więzi społecznych. Dlatego ważne jest, aby osoby zawodowo zajmujące się działaniami reintegracyjnymi dysponowały przynajmniej podstawowymi informacjami na temat założeń i przebiegu rozmów pojednawczych⁶¹. Istotna jest także edukacyjna rola mediacji, ponieważ procedura ta przynajmniej w pewnym stopniu służy podnoszeniu świadomości prawnej i kształtowaniu odpowiedzialnych postaw wśród obywateli⁶².

⁶¹ Ibidem, s. 169–170.

⁶² A. Zienkiewicz, *Alternatywne rozwiązywanie...*, op. cit., s. 37.

Bibliografia

- Cybulko A., *Konflikt*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 51–68.
- Gmurzyńska E., *Etapy mediacji*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 129–150.
- Gmurzyńska E., *Rodzaje mediacji*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 109–128.
- Kalisz A., Zienkiewicz A., *Mediacja sądowa i pozasądowa. Zarys wykładu*, LEX a Wolters Kluwer business, Warszawa 2014.
- Karwacki A., Kaźmierczak T., Rymśa M., *Wprowadzenie. Aktywna polityka społeczna w praktyce*, [w:] A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymśa, *Reintegracja. Aktywna polityka społeczna w praktyce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014, s. 7–16.
- Karwacki A., *Partnerstwa międzysektorowe*, [w:] A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymśa, *Reintegracja. Aktywna polityka społeczna w praktyce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014, s. 327–358.
- Karwacki A., *Usługi reintegracji społecznej. Istota, procedury, problemy*, [w:] A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymśa, *Reintegracja. Aktywna polityka społeczna w praktyce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014, s. 229–260.
- Kaźmierczak T., *Reintegracja w sektorze ekonomii społecznej*, [w:] A. Karwacki, T. Kaźmierczak, M. Rymśa, *Reintegracja. Aktywna polityka społeczna w praktyce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014, s. 299–326.
- Moore Ch.W., *Mediacje: praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, tłum. A. Cybulko, M. Zieliński, Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa 2009.
- Nordhelle G., *Mediacja: sztuka rozwiązywania konfliktów*, tłum. K. Drozdowska, Fundacja Inicjatyw Społecznie Odpowiedzialnych, Gdańsk 2010.
- Plucińska-Nowak M., *Status i oblicza mediacji w społeczeństwie polskim*, Wydawnictwo Nauk Społecznych i Humanistycznych UAM, Poznań 2021.
- Podobas I., *Mediacje i negocjacje w pracy socjalnej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.
- Sikorski C., *Język konfliktu. Kultura komunikacji społecznej w organizacji*, C.H. Beck, Warszawa 2005.
- Supernat J., *Techniki decyzyjne i organizatorskie*, Kolonia Limited, Wrocław 2003.
- Szarfenberg R., Grewiński M., Lizut J., *Polska reintegracja zawodowa i społeczna na tle wzorów zagranicznych. Modele sieci reintegracji zawodowej i społecznej osób*

- wykluczonych społecznie*, red. A. Durasiewicz, Polskie Towarzystwo Polityki Społecznej, Warszawa 2019.
- Urbańska M., *Mediacje i ich wykorzystanie w pracy socjalnej z rodziną*, „Studia nad Rodziną”, 2018, nr 2(47), s. 157–170. <https://doi.org/10.21697/snr.2018.49.4.12>
- Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 176 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1805 z późn. zm.).
- Wojtanowicz K., Pękała M., *O korzyściach płynących z wykorzystania elementów mediacji w obszarze interwencji kryzysowej*, „UR Journal of Humanities and Social Sciences” 2022, nr 3(24), s. 116–135.
- Zienkiewicz A., *Alternatywne rozwiązywanie i rozstrzyganie sporów prawnych*, „Studia Prawnoustrojowe” 2005, nr 5, s. 33–50.

Rafał Jękot

ORCID: 0009-0000-5192-5300

Komunikacja kryzysowa jako specyficzny rodzaj komunikowania społecznego¹

Streszczenie: Sytuacje kryzysowe są stale pojawiającym się wyzwaniem dla funkcjonowania państwa. Zależnie od ich skali wywierają wpływ na mniejsze lub większe społeczności. W każdym z przypadków podejmowane są działania mające na celu przejęcie inicjatywy oraz neutralizację sytuacji kryzysowej. Takie działania odbywają się w ramach czterofazowego procesu zarządzania kryzysowego. Jego istotną częścią są działania z zakresu komunikowania ze społeczeństwem określane mianem komunikacji kryzysowej. Odbywa się ona poprzez media masowe oraz tzw. nowe media. Celem niniejszego artykułu jest ukazanie specyfiki komunikacji kryzysowej w ramach całości komunikowania społecznego, z podkreśleniem roli mediów w tym

¹ Artykuł stanowi fragment pracy licencjackiej pt. *Komunikacja administracji rządowej ze społeczeństwem polskim w pierwszej fazie rozwoju pandemii wywołanej COVID-19 (Pierwsza połowa 2020 roku)* autorstwa Rafała Jękota przygotowanej pod opieką dr. Mariusza Sokołowskiego na Wydziale Nauk Politycznych i Studiów Międzynarodowych Uniwersytetu Warszawskiego.

procesie oraz przybliżenie zasad, które warunkują jej skuteczność.

Słowa kluczowe: komunikowanie, komunikacja kryzysowa, media, sytuacja kryzysowa, zarządzanie kryzysowe

Wprowadzenie

Spółeczeństwo ostatnich dekad jest często nazywane „spółeczeństwem informacyjnym”². Podkreśla się w ten sposób istotną rolę, jaką informacja – a w związku z tym cały proces jej tworzenia, przesyłania, przetwarzania oraz odbierania – pełni w jego funkcjonowaniu. Problem roli komunikowania w społeczeństwie podejmuje wielu badaczy. Jednym z nich był John Dewey, który twierdził, że wręcz samo istnienie społeczeństwa polega na procesach przekazu i komunikowania³. Inny badacz – amerykański socjolog Charles Cooley – przedstawił natomiast komunikowanie jako mechanizm, który sprawia, że stosunki międzyludzkie istnieją i rozwijają się, a wytworzone przez umysł człowieka symbole są przekazywane w przestrzeni i zachowywane w czasie⁴. Przytoczeni autorzy wskazują, że komunikowanie stanowi immanentny element życia społecznego odpowiadający za stosunki społeczne. W związku z powyższym komunikowanie odbywające się w ramach systemu społecznego nazywa się „komunikowaniem społecznym”. Kompleksową definicję tego zjawiska przedstawiła polska badaczka Bogusława Dobek-Ostrowska, która określiła je jako proces: „porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji, którego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą,

² J. Fidowicz, *Spółeczeństwo informacyjne*, Encyklopedia Zarządzania, https://mfiles.pl/pl/index.php/Spo%C5%82ecz%C5%84stwo_informacyjne [dostęp: 18.03.2023].

³ J. Dewey, *Democracy and education*, Macmillan, New York 1916, cit. per.: B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wydawnictwo Astrum, Wrocław 2004, s. 13.

⁴ Ch. Cooley, *Social organization*, Charles Scribner's Sons, New York 1909, cit. per.: B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, op. cit., s. 12.

informacjami i ideami. Ów proces odbywa się na różnych poziomach przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje określone skutki⁵. To właśnie tak ujęte komunikowanie społeczne może realizować zadania komunikacyjne z zakresu zarządzania kryzysowego, czyli proces komunikacji kryzysowej. Komunikację kryzysową dzielimy na komunikację wewnątrz organizacji oraz komunikację na zewnątrz organizacji⁶. W ramach niniejszego artykułu uwaga skupiona zostanie na komunikacji zewnętrznej, która odbywa się przez media masowe oraz tzw. nowe media, toteż za każdym razem, gdy autor wspomina o komunikacji kryzysowej, należy rozumieć ją w ten sposób. Zanim zostanie podjęta kwestia komunikacji w sytuacji kryzysowej, warto przybliżyć wybrane zagadnienia z zakresu teorii komunikowania społecznego, w skład której wchodzi modele komunikowania.

Modele komunikowania

W toku badań komunikowania społecznego przydatne okazało się tworzenie modeli opisujących przebieg aktu komunikacyjnego. W niniejszym artykule przytoczone zostaną wybrane modele transmisji, które prezentują proces komunikowania w sposób kładący nacisk na przekaz informacji. Modele transmisji opierają się na definiowaniu komunikowania jako procesu przesyłania informacji od nadawcy do odbiorcy, poprzez przekaz, który określa nadawca informacji⁷. Wykorzystywane są one w ramach badań komunikowania masowego.

Jednym z prekursorów badań nad transmisyjnym rozumieniem komunikacji był Harold Lasswell⁸. Stworzony przez niego model linearny (rysunek 1) składa się z następujących elementów: nadawcy, komunikatu (przekazu), kanału, odbiorcy oraz efektu. Model ten jest również określany mianem modelu

⁵ B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 13.

⁶ P. Guła, *Komunikowanie kryzysowe*, Wydawnictwo Centrum Szkolenia Policji, Warszawa 2009, s. 5.

⁷ Ibidem.

⁸ B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 45–47.

aktu perswazyjnego⁹, skupia się na efektach jakie dany komunikat wywoła u odbiorcy, dlatego też jest użyteczny w ramach badania zjawiska komunikacji kryzysowej.

Rys. 1. Proces komunikacji – model linearny

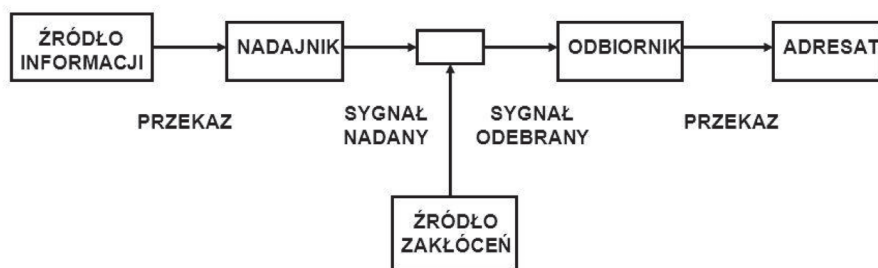
Proces komunikacji



Źródło: Krzyczkowski K., *Sprzężenie zwrotne w komunikacji – do czego przydaje się teoria*, Aktywny.blog, <https://aktywny.blog/2016/06/04/sprzezenie-zwrotne-komunikacji-czego-przydaje-sie-teoria> [dostęp: 26.03.2023].

Z kolei model określany jako Model Shannona (rysunek 2) skupia się na sposobie przekazu komunikatu. Autor wyróżnia poszczególne elementy wpływające na przekaz: źródło, nadajnik, kanał, odbiornik oraz adresata.

Rys. 2. Proces komunikacji – model przekazu sygnałów¹⁰



Źródło: Psychologia komunikacji, <https://www.facebook.com/pkpsychologia/photos> [dostęp: 26.03.2023].

⁹ T. Goban-Klas, *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005, s. 57.

¹⁰ Kanał informacyjny znajduje się w centrum modelu.

W odróżnieniu od modelu Lasswella w tym przypadku wprowadzono elementy pośrednie przekazujące komunikat, w postaci nadajnika oraz odbiornika. Wskazano również kanał informacyjny jako miejsce będące źródłem zakłóceń w procesie przekazywania informacji. Model ten zwraca uwagę na pośredni charakter komunikacji, która odbywa się za pomocą odpowiednich urządzeń. Wskazuje ponadto wyzwania, jakie wiążą się z taką formą przekazywania komunikatu, czyli zakłócenia mogące uniemożliwić właściwe jego odebranie. Waga tego modelu w kontekście badań komunikacji kryzysowej wynika z faktu, że ma ona charakter pośredni, tj. instytucje państwowe prowadzą swoją politykę komunikacyjną przez media i korzystają przy tym z różnych technicznych możliwości przekazu, toteż model ten pozwala prześledzić elementy, które mogą ten przekaz zakłócać.

W przytoczonych modelach nie zostały opisane kontekst oraz sprzężenie zwrotne, pełniące ważną funkcję w akcie komunikacji społecznej. Kontekst to inaczej warunki, w których następuje akt komunikacyjny. Taki sam komunikat przekazany w innym kontekście może zostać odebrany diametralnie różnie. Kolejne pojęcie to tzw. sprzężenie zwrotne, czyli sposób reakcji odbiorcy po odbiorze komunikatu¹¹. Reakcja może być natychmiastowa lub odroczone w czasie, w zależności od przyjętego sposobu oraz poziomu komunikowania.

Komunikowanie masowe i nowe media

Komunikowanie społeczne może się odbywać na poszczególnych poziomach. Wyróżniamy kolejno: komunikowanie interpersonalne, grupowe, międzygrupowe, instytucjonalne oraz masowe¹². Każdy z poziomów różni się pod względem liczebności uczestników zaangażowanych w akt komunikacyjny, począwszy od pojedynczych jednostek, przez grupy, na wielomilionowych społecznościach kończąc. Najbardziej szeroki i zróżnicowany pod

¹¹ B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 15–17.

¹² J. Strojna, *Komunikacja społeczna*, Encyklopedia Zarządzania, https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikacja_spo%C5%82eczna [dostęp: 26.03.2023].

względem audytorium jest poziom masowy, na którym działają podmioty medialne¹³. Wedle definicji komunikowanie masowe to taki proces, który polega na przesyłaniu „[...] komunikatu od masowego komunikatora (tj. nadawcy medialnego) do publiczności środków masowego przekazu za pomocą mass mediów”¹⁴. Zakłada się, że środki masowego przekazu charakteryzuje przekaz jednokierunkowy, skierowany do pasywnego odbiorcy, którego reakcja jest opóźniona w czasie¹⁵. By sprostać wymaganiom szerokiej publiczności, treści prezentowane w ramach komunikowania masowego są odpowiednio modyfikowane; uniwersalizowane i upraszczane. Media masowe zbierają i przetwarzają znacznie większą liczbę informacji, niż są w stanie przekazać odbiorcom. W związku z powyższym muszą one selekcjonować wiadomości i wybierać te, które zostaną ostatecznie zaprezentowane. Takie działania przypisuje się w doktrynie osobom pełniącym rolę „gatekeepera”¹⁶. Jej rozwinieciem są czynności z zakresu „primingu”, „framingu” oraz „agenda settingu”¹⁷. Funkcja gatekeepera obejmująca przytoczone działania polega na tym, by kształtować i zmieniać nastawienie społeczeństwa na określone tematy. Z tego też powodu mass media zwykło się nazywać „czwartą władzą”¹⁸. W przypadku sytuacji kryzysowej stanowią one kluczowe ogniwo pomiędzy państwem a społeczeństwem, umożliwiają bowiem przekazanie informacji licznym odbiorcom w stosunkowo krótkim czasie. Istnieją różne rodzaje mediów, od prasy, przez telewizję, na mediach społecznościowych kończąc. Każde z nich ma inną charakterystykę, audytorium oraz popularność, która zmienia się w czasie. Obecnie media masowe w klasycznym rozumieniu tego sło-

¹³ B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 17–19.

¹⁴ Ibidem, s. 144.

¹⁵ T. Goban-Klas, op. cit., s. 120.

¹⁶ B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 91.

¹⁷ *Priming* – pozycjonowanie wiadomości, *framing* – ramowanie wiadomości, *agenda setting* – ustalanie porządku dziennego programów informacyjnych. Zob. D. Piontek, *Komunikowanie polityczne i kultura popularna. Tabloidyzacja informacji o polityce*, Wydawnictwo Naukowe WNPiD UAM, Poznań 2011, s. 71, 72 i 77.

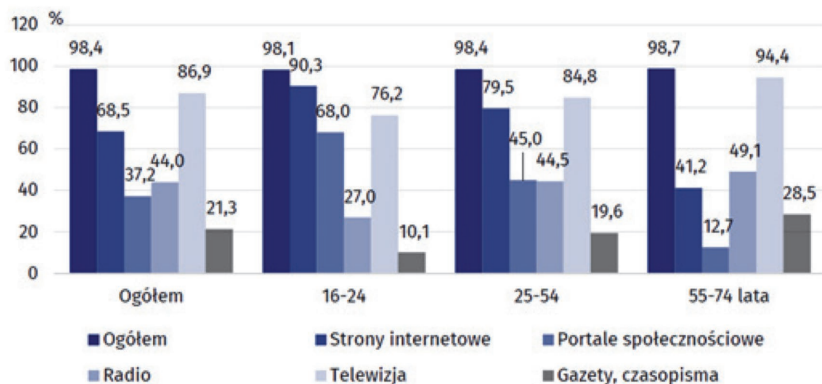
¹⁸ J. Braun, *Wstęp*, [w:] idem, *Potęga czwartej władzy*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2005.

wa, czyli zakładające przekaz jednokierunkowy i opóźnione sprzężenie zwrotne, na które składają się prasa, radio czy telewizja, konkurują z tzw. nowymi mediami, czyli przede wszystkim internetowymi, umożliwiającymi stałą interakcję z odbiorcą. Wyjątkowym ich przykładem są media społecznościowe, które przeczą klasycznemu układowi komunikowania masowego: nadawca–odbiorca na rzecz modelu, w którym każdy użytkownik może dzielić się treściami i jednocześnie być odbiorcą treści dodawanych przez innych użytkowników – treści te mogą w krótkim czasie dotrzeć do globalnego audytorium. W doktrynie zwykło się określać te media jako „masowe media zindywidualizowane”¹⁹. Wraz z rozwojem nowych mediów zauważyć można również modyfikacje w ramach tradycyjnych mediów masowych w postaci wprowadzenia możliwości wysyłania treści przez telewidzów czy dzwonienia do studia i komentowania bieżących wydarzeń. Wszystkie te działania mają na celu pokonanie ograniczeń wynikających z klasycznych założeń mediów masowych. Niemniej jednak elementem łączącym klasyczne media masowe z nowymi mediami jest możliwość ich masowego oddziaływania – cecha ta ma szczególną wagę w zakresie komunikacji kryzysowej.

Media w obliczu sytuacji kryzysowej

W celu skutecznego komunikowania się ze społeczeństwem należy wykorzystywać te kanały, które cieszą się największą popularnością wśród interesującej nadawcę grupy odbiorców. W przypadku sytuacji kryzysowej wywołanej pandemią COVID-19 najchętniej wybierane przez Polaków medialne źródła informacji prezentowały się następująco (rysunek 3):

¹⁹ M. Castells, *Władza komunikacji*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013, s. 65–64 i 81, cit. per: G. Ptaszek, *Komunikowanie masowe i medialne – definicja i cechy*, Open AGH e-podręczniki, 2021, s. 3.

Rys. 3. Źródła informacji o pandemii COVID-19 w Polsce²⁰

Źródło: Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2020 r.*, 21.10.2020.

Na powyższym wykresie można zauważyć znaczną różnicę pokoleniową w zakresie używanych mediów. Na blisko 98% ankietowanych, którzy śledzili informacje o pandemii COVID-19, młode pokolenie (od 16 do 24 lat) w większości korzystało z mediów internetowych jako głównego źródła informacji. W grupie najstarszej (od 55 do 74 lat) odsetek ten był w przypadku stron internetowych o ponad połowę niższy, natomiast udział portali społecznościowych pojawiał się w odpowiedziach badanych prawie sześciokrotnie rzadziej. Wyraźnie zarysowuje się tendencja wzrostu znaczenia mediów internetowych odwrotnie w stosunku do wieku ankietowanych, przy czym większą popularnością cieszyły się strony internetowe²¹ niż portale społecznościowe. W grupie obejmującej osoby wieku od 25 do 54 lat telewizja stanowiła główne źródło informacji, przy czym można się spodziewać, że w perspektywie kolejnych lat w wyniku napływu do tej grupy osób z młodszego pokolenia jej

²⁰ Słupek „ogółem” oznacza odsetek respondentów, który śledził informacje o pandemii COVID-19.

²¹ Autorzy badania nie podjęli się wyjaśnienia, co rozumieją pod pojęciem „strony internetowe” – jednak możemy przypuszczać, że ujęto je w sposób szeroki, czyli obejmuje zarówno portale informacyjne, jak i strony internetowe instytucji walczących z pandemią COVID-19.

miejsce zajmą strony internetowe. Biorąc pod uwagę całość populacji, zdecydowanym liderem okazała się telewizja stanowiąca źródło informacji dla blisko 90% ankietowanych, natomiast jako drugie najczęściej wybierane medium wskazano strony internetowe z wynikiem bliskim 70 punktów procentowych. Wyniki na porównywalnym poziomie osiągnęły portale społecznościowe oraz radio, każde z nich jako źródło informacji zostało wskazane przez około 40% ankietowanych. Rola prasy była marginalna. Podsumowując całość wykresu, można stwierdzić, że kluczowe kanały informacyjne w obliczu sytuacji kryzysowej wywołanej COVID-19 stanowiły telewizja oraz strony internetowe. Powyższe informacje są bardzo istotne w kontekście przyszłych sytuacji kryzysowych o skali ogólnospołecznej. Wiadomo, że w razie wystąpienia takowej strona komunikująca w celu przejęcia inicjatywy informacyjnej winna się skupić w pierwszej kolejności na tych dwóch kanałach. Powyższe badania wskazują ponadto na kluczowy czynnik w zakresie identyfikacji grupy odbiorców, tj. ich wiek. Znaczne różnice wiekowe w zakresie używanych mediów sprawiają, że wybór błędnych kanałów komunikowania wobec określonej grupy grozi całkowitym niepowodzeniem, na co w przypadku komunikacji kryzysowej nie można sobie pozwolić.

Komunikacja w sytuacji kryzysowej i zasady jej prowadzenia

Mianem „komunikacji kryzysowej” określa się zarządzanie informacjami: ich przetwarzanie oraz przekazywanie w obliczu wystąpienia sytuacji kryzysowej²². Odbywa się ona za pomocą mediów, które są w stanie w szybkim czasie przekazać informację dużej liczbie ludzi. Komunikacja kryzysowa ma na celu takie oddziaływanie informacyjne na społeczeństwo, by sprawnie realizować założenia zarządzania kryzysowego. W tym celu należy rozsądnie zarządzać informacją, mając na uwadze konieczność pogodzenia interesów mediów ze sprawnym prowadzeniem działań kryzysowych. Dla poprawnego zrozumienia pojęcia komunikacji kryzysowej warto przytoczyć definicje

²² Rządowe Centrum Bezpieczeństwa, *Księga komunikacji kryzysowej 2017. Podstawy zarządzania informacją w kryzysie*, s. 30.

sytuacji kryzysowej oraz zarządzania kryzysowego. Zarządzanie kryzysowe określane jest jako: działalność organów administracji publicznej, która polega na zapobieganiu, przygotowaniu się, reagowaniu oraz neutralizowaniu sytuacji kryzysowych i ich skutków²³. Sytuacje kryzysowe w myśl ustawy o zarządzaniu kryzysowym to: „sytuacje wpływające negatywnie na poziom bezpieczeństwa ludzi, mienia w znacznych rozmiarach lub środowiska, wywołujące znaczne ograniczenia w działaniu organów administracji publicznej ze względu na brak adekwatnych sił i środków”²⁴. Sytuacja kryzysowa jest wydarzeniem, które narusza stabilność, ogranicza rozwój, a także może stanowić zagrożenie dla egzystencji organizacji. Jak ponadto wskazuje definicja ustawowa, taka sytuacja wymaga użycia dodatkowych sił i środków, ponieważ te konwencjonalne są niewystarczające²⁵. Proces zarządzania kryzysowego jest działaniem złożonym z czterech faz: zapobiegania, przygotowania, reagowania oraz odbudowy. Prewencja a następnie przygotowanie się przez sporządzenie odpowiednich procedur oraz planów umożliwiając sprawne reagowanie w obliczu wystąpienia sytuacji kryzysowej. W zakresie komunikacyjnym sytuacja kryzysowa musi być również prowadzona wedle określonych reguł. Zasady te mają na celu pokierowanie komunikacją w sposób umożliwiający sprawne zarządzanie kryzysowe i w konsekwencji jak najszybsze przywrócenie działanie systemu do normalności. W kompleksowy sposób zostały one opisane w *Księdze komunikacji kryzysowej 2017* przygotowanej przez Rządowe Centrum Bezpieczeństwa. Przytoczone poniżej reguły oparto na powyższej publikacji²⁶.

Pierwszą z zasad prowadzenia komunikacji w sytuacji kryzysowej jest zasada tzw. złotej godziny oraz efektu pierwszego. Polega ona na jak najszyb-

²³ Art. 2 Ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 122); dalej: ustawa o zarządzaniu kryzysowym.

²⁴ Art. 3 pkt 1 ustawy o zarządzaniu kryzysowym.

²⁵ Z. Kral, A. Zabłocka-Kluczka, *Sposób postrzegania kryzysów w polskich przedsiębiorstwach*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstw” 2004, nr 11, s. 48; M. Prorok, *Podejmowanie decyzji w sytuacjach kryzysowych. Część I: podstawy teoretyczne*, „Bezpieczeństwo. Teoria i praktyka” 2015, nr 3, s. 61.

²⁶ Rządowe Centrum Bezpieczeństwa, *Księga komunikacji kryzysowej 2017...*, op. cit., s. 12–16.

szym przekazaniu opinii publicznej informacji na temat sytuacji kryzysowej celem przejścia inicjatywy informacyjnej. Jest to bardzo istotna zasada, ponieważ przekazując informacje jako pierwszy, podmiot wykorzystuje tzw. efekt pierwszego²⁷ i w konsekwencji jest w stanie skutecznie przedstawić swoją interpretację zdarzeń, co znacznie ułatwia dalsze prowadzenie komunikacji. W ramach realizowania tej zasady należy na początkowym etapie sytuacji kryzysowej dostarczyć mediom pewnych informacji, które będą mogły one umieścić w materiale prasowym. Kontynuacją tych działań jest organizowanie o odpowiednich i stałych porach konferencji prasowych, przez cały okres trwania sytuacji kryzysowej. Powinny się one odbywać w godzinach umożliwiających mediom wykorzystanie uzyskanego materiału w swoich głównych serwisach informacyjnych. Katarzyna Sienkiewicz-Małyjurek i Franciszek R. Krynojewski proponują godziny 10:30 i 15:30²⁸. Konferencje należy organizować w miejscach zaopatrzonych w infrastrukturę umożliwiającą wykonywanie pracy dziennikarzom oraz zapewniających przedstawicielom władz warunki ułatwiające w przejrzysty i przekonujący sposób przekazanie informacji. Powinno się jasno komunikować godziny odbywania się konferencji prasowych i dotrzymywać ustalonych terminów. W ich trakcie należy umożliwić dziennikarzom zadawanie pytań – odpowiadać na nie trzeba w sposób zrozumiały, używając jasnego słownictwa. Wszystkie te kwestie wpływają na wiarygodność przekazu, a w konsekwencji mogą ułatwić lub utrudnić działania antykryzysowe²⁹. Należy jednak zaznaczyć, że przy obecnym rozwoju mediów internetowych, powszechności smartfonów, dzięki którym właściwie każdy człowiek może stać się źródłem informacji dla tysięcy osób, nie należy się skupiać wyłącznie na organizacji konferencji prasowych dla mediów. Trzeba aktywnie korzystać z mediów społecznościowych oraz innych

²⁷ Media szukają informacji jak najbliżej ich źródła, jeśli nasza instytucja jako pierwsza przekaze informacje, naturalnie stajemy się podstawowym źródłem informacji o zdarzeniu, zob: Rządowe Centrum Bezpieczeństwa, *Księga komunikacji kryzysowej 2017...*, op. cit., s. 12.

²⁸ K. Sienkiewicz-Małyjurek, F.R. Krynojewski, *Zarządzanie kryzysowe w administracji publicznej*, wyd. 1, Difin, Warszawa 2010, s. 198.

²⁹ Ibidem, s. 199–201.

kanałów internetowych, tak by docierać bezpośrednio do obywateli. Rozwój „nowych mediów” sprawił, że czas na reakcję i realizację zasady „złotej godziny” znacznie się skrócił i wynosi jedynie kilkanaście minut³⁰. Jednak dobrze przygotowany podmiot jest w stanie odpowiednio wykorzystać również tak niewielki margines – pamiętając, że technologia jest nie tylko zagrożeniem, ale i szansą.

Niegdyś uważano, że informowanie opinii publicznej o sytuacjach kryzysowych wywołuje niepotrzebna panikę i najlepiej zwlekać z upublicznianiem informacji tak długo, jak tylko to możliwe. W ten sposób postąpiono w ZSSR, gdy 26 kwietnia 1986 roku doszło do wybuchu w elektrowni atomowej w Czarnobylu. Władze zdecydowały się na ewakuację pobliskiego miasta dopiero 36 godzin po wybuchu, a wcześniej informowały, że awaria reaktora nie jest możliwa i nie ma powodów do niepokoju³¹. Następnie ukrywano kwestie związane z wybuchem wobec państw sąsiednich, w tym Polski, i zrzucano winę za nagły wzrost promieniowania na rzekome próby jądrowe Francji³². Gdy prawda wyszła na jaw, przyjęta przez władze ZSRR strategia zdecydowanie pogorszyła jej postrzeganie na arenie międzynarodowej. Oczywiście specyfika ówczesnego Związku Radzieckiego znacznie różni się od rzeczywistości obecnych państw demokratycznych, jednak zasada pozostaje niezmienna: „w komunikacji kryzysowej nie wolno kłamać”³³. Jeśli bowiem kłamstwo wyjdzie na jaw, zniweczy cały autorytet odpowiedzialnego za nie podmiotu, a brak zaufania społecznego właściwie uniemożliwia skuteczną komunikację w sytuacji kryzysowej³⁴.

„Ramkowanie” jest zabiegiem pozwalającym realizować zasadę „nie kłam”. Działanie to – znane też pod angielską nazwą *framing* – polega na two-

³⁰ Ibidem.

³¹ R. Cheda, *Czarnobyl – sowiecka Hiroszima*, <https://www.rp.pl/historia/art9367371-czarnobyl-sowiecka-hiroszima> [dostęp: 17.12.2020].

³² H. Taler, *30 lat temu doszło do katastrofy w Czarnobylu – jak było naprawdę, a jak podawały media?*, <https://spidersweb.pl/2016/04/czarnobyl-awaria-katastrofa.html> [dostęp: 17.12.2020].

³³ Rządowe Centrum Bezpieczeństwa, *Księga komunikacji kryzysowej 2017...*, op. cit., s. 13.

³⁴ Ibidem.

rzeniu ram interpretacyjnych³⁵. *Framing* realizuje się przez wybór i wyeksponowanie pewnych aspektów danej sprawy, a następnie powiązanie ich w taki sposób, żeby promowały określone interpretacje ocen lub rozwiązania³⁶. Ramkowanie może być przydatne szczególnie w pierwszych minutach sytuacji kryzysowej, gdy komunikator nie ma jeszcze wystarczającej ilości sprawdzonych informacji na temat zdarzenia. Wówczas, by uniknąć pytań o kwestie, których podmiot nie zdołał jeszcze ustalić, skupia się uwagę mediów na innych faktach, w jakiś sposób powiązanych z wydarzeniem. Tymi faktami są podstawowe informacje o miejscu (firmie, instytucji), w którym doszło do zdarzenia, rodzaju działalności, jaką prowadzi, liczbie zatrudnianych pracowników³⁷. Można ponadto przedstawić charakterystykę osób odpowiedzialnych za prowadzoną akcję ratunkową, podkreślając ich doświadczenie i profesjonalizm. Dzięki takim zabiegom z jednej strony zaspokojona zostaje potrzeba opinii publicznej do otrzymania wiadomości na temat wydarzenia, a z drugiej strony zespół kryzysowy zyskuje czas na pozyskanie i potwierdzenie szczegółowych informacji o sytuacji kryzysowej³⁸.

Ostatnia zasada tyczy się przyjęcia przez wszystkie instytucje biorące udział w kryzysie jednej strategii informacyjnej. Odbywa się to przez wyznaczenie jednego koordynatora odpowiedzialnego za cały proces komunikacji kryzysowej w danej sytuacji kryzysowej³⁹. Koordynuje on przyjętą politykę informacyjną i dba o to, by była ona realizowana zgodnie z założeniami. W celu ułatwienia wyłonienia takiej osoby powstał Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego. Dokument ten jest opracowaniem prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożeń na obszarze kraju, a także stanowi plan zaangażowania podmiotów. Zawiera ich zadania oraz podstawy prawne, biorąc pod uwagę poszczególne fazy kryzysowe. Określono w nim podmioty odpowiedzialne za

³⁵ D. Piontek, *Komunikowanie polityczne i kultura popularna...*, op. cit., s. 72.

³⁶ Ibidem, s. 73.

³⁷ Rządowe Centrum Bezpieczeństwa, *Księga komunikacji kryzysowej 2017...*, op. cit., s. 14.

³⁸ K. Sienkiewicz-Małyjurek, F.R. Krynojewski, *Zarządzanie kryzysowe...*, op. cit., s. 197.

³⁹ Rządowe Centrum Bezpieczeństwa, *Księga komunikacji kryzysowej 2017...*, op. cit., s. 14–15.

koordynację działań w zależności od specyfiki kryzysu, łącząc go z właściwym resortem administracji państwowej. I tak w przypadku epidemii podmiotem wiodącym jest minister właściwy do spraw zdrowia, w przypadku powodzi – minister właściwy do spraw gospodarki wodnej itd.⁴⁰ Wobec większości wydarzeń kryzysowych organem udzielającym informacji jest rzecznik prasowy – osoba posiadająca stałe pełnomocnictwo danej instytucji do prezentowania jej stanowiska. Rzecznik musi być stale dostępny – brak kontaktu z nim w obliczu dynamicznie zmieniającej się sytuacji sprzyja szerzeniu się domysłów i plotek, co pogłębia sytuację kryzysową⁴¹. Należy podkreślić, że jego rolą jest skuteczna komunikacja kryzysowa, czyli przekazywanie faktów na temat wydarzeń zinterpretowanych w sposób sprzyjający rozwiązaniu sytuacji⁴². Podczas sytuacji kryzysowych o znacznej skali czy długim czasie trwania media często kierują pytania również do służb i jednostek niebędących podmiotami wiodącymi. W takim wypadku bardzo istotne jest udzielanie przez ich rzeczników odpowiedzi zgodnych ze strategią informacyjną przyjętą przez podmiot wiodący, mając na uwadze zakres zadań, jaki wykonuje dana instytucja. Wszystkie te działania mają na celu zapewnienie spójności komunikatów⁴³. Jeśli przekazywane informacje są spójne, to zdecydowanie ogranicza się ryzyko niepożądanych insynuacji czy zwykłych plotek. Działając w ten sposób, łatwiej również skorygować ewentualne błędy komunikacyjne. W przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej, należy działać według ustalonych procedur, nie ma wówczas miejsca na spontaniczność. Wszelkie materiały, oświadczenia, działania i plany należy przygotować, przeanalizować i przećwiczyć wcześniej. Każde niezaplanowane działanie niesie ze sobą ryzyko wystąpienia kolejnej sytuacji kryzysowej, a jest to ostatnia rzecz, na jaką organizacja może sobie pozwolić w takiej sytuacji.

⁴⁰ Idem, *Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego. Aktualizacja 2020, część A*, s. 53 i 62.

⁴¹ Idem, *Księga komunikacji kryzysowej 2017...*, s. 16.

⁴² Ibidem, s. 15.

⁴³ Ibidem.

Zakończenie

Komunikacja kryzysowa stanowi immanentny element komunikowania społecznego. Odpowiada ona za realizację potrzeby bezpieczeństwa stanowiącą jedną z podstawowych potrzeb człowieka. Rola komunikacji w sytuacjach kryzysowych jest niezwykle istotna. To od niej zależy nastawienie społeczne wobec powstałej sytuacji, co może się przerodzić we wsparcie społeczne bądź opór i w konsekwencji trudności w przezwyciężeniu kryzysu. Ze względu na istotną rolę mediów w procesie komunikacji kryzysowej, w celu jej efektywnego prowadzenia, należy stale obserwować zmiany trendów medialnych. Przytoczone w artykule badania wskazują, że w okresie pandemii COVID-19 stanowiącej sytuację kryzysową o niespotykanym dotychczas charakterze i skali, główną rolę odgrywały media masowe. Analiza niniejszych badań pozwala również przypuszczać, że na przestrzeni najbliższych lat miejsce mediów masowych zajmą tzw. nowe media, które stanowią wyzwanie w kontekście dotychczasowych zasad realizacji komunikacji kryzysowej. Niezbędny jest monitoring sytuacji i dostosowywanie reguł komunikacji, tak by przystawały one do stale zmieniającej się rzeczywistości medialnej. Istotna jest tu współpraca środowisk badawczych i administracji publicznej. Autor ma nadzieję, że niniejszy artykuł zwróci uwagę na wagę właściwej komunikacji w sytuacji kryzysowej oraz przyczyni się do dalszego rozwoju badań w tym zakresie.

Bibliografia

- Braun J., *Potęga czwartej władzy*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2005.
- Castells M., *Władza komunikacji*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013.
- Cheda R., *Czarnobyl – sowiecka Hiroszima*, <https://www.rp.pl/historia/art9367371-czarnobyl-sowiecka-hiroszima> [dostęp: 17.12.2020].
- Cooley Ch., *Social organization*, Charles Scribner's Sons, New York 1909.
- Dewey J., *Democracy and education*, Macmillan, New York 1916.
- Dobek-Ostrowska B., *Podstawy komunikowania społecznego*, Wydawnictwo Astrum, Wrocław 2004.
- Fidowicz J., *Spółeczeństwo informacyjne*, Encyklopedia Zarządzania, https://mfiles.pl/pl/index.php/Spo%C5%82ecze%C5%84stwo_informacyjne [dostęp: 18.03.2023].
- Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2020 r.*, 21.10.2020.
- Goban-Klas T., *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005.
- Gula P., *Komunikowanie kryzysowe*, Wydawnictwo Centrum Szkolenia Policji, Warszawa 2009.
- Kral Z., Zabłocka-Kluczka A., *Sposób postrzegania kryzysów w polskich przedsiębiorstwach*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstw” 2004, nr 11, s. 46–56.
- Krzyczkowski K., *Sprzężenie zwrotne w komunikacji – do czego przydaje się teoria*, Aktywny.blog, <https://aktywny.blog/2016/06/04/sprzezenie-zwrotne-komunikacji-czego-przydaje-sie-teoria> [dostęp: 26.03.2023].
- Piontek D., *Komunikowanie polityczne i kultura popularna. Tabloidyzacja informacji o polityce*, Wydawnictwo Naukowe WNPiD UAM, Poznań 2011.
- Prorok M., *Podęjmowanie decyzji w sytuacjach kryzysowych. Część I: podstawy teoretyczne*, „Bezpieczeństwo. Teoria i praktyka” 2015, nr 3, s. 59–70.
- Ptaszek G., *Komunikowanie masowe i medialne – definicja i cechy*, Open AGH e-podręczniki, 2021.
- Rządowe Centrum Bezpieczeństwa, *Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego Aktualizacja 2020, część A*.
- Rządowe Centrum Bezpieczeństwa, *Księga komunikacji kryzysowej 2017. Podstawy zarządzania informacją w kryzysie*.

- Sienkiewicz-Małyjurek K., Krynojewski F.R., *Zarządzanie kryzysowe w administracji publicznej*, wyd. 1, Difin, Warszawa 2010.
- Strojna J., *Komunikacja społeczna*, Encyklopedia Zarządzania, https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikacja_spo%C5%82eczna [dostęp: 26.03.2023].
- Taler H., *30 lat temu doszło do katastrofy w Czarnobylu – jak było naprawdę, a jak podawały media?*, <https://spidersweb.pl/2016/04/czarnobyl-awaria-katastrofa.html> [dostęp: 17.12.2020].
- Ustawa z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 122).

Dariusz Pierzak

Katolícka Univerzita v Ružomberku
ORCID: 0000-0001-5301-1000

Janka Bursová

Katolícka Univerzita v Ružomberku
ORCID: 0000-0002-7505-6450

Współpraca i komunikacja jako kluczowe czynniki warunkujące efektywne działanie instytucji w obszarze aktywizacji zawodowej osób młodych z kategorii NEET

Streszczenie: Działania aktywizacyjne dla osób młodych należących do kategorii NEET są nieodłącznym elementem polityki prowadzonej przez państwo, jego agendy oraz organizacje z sektora pozarządowego. Katalog zaangażowanych w nie instytucji jest bardzo szeroki i obejmuje jednostki z sektora finansów publicznych, organizacje pozarządowe oraz podmioty funkcjonujące na zasadach komercyjnych. Podmioty te prowadzą działania samodzielnie lub wykonują projekty w ramach partnerstw.

Udział tych organizacji ma kluczowe znaczenie dla skutecznej realizacji planów mających na celu aktywizację osób młodych. Współpraca między nimi jest zatem istotna, gdyż pozwala w pełni wykorzystać ich potencjał, doświadczenie i różne spojrzenia na kwestię działań aktywizacyjnych skierowanych do osób młodych. Z jednej strony dla efektywnej współpracy instytucji niezbędna jest właściwa komunikacja, gdyż pozwala ona na wykorzystanie ich naturalnych potencjałów. Z drugiej strony, aby zainteresować osoby młode działaniami aktywizacyjnymi, instytucje te powinny używać takiego języka komunikacji, który będzie skuteczny w stosunku do odbiorców, czyli osób młodych. Dostępność metod i narzędzi aktywizacyjnych, bardzo szeroki katalog form wsparcia oraz duże środki finansowe przeznaczone na aktywizację nie gwarantują, że osoby młode będą w stanie się zaangażować w zakresie rozwoju zawodowego. Temu celowi powinna sprzyjać ścisła współpraca instytucji działających na rzecz młodzieży i posługiwanie się przez nie „językiem młodych ludzi”. W artykule opisano rolę współpracy pomiędzy instytucjami działającymi na rzecz aktywizacji osób młodych z kategorii NEET oraz wskazano na jej znaczenie w realizacji projektów aktywizacyjnych dla osiągnięcia ich celów. Omówiono również zagadnienie komunikacji jako kluczowego czynnika warunkującego rekrutację osób młodych z kategorii NEET do realizacji procesów wsparcia oraz ich skuteczność.

Słowa kluczowe: NEET, projekt, aktywizacja, osoby bezrobotne, bierni zawodowo, fundusze unijne, instytucje, praca, młodzi, komunikacja, współpraca, Kościół

Wstęp

Zjawisko funkcjonowania w przestrzeni publicznej, w szczególności zaś na rynku pracy, osób określanych jako NEET (ang. *not in employment, education or training*) stanowi coraz poważniejszy problem społeczny, z którym

mierzy się coraz więcej krajów, w tym również Polska i Słowacja. Jest to zjawisko stosunkowo młode, bo analizowane od kilkunastu lat, ale jednocześnie bardzo dynamicznie się rozwijające i ewoluujące. Do grupy NEET zalicza się młodych (tj. w wieku 15–29 lat) charakteryzujących się tym, że nie pracują, nie kształcą się w systemie formalnym i nie nabywają nowych kompetencji poprzez ciągłą naukę i samorozwój. Liczba tych osób stale rośnie zarówno w Polsce, na Słowacji, jak i w całej Europie. Nie jest to już zjawisko marginalne, ale staje się realnym problemem i obciążeniem warunkującym dalszy rozwój społeczny i gospodarczy krajów¹.

Z ekonomicznego punktu widzenia pozostawanie pewnej grupy osób bez pracy jest zawsze zjawiskiem negatywnym. Młody człowiek, który jest nieaktywny zawodowo, z niskim lub wysokim poziomem wykształcenia, nie zarabia i nie płaci podatków. Stąd też nie przynosi dochodów ani państwu, ani swoim bliskim. Koszt istnienia omawianej kategorii młodzieży to suma kosztów zasobowych (utraconych zysków) i kosztów dla finansów publicznych (dodatkowa wypłata środków)². Duża skala zjawiska NEET ogranicza także potencjał rozwoju gospodarczego danego kraju. Negatywne skutki wyłączenia młodzieży z rynku pracy, zwłaszcza dla polityki wzrostu PKB, podkreślone zostały w raporcie przygotowanym przez European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound)³. Realny koszt utrzymania tej grupy to 1,5% polskiego PKB. Podobny koszt notuje Słowacja. Są to jedne z wyższych wskaźników w Europie. Konsekwencje istnienia tej populacji wiążą się zatem z ogromnymi stratami gospodarczymi. Zjawisko funkcjonowania

¹ K. Rybicka, *Sytuacja młodzieży na polskim rynku pracy*, „Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego” 2014, t. 37, nr 2, s. 105–116.

² D. Turek, A. Wojtczuk-Turek, K. Marczak, *Wsparcie młodych osób na mazowieckim rynku pracy*. Mazowieckie Obserwatorium Rynku Pracy, Wojewódzki Urząd Pracy, Warszawa 2014, https://obserwatorium.mazowsze.pl/pliki/files/Raport_finalny_z_badania_NEET_okl.pdf [dostęp: 24.05.2023].

³ M. Mascherini, L. Salvatore, A. Meierkord, J.M. Jungblut, *NEETs. Young people not in employment, education or training. Characteristics, costs and policy responses in Europe*, Publications Office of the European Union, Luxembourg 2012. <https://doi.org/10.2806/41578>

w przestrzeni publicznej, w szczególności zaś na rynku pracy, tzw. NEET stanowi zatem coraz poważniejszy problem społeczny, z którym mierzy się coraz więcej krajów, w tym również Polska.

Niniejszy artykuł przedstawia i charakteryzuje rolę i znaczenie różnych instytucji działających w ramach projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej na rzecz aktywizacji osób młodych z kategorii NEET. Wskazano w nim również na znaczenie efektywnej współpracy między tymi instytucjami przy realizacji projektów aktywizacyjnych finansowanych ze środków unijnych dla osiągnięcia celów projektu. W publikacji omówiono także komunikację, ponieważ jest to kluczowy czynnik, który należy wziąć pod uwagę, projektując wsparcie dla tych osób. Rola komunikacji jest istotna przede wszystkim z punktu widzenia efektywności narzędzia aktywizacyjnego, jakim są środki unijne przeznaczone na rozwój i podjęcie zatrudnienia przez młode osoby z kategorii NEET. Wskazano i scharakteryzowano, jakie kanały i narzędzia komunikacji należy wykorzystywać w celu pozyskania młodych osób w procesie aktywizacji w ramach projektów unijnych, jak efektywnie kształtować treść przekazu i jak winien wyglądać język komunikacji, aby sprzyjał realizacji celów aktywizacyjnych projektu.

Organizacje publiczne, pozarządowe i kościelne współpracujące z młodzieżą NEET i prowadzące działania na rzecz wsparcia ich rozwoju zawodowego

Osoby należące do „pokolenia trzy razy nic” mają mniejsze szanse na reintegrację na rynku pracy i są bardziej narażone na długotrwałe efekty bezrobocia w przyszłości, czego rezultatem są gorsze perspektywy zatrudnienia i niższe zarobki. Trudności czy brak możliwości wejścia na rynek pracy skutkują również wyjazdami poza granice własnego kraju w celu w poszukiwaniu pracy. Wskazuje się, że jest to zjawisko prowadzące do zmniejszenia możliwości rozwojowych danego państwa i może także negatywnie oddziaływać na jego przyszłą konkurencyjność. Obecność tzw. NEET-ów w społeczeństwie oznacza zatem koszty ponoszone na zabezpieczenie socjalne i ich reaktywację

zawodową, a ponadto również na walkę z przestępczością oraz resocjalizację⁴. Jak podkreśla Blanka Serafin-Juszczak, „pozostawanie poza rynkiem pracy i wykluczenie z systemu oświatowego współwystępują bowiem z różnymi formami dewiacji i dysfunkcji społecznych”⁵. Długotrwałe pozostawanie bez pracy może nasilać zachowania społecznie niepożądane (niezgodne z prawem) oraz problemy zdrowotne zarówno psychiczne, jak i fizyczne. Przymusowa beczynność i nieuregulowany tryb życia sprzyjają bowiem takim zaburzeniom, jak: frustracja, agresja, apatia, obojętność, załamania nerwowe, depresja, nadmierne przeżywanie stresu, bezsenność, skłonności samobójcze. Wykluczenie z pracy i z edukacji grozi także nadużywaniem substancji psychoaktywnych i innymi uzależnieniami. Oddziałuje ono również na funkcjonowanie rodziny, może stymulować procesy dezintegracyjne (np. rozwody) i nasilać przemoc wśród bliskich. Rodzi ponadto bierność i niesamodzielność oraz odracza moment usamodzielnienia ekonomicznego i zakładania własnych rodzin. Sytuacja życiowa tej grupy przekłada się na poziom rozwoju społeczeństwa i kształtowanie zmian demograficznych. Wysokie bezrobocie młodzieży i niepewność sytuacji zawodowej powodują coraz częstsze uzależnienie materialne od rodziców oraz wydłużenie czasu podejmowania decyzji o założeniu rodziny. To z kolei wpływa na niskie współczynniki dzietności w Polsce i postępujące starzenie się społeczeństwa. Brak pracy oraz perspektyw na jej zdobycie (przez doszkalanie się) ograniczają zatem realizację zadań, jakie stoją przed młodym człowiekiem w okresie dojrzewania i wczesnej dorosłości. Trudności w znalezieniu pracy i postępujące wyczerpywanie się zasobów finansowych prowadzą do poczucia nieprzydatności dla społeczeństwa.

Negatywnych skutków związanych z występowaniem zjawiska NEET jest więc wiele. Stąd też niezbędne jest przeciwdziałanie mu oraz ograniczanie jego rozmiarów.

W Polsce i na Słowacji powołano określone instytucje zajmujące się zapobieganiem negatywnym skutkom związanym z występowaniem omawianego

⁴ B. Serafin-Juszczak, *NEET – nowa kategoria młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Sociologica” 2014, nr 49, s. 45–61.

⁵ Ibidem, s. 54–55.

zjawiska, a przede wszystkim udzielaniem wsparcia i pomocy młodym z kategorii NEET. Celem tych organizacji jest działanie na rzecz osób zaklasyfikowanych do tej kategorii społecznej.

Instytucje, które pomagają osobom bezrobotnym, możemy zakwalifikować do następujących grup⁶:

- a) publiczne służby zatrudnienia,
- b) agencje zatrudnienia,
- c) instytucje szkoleniowe,
- d) instytucje dialogu społecznego,
- e) instytucje partnerstwa lokalnego.

Publiczne służby zatrudnienia to system powiatowych i wojewódzkich urzędów pracy, funkcjonujących w ramach samorządu szczebla powiatowego i wojewódzkiego oraz jednostek organizacyjnych ministra właściwego do spraw pracy, wykonujących zadania związane z rynkiem pracy. Do zadań urzędów pracy należą m.in. prowadzenie poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy, rejestracja osób bezrobotnych i poszukujących pracy oraz organizacja i finansowanie szkoleń.

Agencje zatrudnienia prowadzą działalność w zakresie:

- pośrednictwa pracy,
- doradztwa personalnego,
- poradnictwa zawodowego oraz
- pracy tymczasowej polegającej na zatrudnianiu pracowników tymczasowych i kierowaniu tych pracowników oraz osób niebędących pracownikami do wykonywania pracy tymczasowej na rzecz i pod kierownictwem pracodawcy użytkownika.

Instytucje szkoleniowe oferują szkolenia dla bezrobotnych i poszukujących pracy, które mają na celu nabycie kompetencji i kwalifikacji wymaganych lub oczekiwanych przez rynek pracy. Szkolenia te dzielą się na tzw. szkolenia twarde i miękkie. W ramach szkoleń twardych uczestnicy nabywają konkretnych kwalifikacji umożliwiających wykonywanie określonej pracy, takich jak

⁶ Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 690 z późn. zm.).

uprawnienia. Z kolei szkolenia miękkie pozwalają uzyskać kompetencje pomocnicze względem głównych wymaganych przez pracodawców, np. komunikacyjne czy współpracy w grupie.

Instytucje dialogu społecznego i partnerstwa lokalnego, do których możemy zaliczyć różnego rodzaju rady funkcjonujące przy organach samorządu lokalnego (rady rynku pracy, rady przedsiębiorczości), izby gospodarcze, izby przedsiębiorców, stowarzyszenia lokalne, lokalne grupy działania, prowadzą politykę rynku pracy w ramach:

- działalności przedmiotowych rad,
- partnerstwa lokalnego,
- uzupełniania i rozszerzania oferty usług publicznych służb zatrudnienia przez partnerów społecznych i agencje zatrudnienia.

Ważną z punktu widzenia wsparcia dla osób młodych pozostających bez pracy instytucją jest Kościół katolicki, ale również inne związki wyznaniowe. Realizują one dwa podstawowe cele. Pierwszy z nich obejmuje realne wsparcie udzielane osobom młodym pozostającym bez pracy przez eliminację barier w dostępie do rynku pracy przez działania agend kościelnych powołanych do realizacji tego typu zadań: akcje charytatywne, szkolenia, spotkania aktywizacyjne. Są one bardzo ważne, bo przyczyniają się do realnego wsparcia osób młodych przez Kościół. Drugim z celów, również istotnym, jest wsparcie duchowe, emocjonalne, które jest udzielane przez Kościół katolicki osobom młodym. Jak to zostało pokazane w powyższych analizach, są to często osoby z ogromnym bagażem negatywnych doświadczeń, skrzywdzone, pozbawione szans nie ze swojej winy, osoby z ogromnymi deficytami emocjonalnymi blokującymi ich rozwój. Dlatego rola instytucji Kościoła jest w tej materii niebagatelna. Poprzez wsparcie duchowe, możliwość uczestnictwa w praktykach religijnych, ale też w grupach formacyjnych (takich jak duszpasterstwo młodzieży, grupy wsparcia, grupy modlitewne) Kościół katolicki w istotny sposób wspiera te osoby w transformacji ze stanu bezrobocia, bierności w stan aktywności, posiadania pracy, podejmowania odpowiedzialności za swoje życie.

Istotnym rezultatem współpracy ww. instytucji jest realizacja projektów finansowanych ze środków unijnych. Projekty unijne zakładają współpracę wielu grup podmiotów na rzecz głównego interesariusza, jakim są osoby zaliczone do kategorii NEET. Z uwagi na rozległość form wsparcia współpraca przy realizacji projektu unijnego obejmuje różne grupy podmiotów odpowiedzialnych za rozmaite działania.

Publiczne służby zatrudnienia dysponują bazą danych osób, do których wsparcie jest skierowane. Są one odpowiedzialne za docieranie do nich z informacją o dostępnych formach wsparcia i oferują pomoc w rekrutacji do projektu.

Agencje zatrudnienia w ramach projektu są odpowiedzialne za pozyskiwanie ofert pracy z rynku, przygotowanie uczestników projektu do aplikowania na stanowisko pracy, inicjują kontakt uczestnika projektu z pracodawcą.

Instytucje szkoleniowe odpowiadają za realizację szkoleń, których celem jest nabycie przez młodych uczestników projektu nowych kompetencji ułatwiających podjęcie pracy, przekwalifikowanie, nabycie dodatkowych kwalifikacji i kompetencji.

Rolą pozostałych instytucji zaangażowanych w pracę na rzecz osób młodych NEET, takich jak instytucje dialogu społecznego, instytucje partnerstwa lokalnego czy Kościół katolicki, w realizacji projektów skierowanych na wsparcie tych osób jest szeroko pojęta działalność komunikacyjna i promocyjna. Instytucje te dzięki szerokiemu gronu osób, do których docierają, a także rozbudowanym strukturom oraz posiadaniu odpowiednich narzędzi uwiarygadniają dany projekt i mogą pomóc w pozyskaniu osób do realizacji projektu.

Efektywna komunikacja jako narzędzie pozyskania młodych do działań na rzecz ich aktywizacji

O ile metody i narzędzia pracy socjalnej z osobami z kategorii NEET zostały opracowane i są wdrażane z należytą starannością, zgodnie ze światowymi standardami i odpowiadają wymogom rynku pracy i problemom osób z kategorii NEET, o tyle wciąż najistotniejszym problemem i barierą do poko-

nania pozostaje skuteczne dotarcie do osób młodych z informacją, przekazem o tym, że mają do dyspozycji narzędzia, środki, dzięki którym mogą poprawić swą sytuację życiową.

W raporcie *#MłodziPrzyGłosie*⁷ zidentyfikowane zostały kluczowe wnioski i dylematy młodych osób, na które skuteczna komunikacja zmierzająca do pozyskania tych osób do procesów aktywizacyjnych prowadzonych w ramach projektów unijnych musi odpowiedzieć:

- a) młodzi ludzie wchodzi dzisiaj na bardzo wymagający i dynamiczny rynek pracy – zmiany potrzeb pracodawców oraz specyfiki zawodów, wynikające ze zmian technologicznych, skutkują tym, że młodzi potrzebują coraz większych kwalifikacji i umiejętności, żeby z powodzeniem rozpocząć pracę;
- b) młodzi ludzie są świadomi, że muszą stale się uczyć, aby nadążać za zmiennymi wymaganiami na dynamicznym rynku pracy – młode pokolenie jest świadome tego, że technologia i oczekiwania pracodawców dynamicznie się zmieniają, stąd stale trzeba podnosić swoje kwalifikacje i nabywać nowe kompetencje;
- c) młodzi ludzie są niepewni przyszłości, a ich wybory dotyczące nauki i pracy – często przypadkowe i nie opierają się na dostępnych danych czy wiedzy – system edukacji winien nadążać za wymogami rynku pracy;
- d) niezdecydowanie młodych ludzi nie wynika z niechęci do adaptacji, ale z faktu niedostatecznego wsparcia – potrzebne jest rzetelne doradztwo zawodowe, pomoc w planowaniu kariery oraz wiedza, jak efektywnie szukać pracy lub założyć firmę;
- e) wraz z wiekiem znaczenie stabilności zatrudnienia i bezpieczeństwa finansowego rośnie;
- f) osoby z mniejszych miejscowości napotykają więcej barier w realizowaniu swoich planów zawodowych i edukacyjnych.

⁷ Deloitte, *#MłodziPrzyGłosie. Co wpływa na decyzje zawodowe młodych ludzi?*, <https://odpowiedzialnybiznes.pl/wp-content/uploads/2018/09/MłodziPrzyGłosie-onepager.pdf> [dostęp: 24.05.2023].

Powyższe wnioski wskazują zatem, jak ważne jest dla osób i instytucji zajmujących się wsparciem dla młodych z grupy NEET dotarcie do nich z taką informacją.

Kluczowe są tu szczególnie trzy elementy, na które należy zwrócić uwagę⁸:

- a) identyfikacja potencjalnych barier i przeszkód, które uniemożliwiają dotarcie z informacją, czynią informację niepełną lub tę informację zniekształcają,
- b) dopasowanie treści komunikatów informacyjnych do konkretnej grupy i kanału informacyjnego,
- c) znalezienie kanałów informacji, które najlepiej będą przekazywać treści i pozwolą dotrzeć do tych osób.

Bariery i przeszkody uniemożliwiające skuteczne dotarcie do osób NEET z informacją o dostępnych metodach i narzędziach wsparcia związane są z trzema zasadniczymi kwestiami:

- a) brak infrastruktury i środków komunikacji (brak komputera lub ograniczony do niego dostęp, brak Internetu, brak telefonu, itp.),
- b) bierność w zakresie pozyskiwania informacji o dostępnych formach pomocy,
- c) brak wiedzy dotyczącej efektywnego poszukiwania informacji, posługiwania się narzędziami komunikacji.

Punktem wyjścia w obszarze przekazu informacji powinna być zatem eliminacja barier komunikacyjnych.

Tu z pomocą przychodzą w pierwszej kolejności środki i instytucje, dzięki którym można:

- pozyskać środki na zakup sprzętu i wyposażenie w Internet,
- przeszkolić się w zakresie poszukiwania informacji i posługiwania się narzędziami takimi jak komputer, tablet itp.

Drugim z elementów procesu skutecznej komunikacji i docierania do osób młodych jest dopasowanie treści komunikatu do wymogów kanału in-

⁸ K. Walotek-Ściańska, M. Szyszka (red.), *Komunikowanie się młodych ludzi we współczesnym świecie*, Wyższa Szkoła Administracji, Bielsko-Biała 2014.

formacyjnego, za pośrednictwem którego chcemy z osobami NEET się komunikować, a także dopasowanie treści komunikatu do poziomu tej grupy.

W związku z tym, aby przekaz był efektywny:

- a) powinien być oparty na języku korzyści – pokazywać młodej osobie bezpośrednie korzyści w krótkiej perspektywie (np. ukończenie szkolenia, możliwość odbycia stażu, wsparcie finansowe – zwrot kosztów dojazdów, stypendium szkoleniowe, stypendium stażowe, środki na rozpoczęcie działalności gospodarczej) oraz długiej perspektywie (np. możliwość zatrudnienia w branży oferującej wysokie wynagrodzenie po ukończeniu specjalistycznego kursu w projekcie);
- b) informacja ma być prosta, nieskomplikowana dla młodego odbiorcy;
- c) komunikat należy przekazywać w języku atrakcyjnym i zrozumiałym dla szerokiego grona młodych osób;
- d) treść informacji trzeba dopasować do profilu odbiorców, tj. do konkretnej grupy młodych (zróżnicowana komunikacja dla osoby niepełnosprawnej i osoby z rodziny patologicznej);
- e) komunikat winien być angażujący, szczególnie jeśli chodzi o informacje umieszczane na portalach społecznościowych.

Trzecim z elementów skutecznej komunikacji jest prawidłowa identyfikacja kanałów, za pośrednictwem których można najbardziej efektywnie komunikować się z osobami NEET.

Metody docierania z istotną informacją do młodych ludzi z kategorii NEET można podzielić na dwie grupy. Pierwszą z nich stanowią standardowe (pasywne) metody docierania do osób młodych:

- informowanie o projekcie przez stronę internetową beneficjenta,
- zamieszczanie ogłoszeń w prasie i radiu,
- zamieszczanie informacji pisemnych o projekcie w urzędach i placówkach publicznych,
- rozpowszechnianie materiałów drukowanych lub elektronicznych (np. na stronach internetowych urzędów i instytucji publicznych), takich jak ulotki, plakaty i broszury,

- zamieszczanie linków do stron projektów na portalach instytucji publicznych,
- zamieszczenie na stronach internetowych lub w budynkach urzędów i instytucji publicznych informacji o najważniejszych efektach projektu.

Ta grupa metod opiera się przede wszystkim na przekazywaniu informacji głównie w formie papierowej lub elektronicznej. Efektywność stosowania tychże metod jest jednak bardzo niska, stąd niezbędne staje się zastosowanie metod należących do drugiej grupy – metod aktywnych. Wymagają one większego zaangażowania instytucji realizujących projekty aktywizacyjne, bo polegają na podejmowaniu działań skierowanych bezpośrednio do młodzieży i współpracy z podmiotami, które znają jej potrzeby.

Poniżej wymieniono i scharakteryzowano najbardziej efektywne aktywne metody komunikacji z młodymi osobami.

Najbardziej naturalnym kanałem komunikacji aktywnej jest kontakt bezpośredni z osobą młodą przez:

- spotkania indywidualne (np. z doradcą zawodowym, który posiada umiejętność odpowiedniego przekazywania informacji oraz motywowania do podejmowania działań),
- spotkania grupowe – w szczególności docieranie z informacją do uczniów z ostatnich klas szkół zawodowych i średnich,
- informacje przekazywane w sposób nieformalny, tzw. poczta pantoflowa – wykorzystanie sieci kontaktów osób młodych,
- organizację targów edukacyjnych, targów pracy,
- spotkania w miejscu zamieszkania – w szczególności w odniesieniu do osób z niepełnosprawnością.

Kanałem informacyjnych, który na stałe już wpisał się w rzeczywistość i jest szczególnie efektywny w odniesieniu do osób młodych, jest docieranie do nich za pośrednictwem Internetu, tj. przez:

- portale społecznościowe (m.in. Facebook, Instagram, Snapchat),
- aplikacje na smartfony,

- portale z ogłoszeniami lokalnymi,
- lokalne portale informacyjne,
- strony internetowe instytucji publicznych zajmujących się edukacją i aktywizacją osób młodych.

W określonych sytuacjach i środowiskach skuteczne jest docieranie do młodych za pośrednictwem idoli/autorytetów osób młodych, tj. postaci cieszących się wśród młodych popularnością (bloggerów, vlogerów, youtuberów), liderów subkultur lokalnych.

W komunikacji wykorzystywane mogą być również plakaty informacyjne rozwieszane w miejscach, gdzie gromadzi się młodzież (szkołach, uczelniach wyższych, klubach sportowych, klubach fitness, siłowniach, pubach, dyskotekach, galeriach handlowych) oraz tam, gdzie można spotkać jej rodziców (urzędach, ośrodkach zdrowia, instytucjach kultury, centrach handlowych).

Bardzo skuteczna – zwłaszcza w ośrodkach wiejskich i mniejszych ośrodkach miejskich – jest komunikacja za pośrednictwem parafii z wykorzystaniem tzw. ogłoszeń parafialnych lub informacji publikowanych na tablicach ogłoszeń wokół kościoła. Taki przekaz dodatkowo go uwiarygadnia w oczach odbiorcy i zwiększa jego moc. Informacje mogą być również dostępne w siedzibie sołtysa, siedzibie gminy lub lokalnych sklepach, gdzie spotykają się ludzie.

Efektywne wśród osób młodych są działania realizowane przez „ambasadorów” projektów lub praca „streetworkerów”. Ambasadorzy lub streetworkerzy podczas imprez oraz eventów (ale również w codziennej współpracy z instytucjami publicznymi, parafiami, domami kultury, klubami zainteresowań – np. klubami kibica itp.) powinni wychodzić do młodych osób oraz podejmować z nimi próby rozmów. Warto, by młodzi ambasadorzy w ramach swoich działań zachęcali osoby z grupy NEET do „otworzenia się na świat” przez podejmowanie kontaktów z innymi osobami z najbliższego otoczenia, wymianie się doświadczeniami, wzajemne motywowanie.

Dobre rezultaty może również przynieść wykorzystanie historii sukcesu osób młodych, którym udało się „wyjść” z kategorii NEET do pełnienia roli rzeczników wsparcia dla młodych. Warto np. przez kontakty z takimi osobami

pokazywać, że ich życie się zmieniło dzięki przeznaczonemu dla nich wsparciu.

Odpowiedzią na zidentyfikowaną uprzednio barierę w docieraniu do informacji przez osoby młode jest uruchamianie mobilnych punktów informacyjnych (np. w formie busów), dzięki którym można dotrzeć do osób z małych miejscowości i obszarów wiejskich, lub organizacja punktów stacjonarnych w postaci wyznaczonych dyżurów przedstawicieli beneficjenta w wybranych miejscach (np. urzędy gminy, świetlica itp.).

Wnioski

Podsumowując rozważania na temat działań podejmowanych na rzecz osób młodych z kategorii NEET przez różne podmioty w ramach projektów aktywizacyjnych finansowanych ze środków UE i ich roli w prowadzeniu polityki aktywizacji wobec tej kategorii osób, należy podkreślić to, jak kluczowe znaczenie dla osiągnięcia zakładanych w ramach tych projektów celów oraz ich efektywności ma dobra współpraca między tymi podmiotami i podział działań według posiadanych kompetencji i potencjału. Z jednej strony istotna jest specjalizacja każdej z tych instytucji w obszarze swoich kluczowych kompetencji, a z drugiej – komplementarność i kompleksowość wsparcia, jakie dzięki ich współpracy otrzymuje beneficjent pomocy, oraz uzyskiwany efekt synergii. Rolą państwa w tej materii winno być tworzenie warunków do podejmowania aktywnej współpracy różnych instytucji dla aktywizacji osób młodych oraz zachęcanie do działania w ramach partnerstwa.

Podsumując i prowadząc działania informacyjne na rzecz osób młodych, należy zwrócić uwagę na podstawowe zasady. Postępowanie zgodnie z nimi może się przyczynić do łatwiejszej identyfikacji osób wymagających wsparcia oraz ich potrzeb, a także do skutecznej odpowiedzi na nie.

Żeby można było rozpocząć proces wsparcia przy użyciu określonych metod i narzędzi, kluczowe jest, aby pamiętać o wymienionych niżej elementach:

1. Rozpoznanie potrzeb NEET, ich oczekiwań, ale też barier, które mają wpływ na podejmowanie przez nich decyzji dotyczących życia osobistego czy zawodowego oraz decyzji edukacyjnych.
2. Konieczność zmiany języka komunikacji na prosty, nowoczesny i przyjazny młodzieży. Zamieszczona informacja powinna być nieskomplikowana dla młodego odbiorcy, mieć atrakcyjną formę i hasło (np. #zmieńswożycie, #weźudziałwprojekcie, #młodzipower). Zawsze warto skonsultować treść danej komunikacji z grupą docelową pod kątem zrozumienia danego komunikatu.
3. Osoby i instytucje podczas realizacji wsparcia powinny odpowiednio koordynować pomoc udzielaną danej młodej osobie przez różne podmioty – np. przez wyznaczenie jednego opiekuna (mentora) młodej osoby (pozwoli to na uniknięcie zagubienia się w procedurze wsparcia).
4. Należy stale podtrzymywać wśród młodych osób zainteresowanie udziałem w projekcie aż do faktycznej poprawy ich sytuacji edukacyjnej lub zawodowej.
5. Nie wolno zmuszać osoby młodej do skorzystania z formy wsparcia, musi być to świadoma decyzja. Osoby młode powinny być traktowane w projekcie w sposób partnerski –współdecydować o zakresie wsparcia i sposobie jego udzielania.
6. Realizowane wsparcie ma być na tyle atrakcyjne i „perspektywiczne” dla danej osoby, żeby była ona zainteresowana udziałem w danym projekcie. W związku z tym narzędzia i metody aktywizacyjne powinno się stosować w ścisłej współpracy z pracodawcami lub organizacjami pracodawców.
7. Warto się zastanowić nad przeszkoleniem pracowników danej instytucji wspierającej młodych ze sposobów komunikacji z nimi. Młodzi uczestniczący w projektach często skarżą się na brak wyrozumiałości, bezosobowe podejście czy np. zbytnie sformalizowanie stosowanego wobec młodzieży języka.

8. W procesie wsparcia warto korzystać z pomocy psychologa, w szczególności w przypadku rekrutacji młodych osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, narażonych na przemoc, uzależnienie lub inne negatywne zjawiska społeczne.
9. Wsparcie skierowane do osób młodych powinno być kompleksowe i zindywidualizowane, np. w przypadku młodych matek w pierwszej kolejności konieczne jest zapewnienie odpowiedniej opieki nad dzieckiem, wsparcia psychologicznego, stabilizacji sytuacji rodzinnej; następnie umożliwienie skończenia szkoły/dokształcenia, a na koniec ewentualnie stażu.

Bibliografia

- Deloitte, *#MłodziPrzyGłosie. Co wpływa na decyzje zawodowe młodych ludzi?*, <https://odpowiedzialnybiznes.pl/wp-content/uploads/2018/09/MłodziPrzyGłosie-onepager.pdf> [dostęp: 24.05.2023].
- Karmolińska-Jagodzick E., *Dialogi międzygeneracyjne. Komunikacja młodzieży z rodzicami*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Poznań 2019.
- Kozak S., *Patologie komunikowania w Internecie. Zagrożenia i skutki dla dzieci i młodzieży*, Difin, Warszawa 2011.
- Krause E., Ludwikowska K., Tomaszewska R., *Generacja NEET. Obraz własny, doświadczenia pracodawców i instytucji rynku pracy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz 2019.
- Mascherini M., Salvatore L., Meierkord A., Jungblut J.M., *NEETs. Young people not in employment, education or training. Characteristics, costs and policy responses in Europe*. Publications Office of the European Union, Luxembourg 2012, <https://doi.org/10.2806/41578>
- Petrie P., *Komunikacja w pracy z dziećmi i młodzieżą. Wprowadzenie do pedagogiki społecznej*, tłum. J. Gilewicz, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2013.
- Rybicka K., *Sytuacja młodzieży na polskim rynku pracy*, „Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego” 2014, t. 37, nr 2, s. 105–116.
- Serafin-Juszczak B., *NEET – nowa kategoria młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Sociologica” 2014, nr 49, s. 45–61.
- Smoter M., *Nie uczą się i nie pracują. Czy stanowią wyzwanie dla polityki publicznej?*, „IBS Policy Paper” 03/2019, <https://ibs.org.pl/publications/nie-ucza-sie-i-nie-pracuja-czy-stanowia-wyzwanie-dla-polityki-publicznej> [dostęp: 24.05.2023].
- Turek D., Wojtczuk-Turek A., Marczak K., *Wsparcie młodych osób na mazowieckim rynku pracy*, Mazowieckie Obserwatorium Rynku Pracy, Wojewódzki Urząd Pracy, Warszawa 2014, https://obserwatorium.mazowsze.pl/pliki/files/Raport_finalny_z_badania_NEET_okl.pdf [dostęp: 24.05.2023].
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 690 z późn. zm.).
- Walotek-Ściańska K., Szyszka M. (red.), *Komunikowanie się młodych ludzi we współczesnym świecie*, Wyższa Szkoła Administracji, Bielsko-Biała 2014.

Katarzyna Kutek-Sładek

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie
ORCID: 0000-0003-0374-813X

Mariusz Buda

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie
ORCID: 0009-0007-0072-0410

W drodze ku samodzielności – sytuacja edukacyjno-zawodowa młodych dorosłych z zespołem Aspergera w Polsce

Streszczenie: W niniejszym tekście dokonano analizy sytuacji edukacyjno-zawodowej młodych dorosłych z zespołem Aspergera w Polsce. Dokonano charakterystyki funkcjonowania, zaprezentowano także ich sytuację szkolną, problematykę doradztwa zawodowego w odniesieniu do tej grupy osób, a także możliwości udzielenia im wsparcia w drodze do skutecznego podjęcia zatrudnienia.

Słowa kluczowe: zespół Aspergera, edukacja, praca

Wstęp

Polityka oświatowa i społeczna Polski realizuje postanowienia Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ratyfikowanej w Polsce w 2012 roku¹. Art. 24 i 27 Konwencji zobowiązują państwa ratyfikujące do zapewnienia uczniom niepełnosprawnym edukacji włączającej na wszystkich szczeblach kształcenia, a dorosłym osobom niepełnosprawnym pomocy w znalezieniu, uzyskaniu i utrzymaniu zatrudnienia. Zaprezentowana poniżej analiza będzie dotyczyła osób z zespołem Aspergera (ZA)². W tym miejscu warto zwrócić uwagę na podobieństwa i różnice między zespołem Aspergera a autyzmem – gdyż zwykle te dwa zaburzenia są badane i analizowane łącznie. Wynika to z faktu, że zespół Aspergera i autyzm są rozpoznawane na podstawie tych samych kryteriów. Oznacza to, że różnice, jakie możemy dostrzec pomiędzy jedną a drugą grupą, nie są związane z odrębnymi objawami, tylko z różnym nasileniem tych symptomów. Mogą to być różnice w nasileniu zaburzeń komunikacji (np. poziomu rozwoju mowy i poziomu jej funkcjonalności), czy różne stopnie funkcjonowania (np. poziom samodzielności). Aktualnie – decyzją Światowej Organizacji Zdrowia – od 1 stycznia 2022 roku obowiązuje nowa, 11. wersja Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych (ICD-11). ICD-11 wprowadza znaczące modyfikacje w kategorii zaburzeń neurorozwojowych, zmienia się bowiem nazewnictwo stosowane do opisu objawów i stopnia ich nasilenia. ICD-11, wraz z wprowadzoną wcześniej klasyfikacją zaburzeń psychicznych DSM-5 wnosi istotne zmiany w diagnozowaniu autyzmu i zespołu Aspergera. Jako jednostka diagnostyczna zostaje wprowadzona nowa kategoria „zaburzenia ze spektrum autyzmu” (ASD), która zastąpiła wcześniej istniejące osobne diagnozy w ramach kategorii „całościowych zaburzeń rozwojowych” – tj. autyzmu i zespołu Aspergera, które to nazwy nie są już używane. Zamiast tego w nowej klasyfikacji uwzględ-

¹ Dz.U. z 2012 r. poz. 1169, dalej: Konwencja.

² Często w przytaczanych analizach, raportach, wynikach badań będziemy używali łącznie terminu „autyzm i zespół Aspergera” lub spektrum autyzmu. Zwykle bowiem te zaburzenia są badane i analizowane łącznie – bez szczegółowego podziału na poszczególne jednostki.

niono grupę „zaburzenia ze spektrum autyzmu” (ang. *autism spectrum disorder*, ASD). W jej ramach wyodrębniono osiem kodów, które uszczegóławiają główną diagnozę ze względu na występujące u pacjenta trudności w funkcjonowaniu.

Zespół Aspergera – specyfika funkcjonowania

Czym jest zespół Aspergera? Jeszcze kilka lat temu to pojęcie było znane niewielu, natomiast dzisiaj w każdej szkole znajdują się uczniowie z tym właśnie zespołem. Pierwszy opis takich dzieci został opublikowany ponad 70 lat temu przez wiedeńskiego pediatrę, Hansa Aspergera. Właśnie od jego nazwiska nazwano zespół. Opisał on stały, powtarzający się głównie u chłopców układ cech, zachowań i zdolności. Były to: brak empatii, jednostronne rozmowy, ograniczona zdolność budowania relacji, np. przyjaźni, niezdarna motoryka oraz niezwykle intensywne zainteresowanie jakimś konkretnym tematem. Niezwykle jest to, że pionierska praca Hansa Aspergera nie od razu zyskała uznanie. Jego rozważania doceniono dopiero w latach 90. XX wieku

Opierając się na kryteriach diagnostycznych DSM-5 oraz wieloletnich badaniach specjalistów w tym zakresie (m.in. Christophera Gillberga z 1989 roku oraz Tony’ego Attwooda z 2013 roku), można wyróżnić następujące charakterystyczne dla zespołu Aspergera objawy:

1. zaburzenia w sferze relacji społecznych (egocentryzm, słabe rozumienie sygnałów społecznych, niewłaściwe zachowania społeczne i reakcje emocjonalne, niezdolność lub niechęć do interakcji z rówieśnikami);
2. całkowicie pochłaniające wąskie zainteresowania (powtarzające się zaangażowanie w daną aktywność, bardziej na zasadzie odtwarzania niż celowych działań, wykluczające inne działania);
3. narzucanie codziennych zajęć i zainteresowań sobie i innym (w różnych aspektach życia);
4. zaburzenia mowy i języka (opóźniony rozwój, upośledzenie rozumienia polegające na błędnej interpretacji znaczeń dosłownych

i ukrytych, formalny, pedantyczny język lub pozornie doskonały, ekspresyjny sposób mówienia);

5. zaburzenia komunikacji niewerbalnej (ograniczona mimika, niewłaściwa ekspresja, ograniczona gestykulacja, niezdarna mowa ciała, „osobliwe” spojrzenie);
6. niezdarność ruchowa.

Z relacji specjalistów zajmujących się wsparciem i terapią osób z ZA wynika, że „Aspi Aspiemu nierówny” – każda z tych osób ma absolutnie unikalną i wyjątkową kombinację talentów i dysfunkcji, co m.in. sprawia, że jest to zaburzenie tak trudne do trafnej i jednoznacznej diagnozy.

Osoby z zespołem Aspergera w systemie edukacji

Nie tylko w Polsce, ale też na całym świecie rośnie liczba diagnoz dotyczących spektrum autyzmu. W Polsce wyraźnie zaznacza się coroczny wzrost liczby osób, u których zdiagnozowano autyzm lub zespół Aspergera. W Systemie Informacji Oświatowej (SIO) gromadzone są informacje dotyczące uczniów z autyzmem lub zespołem Aspergera (według ICD-10 oba zaburzenia należą do grupy całościowych zaburzeń rozwojowych). Elektroniczny Krajowy System Monitorowania i Orzekania o Niepełnosprawności (EKSMOoN) pozwala na uzyskanie informacji o liczbie osób, którym po 2010 roku wydano orzeczenie o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności z symbolem niepełnosprawności 12-C (całościowe zaburzenia rozwojowe)³.

Analiza danych SIO pozwala stwierdzić, że w latach szkolnych 2016/2017–2018/2019 liczba uczniów, u których rozpoznano autyzm lub zespół Aspergera corocznie zwiększała się o około 20%. W roku szkolnym 2018/2019 z kształcenia specjalnego w szkołach i przedszkolach korzystało 54,4 tys. dzieci z tymi niepełnosprawnościami. Oznacza to, że zdiagnozowano

³ W systemie SIO dane o tych uczniach gromadzone są w ramach jednej grupy „autyzm, w tym zespół Aspergera”, określonej w § 1 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2017 r. w sprawie warunków organizowania kształcenia, wychowania i opieki dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych, niedostosowanych społecznie i zagrożonych niedostosowaniem społecznym (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1309).

autyzm lub zespół Aspergera u jednego ucznia na 115 (0,87%)⁴. Biorąc pod uwagę, że dane polskie są – mimo wzrostu liczby orzeczeń w ostatnich latach – nadal niższe niż wskaźniki częstości spektrum autyzmu ustalone w badaniach epidemiologicznych przeprowadzonych w krajach o zbliżonych do polskich warunkach społecznych i kulturowych, można oczekiwać, że w kolejnych latach nastąpi dalszy procentowy wzrost liczby dzieci ze spektrum autyzmu wśród uczniów z orzeczeniami o potrzebie kształcenia specjalnego i specjalnych potrzebach edukacyjnych uczęszczających do przedszkoli i szkół. Opinie o zbyt dużej liczbie wydawanych orzeczeń w tej grupie dzieci są w świetle przytoczonych danych nieuzasadnione. W przypadku konkretnego dziecka orzeczenie może nie być trafne, ale w skali całej populacji wskaźniki raportowane w polskim systemie edukacyjnym są wciąż niższe niż ogólnoświatowe wskaźniki epidemiologiczne⁵. System edukacji umożliwia uczniom z niepełnosprawnościami, w tym uczniom z autyzmem lub zespołem Aspergera, uzyskanie wykształcenia i przygotowania zawodowego w wybranej przez nich szkole. Zgodnie z obowiązującym od 1 września 2017 roku art. 127 ust. 1 ustawy z 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (wcześniej z art. 71b ust. 1 ustawy z 7 września 1991 r. o systemie oświaty), proces edukacji uczniów niepełnosprawnych niedostosowanych społecznie i zagrożonych niedostosowaniem społecznym wymaga specjalnej organizacji nauki i metod pracy, dostosowanych do ich możliwości i potrzeb.

Osoby z ZA z sukcesem podejmują studia na uczelniach wyższych, uzyskując wysokie kwalifikacje zawodowe, które powinny się przekładać na późniejsze osiągnięcia na rynku pracy. Jeśli chodzi o dane statystyczne, to „nie ma pewnych danych, dotyczących liczby osób z autyzmem lub zespołem Aspergera, studiujących lub pracujących naukowo na uczelniach wyższych”⁶. Główny

⁴ Dane podają za: Najwyższa Izba Kontroli, *Wsparcie osób z autyzmem i zespołem Aspergera w przygotowaniu do samodzielnego funkcjonowania* – informacja o wynikach kontroli z 2.04.2020.

⁵ W. Otrębski, i in., *Standardy przebiegu oceny funkcjonalnej oraz planowania wsparcia edukacyjno-specjalistycznego*, Wydawnictwo KUL, Lublin 2022.

⁶ Najwyższa Izba Kontroli, *Wsparcie osób z autyzmem...*, op. cit.

Urząd Statystyczny (GUS) gromadzi informacje dotyczące studentów niepełnosprawnych, ale tylko z wyszczególnieniem niepełnosprawności związanej z zaburzeniami słuchu, wzroku czy ruchu. Pozostałe osoby z niepełnosprawnościami (55% ogółu niepełnosprawnych studentów) zaliczane są do grupy: inny rodzaj niepełnosprawności. Z informacji uzyskanych przez NIK z wyższych uczelni wynika, że osoby z autyzmem lub zespołem Aspergera podejmują studia wyższe i ich problemy są tam zauważane⁷. Osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu, w tym osoby z zespołem Aspergera, stanowią coraz liczniejszą grupę wśród studentów w Polsce. Jednocześnie nawet co 10. osoba z zespołem Aspergera przejawia specjalne zdolności i może być wybitnym absolwentem czy naukowcem. Dla części studentów z ASD rozpoczęcie i kontynuacja edukacji na studiach wyższych stanowią nowe, niełatwe wyzwanie. By uczelnia mogła ich odpowiednio wesprzeć, musi być do tego przygotowana i dysponować odpowiednimi narzędziami. Aktualnie w większości uczelni wyższych w Polsce funkcjonują jednostki powołane do udzielania szerokiego, wielospecjalistycznego wsparcia studentom z niepełnosprawnością, w tym także studentom z zespołem Aspergera – są to Biura ds. Osób z Niepełnosprawnościami (lub inaczej nazwane wyspecjalizowane jednostki udzielające wsparcia studentom i doktorantom z niepełnosprawnościami). Celem pracy tych biur jest zwiększenie dostępności uczelni dla studentów o różnych rodzajach niepełnosprawności. Oferta wsparcia, obok pomocy studentowi w procesie zdobywania wiedzy, uwzględnia także propozycje, które przyczynią się do jego rozwoju w sferze fizycznej, intelektualnej i społecznej.

Przygotowanie do podejmowania pracy przez osoby z zespołem Aspergera

Po zakończeniu edukacji osoby z zespołem Aspergera mogą podjąć zatrudnienie na tzw. otwartym rynku pracy. Badania przeprowadzone z udziałem osób w spektrum autyzmu (w normie intelektualnej) pokazują, że jest

⁷ Ibidem.

możliwe osiągnięcie przez nie znacznego poziomu samodzielności⁸. Jednak wskaźnik ich zatrudnienia jest niższy od jednego procenta, podczas gdy w krajach Europy Zachodniej wynosi nawet kilkanaście procent⁹.

Konieczne jest postawienie pytania: co wpływa na taki stan rzeczy? Z całą pewnością jedną z przyczyn są trudności w pozyskaniu odpowiedniej porady w zakresie wyboru szkoły i zawodu, który osoba z zespołem Aspergera będzie mogła, z sukcesem, wykonywać w przyszłości. Warto pamiętać, że wybór właściwego zawodu dla ucznia z niepełnosprawnością, zgodnego z aspiracjami, możliwościami zdrowotnymi i intelektualnymi, zdobycie go przez różne formy edukacji lub kształcenia pozaszkolnego może być podstawą do rehabilitacji społecznej i zawodowej, do osiągnięcia zaradności, samowystarczalności, do pełnego wchodzenia w role społeczne i rodzinne. Wielu teoretyków rehabilitacji właśnie adekwatnemu wykształceniu i zatrudnieniu przypisuje ogromną rolę w całym procesie rehabilitacji i integracji społecznej. To nie tylko zwiększona niezależność ekonomiczna, lecz także uczestnictwo w życiu społecznym, kontakty nie tylko zawodowe, poczucie przydatności i wspólnoty ze społeczeństwem¹⁰. Zatem niebagatelną rolę w kreowaniu przyszłości uczniów ze spektrum autyzmu odgrywają doradcy zawodowi. Doradztwo zawodowe to piękna i niezwykle wspierająca idea. Jednak najważniejsze jest to, że jest to również działanie niezbędne, zapobiegające marginalizacji, a nawet wykluczeniu, frustracji, obniżające koszty społeczne, gospodarcze i polityczne, ale tylko wtedy, kiedy jest realizowane profesjonalnie z uwzględnieniem społecznej różnorodności¹¹. Doradztwo edukacyjno-zawodowe ukierunko-

⁸ M. Płatos i in., *Ogólnopolski spis autyzmu. Sytuacja młodzieży i dorosłych z autyzmem w Polsce*, red. M. Płatos, Stowarzyszenie Innowacji Społecznych „Mary i Max”, Warszawa 2016.

⁹ Wyniki badań realizowanych przez Fundację Synapsis w ramach projektu aktywizacji zawodowej i społecznej osób z zespołem Aspergera „Zatrudnij ASA”, Najwyższa Izba Kontroli, *Wsparcie osób z autyzmem...*, op. cit.

¹⁰ M. Kulczyk, *Uczeń z zespołem Aspergera a wybór ścieżki edukacyjno-zawodowej*, <https://pszczyznaerasmus2019.home.blog/2019/04/08/uczen-z-zespolem-aspergera-a-wybor-sciezki-edukacyjno-zawodowej> [dostęp: 16.04.2023].

¹¹ T. Sobierajski, *Doradztwo zawodowe. Uniwersalizm i konceptualizacja*, Instytut Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2013, s. 25.

wane na wczesne rozpoznanie i ocenę możliwości psychofizycznych młodego człowieka jest szczególnie ważne w pracy z uczniami z zespołem Aspergera. Kluczowe jest tu odpowiednie wykorzystanie potencjału uczniów, czyli – w zależności od potrzeb – wyrównywanie deficytów bądź rozwijanie ponadprzeciętnych zdolności, jak również kształtowanie odpowiednich relacji z otoczeniem (relacje z rówieśnikami, wspólnota ze społeczeństwem, poczucie przydatności), a przez to wpływanie na akceptację siebie i poczucie własnej wartości. Istotne jest ponadto określenie ograniczeń zdrowotnych ucznia przy wyborze szkoły/zawodu lub poszukiwanie możliwości rozwoju ponadprzeciętnych zdolności. Warto podkreślić, że ostateczna decyzja dotycząca planowania przyszłości należy do ucznia i jego rodziców. Należy również pamiętać, że w kwestiach medycznych i dotyczących przeciwwskazań do nauki i wykonywania zawodu kompetentni w orzecznictwie są wyłącznie tzw. lekarze medycyny pracy, a nie doradcy zawodowi¹².

Bardzo istotną rolę doradców zawodowych w szkołach jest zapoznavanie uczniów ze światem pracy. Jak wynika z raportu Najwyższej Izby Kontroli (NIK)¹³ wszystkie kontrolowane szkoły współpracowały z potencjalnymi pracodawcami, uzyskiwały informację o możliwości pracy dla uczniów (także wakacyjnej). Prowadziły również zajęcia aktywnego poszukiwania pracy, z uwzględnieniem ograniczeń dotyczących przyszłej pracy zawodowej. Wyniki kontroli NIK oraz dane uzyskane z Centralnej Komisji Egzaminacyjnej wskazują na fakt, że szkoły starały się przygotować uczniów do świadomego wyboru ścieżki kształcenia zawodowego, biorąc pod uwagę ich uwarunkowania zdrowotne, zainteresowania, oczekiwania rodziców oraz opinie specjalistów. Niestety zgodnie z wynikami kontroli w części szkół, w dokumentacji dotyczącej doradztwa zawodowego nie ma potwierdzenia, że dla uczniów z autyzmem lub zespołem Aspergera zaplanowano dalszą ścieżkę kształcenia i kariery zawodowej. Uczniowie z autyzmem lub zespołem Aspergera najczęściej wybierali kształcenie w zawodach dostosowanych do tej dysfunkcji, np.:

¹² J. Rafał-Łuniewska, *Doradztwo zawodowe dla uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2017.

¹³ Najwyższa Izba Kontroli, *Wsparcie osób z autyzmem...*, op. cit.

technik informatyk, technik teleinformatyk, kucharz, technik żywienia i usług gastronomicznych. Prawie wszyscy uczniowie objęci badaniem (92%) uzyskiwali pozytywne wyniki nauczania (także dobre i bardzo dobre oceny z przedmiotów zawodowych) i promocję do następnej klasy. Większość uprawnionych absolwentów z autyzmem lub zespołem Aspergera (80% objętych badaniem) przystąpiła do egzaminów zawodowych, a ponad 60% z nich uzyskiwało świadectwo kwalifikacji zawodowych. W latach szkolnych 2016/2017–2018/2019 większość objętych badaniem uczniów z autyzmem lub zespołem Aspergera, którzy ukończyli szkołę, przystąpiła do egzaminu maturalnego (61%). Połowa z nich zdała egzamin w całości, pozostali przystąpili ponownie do niezdanych egzaminów w sesji poprawkowej. Osoby z zespołem Aspergera mają duże szanse na spełnienie swoich aspiracji zawodowych, jeśli będą miały ściśle określone zadania, wymagające powtarzalności wykonywanych czynności i zachowania określonych reguł i procedur. Zagrożeniem dla nich może być praca w dynamicznie zmieniającym się środowisku wymagającym kreatywności i samodzielnego podejmowania decyzji. Osoby z zespołem Aspergera mają bardzo wiele do zaoferowania swoim pracodawcom. Są bardzo wytrwale i cierpliwe, czyli łączą coś, czego coraz częściej brakuje młodemu pokoleniu. Dodatkowo spośród pozytywnych cech osób z ZA należy wymienić: szczerość, uczciwość, umiejętność wychwytywania błędów i koncentracji oraz zamiłowanie do zajęć rutynowych. Wyjątkowa dbałość o szczegóły i skrupulatność są cennymi cechami w wielu zawodach, a jednocześnie standardowo występującymi w zachowaniach osób z zespołem Aspergera. Często mają one ponadprzeciętny iloraz inteligencji, a dzięki wyspecjalizowaniu się w jednej dziedzinie uchodzą za wręcz genialne. Wyjątkowe zdolności i zainteresowania charakterystyczne dla każdej osoby z zespołem Aspergera są niejednokrotnie rozwinięte niemal perfekcyjnie¹⁴.

Zgodnie z wynikami badań realizowanych przez Fundację SYNAPSIS w ramach projektu aktywizacji zawodowej i społecznej osób z zespołem Aspergera „Zatrudnij ASA” większość osób z autyzmem lub zespołem Aspergera

¹⁴ M. Kulczyk, *Uczeń z zespołem Aspergera...*, op. cit.

wymaga pomocy w przygotowaniu do pracy i samodzielnego życia. Po zakończeniu edukacji osoby z autyzmem lub zespołem Aspergera powinny płynnie przechodzić do programu rehabilitacji zawodowej i społecznej dla dorosłych, w ramach którego będą opracowane i realizowane indywidualne plany rehabilitacji umożliwiające wejście na rynek pracy lub adekwatną formę opieki. Pozwoli to uniknąć regresu i utraty umiejętności, które osoby te nabywały przez wiele lat edukacji¹⁵.

Wsparcie dla nich może być udzielane w ramach:

- systemu rehabilitacji społecznej, zawodowej oraz zatrudniania osób niepełnosprawnych, finansowanego ze środków samorządów i Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON);
- systemu pomocy społecznej.

W ramach pierwszego z tych systemów osoby z niepełnosprawnościami mogą (w zależności od poziomu ich funkcjonowania) zostać uczestnikami warsztatu terapii zajęciowej oferującego rehabilitację społeczną i zawodową lub podjąć pracę na otwartym lub chronionym rynku pracy (w zakładzie pracy chronionej lub zakładzie aktywności zawodowej).

Osoby z zespołem Aspergera na rynku pracy

Koncepcja rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych w tzw. polskim modelu rehabilitacji zawodowej zakłada, że rehabilitacja ta może być realizowana w co najmniej jednym obszarze zatrudnienia: w warsztatach terapii zajęciowej, zakładach aktywności zawodowej, zakładach pracy chronionej i na otwartym rynku pracy¹⁶.

W warsztatach terapii zajęciowej stwarza się osobom niepełnosprawnym niezdolnym do podjęcia pracy możliwość rehabilitacji społecznej i zawodowej w zakresie zdobywania lub przywracaniu umiejętności niezbędnych do podję-

¹⁵ Najwyższa Izba Kontroli, *Wsparcie osób z autyzmem...*, op. cit.

¹⁶ A. Barczyński, *Aktywizacja zawodowa osób niepełnosprawnych w przekroju terytorialnym*, „Studia Ekonomiczne” 2013, nr 134, s. 41–48.

cia zatrudnienia. Realizacja tego celu odbywa się przy zastosowaniu technik terapii zajęciowej, zmierzających do rozwijania umiejętności wykonywania czynności życia codziennego oraz zaradności osobistej, psychofizycznych sprawności oraz podstawowych i specjalistycznych umiejętności zawodowych, umożliwiających uczestnictwo w szkoleniu zawodowym albo podjęcie pracy¹⁷.

Zakłady aktywności zawodowej (ZAZ-y) są stosunkowo nową formą prowadzenia rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych. Podstawę prawną dla tworzenia zakładów aktywności zawodowej (ZAZ) stanowi Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych¹⁸. Warunki niezbędne do utworzenia zakładów aktywności zawodowej oraz zasady ich funkcjonowania określa Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 lipca 2012 r. w sprawie zakładów aktywności zawodowej¹⁹. W pierwotnym założeniu ZAZ-y miały wypełnić lukę systemu rehabilitacji istniejącą pomiędzy warsztatem terapii zajęciowej (WTZ) a chronionym i otwartym rynkiem pracy osób niepełnosprawnych. Niestety jak wykazują wyniki kontroli „Zasady działania i finansowania zakładów aktywności zawodowej”²⁰, która była przeprowadzona przez Najwyższą Izbę Kontroli w 2008 roku, w 20 zakładach aktywności zawodowej tylko co trzeci pracownik wcześniej uczestniczył w warsztatach terapii zajęciowej, a prawie połowa osób niepełnosprawnych – przed zatrudnieniem w ZAZ – miała staż zawodowy (nawet uprawniający do otrzymania emerytury), w tym część osób pracowała na otwartym rynku pracy. W § 2 ust 1 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie zakładów

¹⁷ Art. 10a ust. 1 i 2, art. 10b ust. 1 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 100 z późn. zm.), dalej: ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

¹⁸ Dz. U. z 2023 r. poz. 100 z późn. zm.

¹⁹ T.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 1934.

²⁰ Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli zasad działania i finansowania zakładów aktywności zawodowej*, Warszawa 2009, s. 5.

aktywności zawodowej z 2000 roku²¹, jako cel utworzenia ZAZ wskazano „zatrudnienie osób niepełnosprawnych zaliczonych do znacznego stopnia niepełnosprawności, a także poprzez rehabilitację zawodową i społeczną, przygotowanie ich do życia w otwartym środowisku oraz pomocy w realizacji pełnego, niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia na miarę ich indywidualnych możliwości”. W myśl ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, rehabilitacja zawodowa wymieniona jako drugi w kolejności cel ZAZ oznacza zespół działań mających na celu ułatwienie osobie niepełnosprawnej uzyskania i utrzymania odpowiedniego zatrudnienia i awansu zawodowego przez umożliwienie jej korzystania z poradnictwa zawodowego, szkolenia zawodowego i pośrednictwa pracy. Należy więc przyjąć, że konsekwencją zatrudnienia w ZAZ osoby niepełnosprawnej powinno być zwiększenie kwalifikacji zawodowych i społecznych, a w efekcie przejście osoby niepełnosprawnej z ZAZ na chroniony lub otwarty rynek pracy.

Zgodnie z wynikami kontroli²² rehabilitacja zawodowa i społeczna, prowadzona w ramach warsztatów terapii zajęciowej i w zakładach aktywności zawodowej, była tylko formalnie dostępna dla osób z autyzmem lub zespołem Aspergera. Świadczy o tym fakt, że tylko w około 19% ZAZ i 22% WTZ obejmowano wsparciem osoby z autyzmem (w większości były to specjalistyczne placówki przeznaczone dla takich osób) i że osoby z tą niepełnosprawnością stanowiły nieliczną grupę objętych pomocą – zaledwie 2% wszystkich pracowników/uczestników.

Zakończenie

Praca zawodowa jest dla człowieka podstawą egzystencji, zaspokojeniem ambicji i aspiracji, podstawą jego istnienia w określonym środowisku, społeczeństwie. Według Heleny Ochonczenko praca i zawód są istotnymi proble-

²¹ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 21 stycznia 2000 r. w sprawie zakładów aktywności zawodowej (Dz. U. z 2000 r. nr 6, poz. 77).

²² Najwyższa Izba Kontroli, *Wsparcie osób z autyzmem...*, op. cit.

mami życiowymi²³. Praca jest ważna dlatego, że jest źródłem dochodów, organizacji czasu, płaszczyzn kontaktów społecznych, zadowolenia, samorealizacji. Praca zazwyczaj kojarzy się jako obowiązki i zadania, które jesteśmy zobowiązani wykonać jako potencjalni pracownicy. To właśnie te obowiązki, zadania, a zwłaszcza potrzeba ich wykonania dają osobom niepełnosprawnym poczucie, że są potrzebni innym, że ich życie ma sens²⁴. W Standardowych zasadach wyrównywania szans osób niepełnosprawnych²⁵ Organizacja Narodów Zjednoczonych określiła niepełnosprawność jako problem społeczny (tak zwana środowiskowa koncepcja utrudnień). W koncepcji tej ważną rolę odgrywa relacja między zdrowiem człowieka (z uwzględnieniem jego wieku, płci, wykształcenia) a społeczeństwem i środowiskiem go otaczającymi. Konsekwencją takiego ujęcia niepełnosprawności jest podejście, zgodnie z którym to nie człowieka trzeba dostosowywać do otoczenia, ale środowisko i społeczeństwo tak zaplanować, aby wszyscy obywatele mieli równe szanse.

W Polsce niestety na dzień dzisiejszy nie ma systemu wspomagania w zatrudnieniu osób z zespołem Aspergera, nie ma również żadnych danych na temat tego, gdzie i w jakim sektorze te osoby mogłyby znaleźć pracę. Jedno jest pewne: ich ogromny potencjał nie jest wykorzystywany przez pracodawców, dlatego wielu z nich – mimo dobrego wykształcenia, czasami ponadprzeciętnych umiejętności – pozostaje często na utrzymaniu rodziny, żyjąc w poczuciu nieudolności, bezradności i bezsilności...²⁶

²³ H. Ochenczenko, *Sytuacja na rynku pracy osób niepełnosprawnych w dobie zmian społecznych i gospodarczych w Polsce*, [w:] *Człowiek niepełnosprawny w różnych fazach życia*, red. J. Bąbka, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa, 2004, s. 225–243.

²⁴ D. Kukla, W. Duda, M. Czerw-Bajer, *Osoby niepełnosprawne w systemie edukacji i poradnictwa zawodowego*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2011, s. 61.

²⁵ Organizacja Narodów Zjednoczonych, Standardowe zasady wyrównywania szans osób niepełnosprawnych, http://www.tus.org.pl/uploads/dokumenty/standardowe_zasady_wyrownywania_szans_osob_niepelnosprawnych.pdf [dostęp: 21.12.2014].

²⁶ M. Kulczyk, *Uczeń z zespołem Aspergera...*, op. cit.

Bibliografia

- Barczyński A., *Aktywizacja zawodowa osób niepełnosprawnych w przekroju terytorialnym*, „Studia Ekonomiczne” 2013, nr 134, s. 41–48.
- Karta Praw Osób z Autyzmem (M. P. z 2013 r. poz. 682).
- Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169).
- Kukła D., Duda W., Czerw-Bajer M., *Osoby niepełnosprawne w systemie edukacji i poradnictwa zawodowego*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2011.
- Kulczyk M., *Uczeń z zespołem Aspergera a wybór ścieżki edukacyjno-zawodowej*, <https://pszczynerasmus2019.home.blog/2019/04/08/uczen-z-zespolem-aspergera-a-wybor-sciezki-edukacyjno-zawodowej> [dostęp: 16.04.2023].
- Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli zasad działania i finansowania zakładów aktywności zawodowej*, Warszawa 2009.
- Najwyższa Izba Kontroli, *Wsparcie osób z autyzmem i zespołem Aspergera w przygotowaniu do samodzielnego funkcjonowania* – informacja o wynikach kontroli z 2.04.2020.
- Ochonczenko H., *Sytuacja na rynku pracy osób niepełnosprawnych w dobie zmian społecznych i gospodarczych w Polsce*, [w:] *Człowiek niepełnosprawny w różnych fazach życia*, red. J. Bąbka, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 2004, s. 225–243.
- Organizacja Narodów Zjednoczonych, Standardowe zasady wyrównywania szans osób niepełnosprawnych, http://www.tus.org.pl/uploads/dokumenty/standardowe_zasady_wyrownywania_szans_osob_niepelnosprawnych.pdf [dostęp: 21.12.2014].
- Otrębski W. i in., *Standardy przebiegu oceny funkcjonalnej oraz planowania wsparcia edukacyjno-specjalistycznego*, Wydawnictwo KUL, Lublin 2022.
- Płatos M. i in., *Ogólnopolski spis autyzmu. Sytuacja młodzieży i dorosłych z autyzmem w Polsce*, red. M. Płatos, Stowarzyszenie Innowacji Społecznych „Mary i Max”, Warszawa 2016.
- Rafał-Łuniewska J., *Doradztwo zawodowe dla uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2017.
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2017 r. w sprawie warunków organizowania kształcenia, wychowania i opieki dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych, niedostosowanych społecznie i zagrożonych niedostosowaniem społecznym (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1309).

- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 lipca 2012 r. w sprawie zakładów aktywności zawodowej (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 1934).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 21 stycznia 2000 r. w sprawie zakładów aktywności zawodowej (Dz. U. z 2000 r., nr 6, poz. 77).
- Sobierajski T., *Doradztwo zawodowe. Uniwersalizm i konceptualizacja*, Instytut Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2013.
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 900).
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 100, z późn. zm.).

Monika Pyrczak-Piega

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

ORCID: 0000-0001-6212-6643

Kobiety z niepełnosprawnościami: kompetencje społeczne, aktywność zawodowa a ekonomia społeczna

Streszczenie: Aktywność zawodowa kobiet z niepełnosprawnościami jest uzależniona od wielu czynników, jak na przykład przyczyny, rodzaj i głębokość niepełnosprawności, charakterystyki wewnętrzne (np. kompetencje społeczne, akceptacja niepełnosprawności) oraz zewnętrzne (np. akceptacja społeczna, stereotypy, izolacja społeczna). Naprzeciw trudnościom doświadczanym przez kobiety z niepełnosprawnościami na rynku pracy wychodzi integracja i reintegracja społeczno-zawodowa, której celom służą między innymi działania podmiotów ekonomii społecznej. Artykuł przedstawia zagadnienia związane z pojęciem kompetencji społecznych kobiet z niepełnosprawnościami i ich związku z aktywnością zawodową oraz zagadnienie ekonomii społecznej jako narzędzia ich aktywizacji zawodowej.

Słowa kluczowe: kobieta z niepełnosprawnością, kompetencje społeczne, aktywność zawodowa, ekonomia społeczna

Wstęp

Społeczna natura człowieka implikuje realizację potrzeby przynależności, współżycia z innymi, prawidłowych relacji interpersonalnych. To, na ile dana osoba radzi sobie w relacjach i sytuacjach społecznych, zależy zarówno od czynników zewnętrznych sytuacji społecznej, jak i od jej charakterystyk indywidualnych. Do nich zaliczyć można kompetencje społeczne, które definiuje się najczęściej jako złożone umiejętności warunkujące powodzenie w sytuacjach społecznych¹. Kompetencje te, według Marty Niemiec, „można uznać za spójny, funkcjonalny, wykorzystywany w praktyce oraz uwarunkowany osobowością – zestaw wiedzy, doświadczenia, zdolności, umiejętności społecznych. Zestaw ten umożliwia jednostce podejmowanie i rozwijanie twórczych relacji i związków z innymi osobami, aktywne współuczestniczenie w życiu różnych grup społecznych, zadowalające pełnienie różnych ról społecznych oraz efektywne wspólne pokonywanie pojawiających się problemów”².

Kompetencje społeczne realizują się i rozwijają w wielu obszarach funkcjonowania osoby z niepełnosprawnością: w rodzinie, wśród przyjaciół, w edukacji, w pracy. Ten ostatni – czyli praca zawodowa – jest szczególnie ważny w kontekście samodzielności i samowystarczalności. Kobiety z niepełnosprawnościami mogą być narażone na podwójne wykluczenie w tym zakresie, zarówno ze względu na niepełnosprawność, jak i na płeć. Odpowiedzią na trudności napotymane przez kobiety z niepełnosprawnościami w aktywnym funkcjonowaniu w rynku pracy mogą być podmioty ekonomii społecznej. W ramach ich działań kobiety te mogą znaleźć stabilne zatrudnienie.

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie obrazu sytuacji osób z niepełnosprawnościami, zwłaszcza kobiet, w odniesieniu do aktywności zawodowej widzianej przez pryzmat kompetencji społecznych. Krótkiej reflek-

¹ A. Matczak, *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych. Podręcznik*, Pracownia Testów Psychologicznych, Warszawa 2007, s. 7.

² M. Niemiec, *Kształtowanie kompetencji społecznych uczniów z niepełnosprawnościami w kontekście procesu wychowania*, „Pedagogika. Studia i Rozprawy”, 2019, t. 28, s. 172, <https://doi.org/10.16926/p.2019.28.13>

sji poddany zostanie ponadto związek działalności podmiotów ekonomii społecznej z funkcjonowaniem zawodowym kobiet z niepełnosprawnościami.

Kompetencje społeczne osób z niepełnosprawnościami

Rozwój kompetencji społecznych uzależniony jest przede wszystkim od treningu społecznego, czyli ilości i jakości sytuacji społecznych, w których osoba uczestniczy. Osoby z niepełnosprawnościami również rozwijają swoje kompetencje społeczne przez trening społeczny, jednak w związku z niepełnosprawnością jego realizacja może wejść na odmienny tor niż w przypadku osób bez niepełnosprawności.

Kompetencje społeczne wykorzystywane są wszędzie tam, gdzie zachodzi interakcja pomiędzy ludźmi, w życiu prywatnym i zawodowym. Jakość funkcjonowania we wszystkich obszarach życia jest związana z poziomem kompetencji społecznych.

Z pojęciem treningu społecznego, warunkującego poziom kompetencji społecznych, jest związana inteligencja społeczna i inteligencja emocjonalna. Edward L. Thorndike zdefiniował inteligencję społeczną jako łatwość rozumienia i pożądanego, optymalnego prowadzenia relacji z innymi ludźmi³. Pojęcie to rozwinął Raymond Cattell, dzieląc inteligencję na płynną i skryształowaną. W skład tej drugiej wchodzi inteligencja społeczna⁴. Natomiast częścią inteligencji społecznej jest inteligencja emocjonalna, która zdaniem Daniela Golemana jest zdolnością do rozumienia i manipulacji emocjami własnymi i innych osób⁵. Na kanwie między innymi powyższych teorii powstał model inteligencji emocjonalno-społecznej *the Bar-On model of emotional-social intelligence* (ESI). Ten rodzaj inteligencji łączy w sobie umiejętności

³ A. Matczak, *Różne oblicza inteligencji: funkcjonowanie intelektu a osobowość*, „Studia Psychologica” 2001, nr 2, s. 166.

⁴ E. Nęcka, *Inteligencja*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t. 2: *Psychologia ogólna*, red. J. Strelau, Wydawnictwo GWP, Gdańsk 2001, s. 728.

⁵ D. Goleman, *Working with emotional intelligence*, Bloomsbury Publishing, London 1999, s. 317–318.

społeczne i emocjonalne, warunkując poprawne relacje z innymi⁶. Zatem trening społeczny pozostaje w związku z poziomem inteligencji społeczno-emocjonalnej. Ponadto, zdaniem Anny Matczak, istotnymi komponentami uwarunkowań kompetencji społecznych i treningu społecznego są temperament człowieka oraz jego osobowość. Cechy i charakter, jakie przejawia jednostka, warunkują jej motywację do podejmowania relacji społecznych, ich jakość i ilość, rolę, jakie osoba przyjmuje w grupie społecznej. Są to zatem ważne charakterystyki pozostające w związku z poziomem kompetencji społecznych. Wśród cech sprzyjających rozwojowi kompetencji społecznych wyróżnia się otwarcie na nowe doświadczenia i brak lęku społecznego⁷.

Kompetencje społeczne można podzielić na trzy obszary: umiejętności zapewniające powodzenie w sytuacjach intymnych, umiejętności zapewniające powodzenie w sytuacjach ekspozycji społecznej oraz umiejętności zapewniające powodzenie w sytuacjach, w których powinna przejawić się asertywność. Kompetencje wykorzystywane w sytuacjach intymnych dotyczą wszystkich relacji i łączy się je z otwartością na drugiego człowieka, bliskością, zaufaniem. Kompetencje, które ujawniają się w trakcie różnych sytuacji społecznych związane są także z ekspozycją społeczną w oficjalnych i prywatnych relacjach (np. w trakcie wystąpień publicznych lub wizyty w urzędzie). Do kompetencji społecznych można też zaliczyć autoprezentację, czyli umiejętność prowadzenia relacji społecznych w sposób bezpieczny i zgodny z własnymi opiniami bez naruszania granic innych osób⁸. Wysoki poziom kompetencji społecznych przejawia się w zachowaniach, które są akceptowalne społecznie⁹.

Rozwój kompetencji społecznych przez uczestnictwo w różnych grupach społecznych jest przynależny wszystkim osobom, także osobom z niepełnosprawnościami. Fakt niepełnosprawności, jej rodzaj, przyczyna i głębokość

⁶ R. Bar-On, *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*, „Psicothema” 2006, t. 18, s. 14.

⁷ A. Matczak, *Kwestionariusz Kompetencji...*, s. 19–23.

⁸ Ibidem, s. 14.

⁹ B. Jakimiuk, *Kompetencje społeczne i ich znaczenie przy realizacji kariery zawodowej*, „Edukacja Zawodowa i Ustawiczna. Polsko-Ukraiński Rocznik Naukowy” 2018, nr 3, s. 208.

oraz postawy społeczne osób z otoczenia mogą ten rozwój zaburzać lub wzmacniać.

Rozważania na temat grup społecznych, w których dochodzi do treningu społecznego, należy rozpocząć od środowiska rodzinnego, czyli grupy pierwotnej i tej dającej podwaliny rozwojowi. Postawy rodziców wobec dziecka i jego niepełnosprawności są istotne w kształtowaniu wszelkich kompetencji, w tym tych społecznych. Jeśli są one prawidłowe, pełne akceptacji faktu niepełnosprawności oraz zapewniają zdrową autonomię dziecka, kompetencje społeczne mają idealne podłoże do rozwoju. Jeśli jednak dziecko z niepełnosprawnością jest odtrącane, unika się go, ma się wobec niego nadmierne wymagania, skutkuje to brakiem prawidłowego kontaktu, niezaspokajaniem podstawowych potrzeb oraz nieprawidłowym kształtowaniem umiejętności współżycia z innymi osobami. Dziecko, nie realizując prawidłowo kontaktów społecznych w rodzinie, nie ma możliwości optymalnego rozwijania kompetencji społecznych. Postawa nadopiekuńcza i chroniąca ponad miarę ogranicza natomiast jego autonomię, co nie pozwala na rozwój samodzielności. Przy tym ograniczeniu ulegają kontakty społeczne dziecka na zewnątrz rodziny. Wszystkie te elementy ograniczają trening społeczny i rozwój kompetencji społecznych¹⁰.

Kolejną grupą społeczną ważną dla rozwoju kompetencji społecznych osoby z niepełnosprawnością jest grupa rówieśnicza. Według Marzeny Buchnat „w okresie dzieciństwa kluczowym środowiskiem kształtującym kompetencje społeczne jest szkoła”¹¹. Oprócz samego faktu niepełnosprawności również ważne są tu cechy danej osoby. Dzieci z niepełnosprawnością przejawiające zachowania agresywne, problemy w komunikacji i te o niskim poziomie kompetencji społecznych mogą być wykluczane przez rówieśników. Kompetencje społeczne mogą ponadto rozwijać się w specyficznych grupach rówie-

¹⁰ M. Ziemska, *Postawy rodzicielskie i ich wpływ na osobowość dziecka*, „Wychowanie w Przedszkolu” 1974, nr 7–8, s. 378–379.

¹¹ M. Buchnat, *Formy organizacji kształcenia dziecka z lekką niepełnosprawnością intelektualną a jego kompetencje społeczne*, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2015, s. 9.

śniczych ograniczonych do członków o tej samej przyczynie niepełnosprawności, co wtórnie wyklucza z udziału w grupach osób pełnosprawnych¹².

W refleksjach na temat kompetencji społecznych osób z niepełnosprawnościami ważnym aspektem wydaje się przyczyna niepełnosprawności. Zdaniem M. Niemiec „umiejętności społeczne mogą stanowić obszar deficytowy u osób z niepełnosprawnościami. Oczywiście, będzie to zależne od rodzaju, stopnia, głębokości, zakresu dysfunkcji, problemów czy trudności, z jakimi borykają się osoby niepełnosprawne, od sytuacji społecznych i środowiska społecznego, w jakim przyszło im funkcjonować, oraz wielu innych czynników mających wpływ na braki w prawidłowym procesie socjalizacji”¹³.

W literaturze przedmiotu wiele uwagi poświęca się kompetencjom społecznym osób z niepełnosprawnością intelektualną. Jak podaje Ewa Sendeka z zespołem, osoby te mają trudności z nawiązaniem relacji interpersonalnych, często podlegają izolacji społecznej, ich starania o nawiązanie kontaktów społecznych mogą się spotykać z odrzuceniem, a dotykająca je izolacja społeczna może się wiązać między innymi z niskim poziomem kompetencji społecznych¹⁴. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną należą do grup osób szczególnie narażonych na deficyty kompetencji społecznych¹⁵, tym bardziej, że w literaturze przedmiotu dowiedziono związku między poziomem kompetencji społecznych i inteligencją. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną powinny mieć jak największy udział w sytuacjach społecznych w celu trenowania umiejętności interpersonalnych, co zapewni prawidłową socjalizację. Ich deficyty na poziomie psychicznym, somatycznym i intelektualnym ograniczają autonomię i prawidłowo-

¹² S.L. Odom, *Peer-related social competence for young children with disabilities*, Encyclopedia on Early Childhood Development, s. 1–2, <https://www.child-encyclopedia.com/peer-relations/according-experts/peer-related-social-competence-young-children-disabilities> [dostęp: 29.05.2023].

¹³ M. Niemiec, *Kształtowanie kompetencji...*, op. cit., s. 173.

¹⁴ E. Sendeka, E. Wiśniewska, E. Krajewska-Kułak, W. Kułak, *Funkcjonowanie społeczne rodziny z dzieckiem niepełnosprawnym*, „Neurologia Dziecięca” 2010, t. 19, nr 37, s. 68.

¹⁵ K.A. Wos, C. Kamecka-Antczak, M. Szafrński, *Efektywność realizacji treningu kompetencji obywatelskich wśród pełnoletnich uczniów z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim*, „Lubelski Rocznik Pedagogiczny” 2019, t. 38, nr 4, s. 72, <https://doi.org/10.17951/lrp.2019.38.4.59-75>

wy rozwój umiejętności komunikacji interpersonalnej, która mieści się w zakresie kompetencji społecznych (np. osoby z zespołem Downa)¹⁶.

Grupą szczególnie narażoną na deficyty w obszarze komunikacji interpersonalnej są osoby z niepełnosprawnością słuchu. W ich sytuacji komunikacja werbalna nie przebiega w standardowy sposób. Osoby głuche nie komunikują się werbalnie, natomiast osoby słabosłyszące mogą mieć tę umiejętność ograniczoną. Stwierdza się również deficyty w kompetencjach społecznych u dzieci z niepełnosprawnością słuchu¹⁷, np. trudności w odczuwaniu empatii, zaburzenia w komunikacji, trudności w wypełnianiu ról społecznych czy relacjach z dziećmi, które słyszą¹⁸.

Zaburzenia psychiczne to kolejna przyczyna niepełnosprawności, która może znacząco obniżać poziom kompetencji społecznych. Utrudnienia w codziennym funkcjonowaniu osoby chorującej psychicznie mogą być konsekwencją braku lub nieużywania kompetencji społecznych, niezbędnych i adekwatnych do sytuacji społecznych. Wynika to z faktu, że osoby te reagują na dane sytuacje przez objawy psychotyczne. Uwidacznia się u nich ponadto lęk przed ponownym ujawnieniem się objawów. Brak przejawiania odpowiednich do sytuacji kompetencji społecznych może być również spowodowany farmakoterapią, która wywołuje niekiedy objawy niesprzyjające kontaktom społecznym, jak na przykład nadmierną senność, trudności w komunikacji¹⁹.

Osoby niewidome i słabowidzące stanowią następną grupę z niepełnosprawnościami, gdzie poziom kompetencji społecznych może być obniżony. Dzieje się tak wskutek trudności związanych zarówno z przeżywaniem swojej niepełnosprawności, jak i wpływu środowiska społecznego. Jeśli osoby z nie-

¹⁶ L. Sadowska, B. Bartosik, A.M. Choińska, B. Górecka, R. Bibrowska, H. Filipowski, *Rozwijanie kompetencji społecznych i indywidualnych*, [w:] *Niepełnosprawność – w zwierciadle dorosłości*, red. R. Kijak, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2012, s. 93–95.

¹⁷ G. Movallali, M. Ashori, S.S. Jalil-Abkenar, Z. Salehy, *Effect of life skills training on social skills of hearing impaired students*, „IOSR Journal of Research & Method in Education” 2014, t. 4, nr 5, s. 32.

¹⁸ M. Suárez, *Promoting social competence in deaf students: The effect of an intervention program*, „Journal of Deaf Studies and Deaf Education” 2000, t. 5, nr 4, s. 324.

¹⁹ A. Niemczyk-Zajac, *Sytuacja osób z zaburzeniami psychicznymi*, „Zeszyty Naukowe WSG”, seria: Edukacja – Rodzina – Społeczeństwo 2021, t. 39, nr 6, s. 232.

pełnosprawnością wzroku pozytywnie odbierają własną osobę, mają wysoką samoocenę, są asertywne i przejawiają postawę akceptacji niepełnosprawności, ich poziom kompetencji społecznych będzie wysoki. W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku ograniczone są możliwości nabywania kompetencji społecznych przez obserwację modeli społecznych. Ograniczenia wzrokowe prowadzą do deficytów w percepcji bodźców ze środowiska, co może utrudniać rozumienie i prawidłową interpretację sytuacji.

Niepełnosprawność ruchowa także może nieść ze sobą trudności w osiągnięciu optymalnego poziomu kompetencji społecznych. Z powodu trudności ruchowych, fizycznych dzieci z tą niepełnosprawnością mogą napotykać na bariery w kontaktach rówieśniczych, doświadczać ograniczeń w relacjach, odrzucenia i izolacji²⁰. Wysokość stopnia niepełnosprawności łączy się z ujemnie z ograniczeniami kompetencji społecznych. Wpływ na to mogą mieć negatywne postawy rodzicielskie i nauczycielskie²¹. Z niepełnosprawnością ruchową często łączy się niepełnosprawność wywołana chorobami neurologicznymi. Przykładowo w przypadku osób chorujących na epilepsję częstość ataków epileptycznych i deficyty procesów poznawczych wpływają na kompetencje społeczne²².

Niepełnosprawność może zatem pozostawać w relacji z poziomem kompetencji społecznych, niezależnie od okresu rozwojowego. Dzieci, które nie nabyły kompetencji społecznych, w życiu dorosłym również będą przejawiać ich braki. Ograniczenia, których doświadcza osoba z niepełnosprawnością w dzieciństwie, będą hamować rozwój kompetencji społecznych również w życiu dorosłym. Bariery ograniczające rozwój i samodzielność osoby odna-

²⁰ T. Runjić, A. Bilić Prčić, S. Alimović, *The relationship between social skills and behavioral problems in children with visual impairment*, „Hrvatska Revija za Rehabilitacijska Istraživanja” 2015, t. 51, nr 2, s. 64–65.

²¹ K.S. Bennett, D.A. Hay, *The role of family in the development of social skills in children with physical disabilities*, „International Journal of Disability, Development and Education” 2007, t. 54, nr 4, s. 381–384, <https://doi.org/10.1080/10349120701654555>

²² K. Rantanen, K. Eriksson, P. Nieminen, *Social competence in children with epilepsy – A review*, „Epilepsy and Behavior” 2012, t. 24, nr 3, s. 296–298, <https://doi.org/10.1016/j.yebeh.2012.04.117>

leżeć można w każdej niepełnosprawności. Jej specyfika określa ich rodzaj, jednak wszystkie będą wpływać na poziom kompetencji społecznych. Oprócz tychże barier w funkcjonowaniu osób z niepełnosprawnościami ważne są także ich wewnętrzne charakterystyki, jak na przykład osobowość i temperament, samoocena, poczucie własnej wartości. Istotnym czynnikiem warunkującym rozwój kompetencji społecznych jest ponadto otoczenie społeczne. Dlatego pośród osób z niepełnosprawnościami będą zarówno te o niskim, jak i wysokim poziomie kompetencji społecznych.

Kompetencje społeczne w kontekście aktywności zawodowej kobiet z niepełnosprawnościami

Odpowiedni poziom kompetencji społecznych warunkuje powodzenie nie tylko w relacjach prywatnych, rodzinnych i koleżeńskich, lecz także w życiu zawodowym. Kompetencje społeczne rozwijają się w toku całego życia, ponieważ trening społeczny ma miejsce podczas udziału w każdej sytuacji społecznej. Dlatego właśnie środowisko pracy jest miejscem również ich intensywnego rozwoju. Poziom kompetencji społecznych warunkuje także powodzenie na rynku pracy. Są one ważne zarówno w trakcie poszukiwania pracy i rekrutacji, jak i funkcjonowania w miejscu pracy, adaptacji do nowych warunków i współpracy z innymi. Dzięki kompetencjom społecznym człowiek konstruktywnie rozwiązuje konflikty, przyjmuje optymalne strategie radzenia sobie ze stresem, awansuje, prowadzi innych, staje się autorytetem. Zbyt niski poziom kompetencji społecznych utrudnia znalezienie pracy oraz jej utrzymanie, bo ogranicza możliwości wykonywania powierzonych zadań²³.

Aktywność zawodowa osób z niepełnosprawnościami jest istotnym elementem ich funkcjonowania. Praca zapewnia im autonomię i niezależność, pozwala rozwijać się pod wieloma względami, dowodzi ich samodzielności. Tak jak w przypadku osób pełnosprawnych kompetencje społeczne są istotnym wyznacznikiem powodzenia osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy, a sama praca warunkuje ich dalszy rozwój. Jak podają Karolina Pawłowska-

²³ B. Jakimiuk, *Kompetencje społeczne i ich znaczenie...*, op. cit., s. 215–216.

-Cyprysiak i Maria Konarska, „wyniki badań Byry i Parchomiuk (2011) wykazały, że kompetencje społeczne pracujących osób niepełnosprawnych są słabo rozwinięte. Stosunkowo najlepiej rozwinięte są kompetencje wykorzystywane w sytuacjach związanych z ekspozycją społeczną, natomiast dużo słabiej te związane z sytuacjami wymagającymi asertywności. Stosunkowo mniej badań dotyczy specyficznej sytuacji kobiet niepełnosprawnych”²⁴. Wyniki badań ww. autorek wskazują, że kobiety z niepełnosprawnością ruchową, które pozostają w zatrudnieniu w zakładach pracy chronionej, mają istotnie wyższy poziom ogólnych kompetencji społecznych oraz poziom kompetencji społecznych wykorzystywanych w sytuacjach intymnych od kobiet z niepełnosprawnością zatrudnionych na otwartym rynku pracy. Natomiast kobiety pozostające bez zatrudnienia wykazują wyższy poziom kompetencji społecznych ogólnych oraz tych warunkujących powodzenie w sytuacjach ekspozycji społecznej i sytuacjach intymnych niż kobiety z niepełnosprawnością ruchową aktywne zawodowo²⁵.

W odniesieniu do tych wyników badań należy stwierdzić, że obszar tematyczny kompetencji społecznych i aktywności zawodowej kobiet z niepełnosprawnościami wymaga pogłębionych badań. Na przełomie 2020 i 2021 roku przeprowadzono autorskie badania jakości życia rodzin kobiet z niepełnosprawnościami, zawierając w nich wątek dotyczący poziomu kompetencji społecznych kobiet z niepełnosprawnościami oraz ich aktywności zawodowej²⁶. W badaniu wzięły udział 264 osoby, w tym: grupa rodzin kobiet z niepełnosprawnościami złożona ze 130 osób (65 rodzin kobiet z niepełnosprawnościami; kobieta, mężczyzna) oraz grupa kontrolna w liczbie 134 osób (67 rodzin kobiet pełnosprawnych; kobieta, mężczyzna). Przebadano zatem 65 kobiet z niepełnosprawnościami, w stopniu lekkim lub umiarkowanym lub znacz-

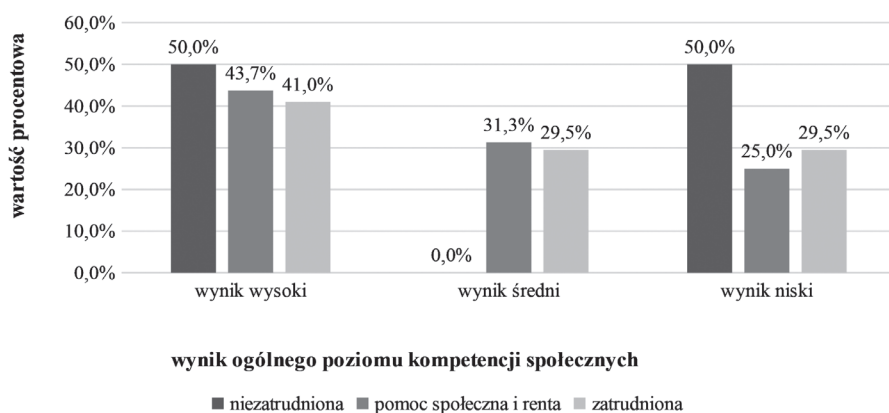
²⁴ K. Pawłowska-Cyprysiak, M. Konarska, *Aktywność zawodowa kobiet niepełnosprawnych ruchowo a poziom ich samooceny, radzenie sobie ze stresem oraz kompetencje społeczne*, „Polityka Społeczna” 2015, t. 42, nr 8, s. 20.

²⁵ Ibidem, s. 24.

²⁶ M. Pyrczak-Piega, Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie, badania autorskie przeprowadzone na potrzeby dysertacji pod tytułem *Kompetencje społeczne kobiet z niepełnosprawnościami pełniących role rodzinne a ocena jakości życia rodziny*.

nym, z niepełnosprawnością wrodzoną lub nabytą, z niepełnosprawnością prawną lub biologiczną, z różnymi przyczynami niepełnosprawności z wyłączeniem: niepełnosprawności intelektualnej, chorób i zaburzeń psychicznych oraz całościowych zaburzeń rozwojowych. Badane kobiety z niepełnosprawnościami wskazywały status w ramach rynku pracy oraz źródło swojego dochodu. Rysunek 1 przedstawia procentowy rozkład wyników ogólnego poziomu kompetencji społecznych w podziale na źródło dochodu u kobiet z niepełnosprawnościami.

Rys 1. Poziom ogólny kompetencji społecznych ze względu na źródło dochodu



Źródło: badania własne.

Wyniki wysokie uzyskało 41% kobiet zatrudnionych i 43,7% kobiet korzystających ze wsparcia instytucji pomocy społecznej i pobierających rentę. Kobiety niezatrudnione, bez własnego dochodu, deklarowały w 50% niski poziom kompetencji społecznych. Jedna osoba pobierała emeryturę.

Odnosząc wyniki badań do tych wspomnianych powyżej, warto zauważyć, że kobiety z niepełnosprawnościami pozostające w zatrudnieniu nie wyróżniają się bardzo wysokim poziomem kompetencji społecznych w porównaniu do kobiet, które nie są aktywne na rynku pracy. Jak wyżej wspomniano, trening kompetencji społecznych, a co za tym idzie ich poziom, uzależniony jest od wielu czynników zewnętrznych i wewnętrznych. Kompetencje społeczne

są istotne na rynku pracy, jednak niepełnosprawność może być czynnikiem ograniczającym ich rozwój. Dlatego właśnie ważne jest podejmowanie działań służących ich nabywaniu. Przede wszystkim zasadniczą rolę odgrywać tu może otwarcie rynku pracy na potrzeby i możliwości osób z niepełnosprawnościami, w tym istotne znaczenie ma ekonomia społeczna. Jest to kluczowe tym bardziej w przypadku kobiet, które, pełniąc role rodzinne, mogą mieć ograniczony dostęp do rynku pracy.

Podsumowanie – perspektywa ekonomii społecznej

Ekonomia społeczna jest instrumentem reintegracji społeczno-zawodowej między innymi osób z niepełnosprawnościami. Istotną rolę odgrywają tu podmioty ekonomii społecznej działające w obszarze zatrudnienia. Działania podejmowane w ramach ekonomii społecznej pełnią funkcję reintegracyjną wobec osób z niepełnosprawnościami. Dzieje się to przez współdziałanie ekonomii społecznej z biznesem²⁷.

Rozumienie pojęcia ekonomii społecznej może być bardzo szerokie, jednak najczęściej odnosi się je do działalności o celach zarówno społecznych, jak i ekonomicznych. W ramach ekonomii społecznej wyróżnia się kilka rodzajów jej podmiotów: przedsiębiorstwo społeczne (prowadzące działalność gospodarczą, integrujące społecznie i zawodowo osoby np. z niepełnosprawnościami, zyski przeznaczane są na jego działalność i reintegrację), podmioty reintegracyjne (zakłady aktywności zawodowej, Centra Integracji Społecznej, warsztaty terapii zajęciowej, które realizują reintegrację społeczno-zawodową, ale nie są przedsiębiorstwami), podmioty o statusie OPP, podmioty sfery gospodarczej (o celu społecznym – ZAZ-y, spółdzielnie, NGO); inicjatywy o charakterze nieformalnym²⁸.

²⁷ E. Mynarska, *Ekonomia społeczna jako ważne ogniwo reintegracji zawodowej osób z niepełnosprawnościami w Polsce*, „Ekonomia Społeczna” 2018, nr 2, s. 60.

²⁸ A. Majzel, M. Byczkowska, J. Soboń, *Wybrane problemy funkcjonowania podmiotów ekonomii społecznej w Polsce*, „Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego” 2021, t. 35, nr 2, s. 137–138, <https://doi.org/10.24917/20801653.352.9>

Spółdzielnie socjalne należą do grupy podmiotów ekonomii społecznej. W nich pracują osoby, których szanse w rynku pracy są niewielkie. Do nich zalicza się osoby z niepełnosprawnościami. Spółdzielnie socjalne są miejscem reintegrującym dla osób zagrożonych wykluczeniem społeczno-zawodowym. Reintegracja służy nabywaniu i rozwijaniu umiejętności funkcjonowania wśród innych osób w miejscu pracy, przygotowaniu do samodzielności w rynku pracy²⁹. „Spółdzielnia umożliwia osobom z różnych względów trwale niezdolnym do pracy na zasadach rynkowych wyjść ze stanu marginalizacji, zarówno społecznej, jak i ekonomicznej”³⁰.

Kobiety z niepełnosprawnościami mogą być zatem odbiorczyniami działań reintegracyjnych prowadzonych przez podmioty ekonomii społecznej. Tym bardziej, że reintegracja służy rozwojowi wielu kompetencji, w tym kompetencji społecznych, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania na rynku pracy. Zdaniem Renaty Pomarańskiej kobiety z niepełnosprawnościami fizycznymi mogą natrafiać na szereg barier w życiu zawodowych w kontekście zatrudnienia i samozatrudnienia. Pośród nich autorka wymienia: bariery ekonomiczne (brak kapitału potrzebnego do założenia własnej firmy z powodu niskiego statusu ekonomicznego kobiety, bariery organizacyjne, zawiłości prawa), bariery edukacyjne (niski poziom wykształcenia, brak wiedzy), bariery społeczne (wykluczenie społeczne, stereotypy) oraz bariery związane z niepełnosprawnością (jej oblicze, trudności psychologiczne)³¹.

Aktywność zawodowa osób z niepełnosprawnościami jest istotnym czynnikiem powodzenia i satysfakcji z życia. Pracujące kobiety z niepełnosprawnościami są świadectwem tego, że osoby z niepełnosprawnościami są równe

²⁹ K. Syty, *Integracja osób zagrożonych wykluczeniem społecznym a kapitał intelektualny spółdzielni socjalnych*, „Ryzyko i Zrównoważony Rozwój. Studia Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach” 2022, nr 396, s. 4, <https://doi.org/10.22367/srsd.2022.396.7>

³⁰ E. Stępczak, *Przedsiębiorczość społeczna na gruncie polskim. Wielowymiarowy potencjał modelu*, „Wrocławskie Studia Politologiczne” 2020, t. 28, s. 153, <https://doi.org/10.19195/1643-0328.28.10>

³¹ R. Pomarańska, *Przedsiębiorczość kobiet z niepełnosprawnościami fizycznymi (przykłady – bariery – wyzwania)*, „Praca Socjalna” 2018, nr 4(33), s. 134–137, <https://doi.org/10.5604/01.3001.0012.9700>

pełnosprawnym uczestnikom rynku pracy. Integracja społeczna służy przeciwdziałaniu stereotypom oraz „odgrywa ważną rolę, także w kontekście akceptacji ludzi z niepełnosprawnością, oswojenia społeczeństwa ich problemów przez osoby pełnosprawne [...]”³². Aktywność osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy jest uzależniona od wielu czynników, także psychologicznych, związanych z wykształceniem, przebiegiem leczenia³³.

Kobiety z niepełnosprawnościami mogą zatem z powodzeniem być aktywnymi uczestniczkami rynku pracy. Ważnym elementem powodzenia zawodowego są kompetencje społeczne, które dzięki aktywności zawodowej mogą się rozwijać, podlegając treningowi społecznemu. Ich wysoki poziom również warunkuje powodzenie w życiu zawodowym. Z przedstawionych badań wynika natomiast, że kobiety, które nie pozostają w zatrudnieniu, także mogą przejawiać wysoki poziom złożonych umiejętności interpersonalnych, realizując je w obszarach życia innych niż zawodowy. Integracja/reintegracja społeczno-zawodowa to ważne aspekty wsparcia funkcjonowania kobiet z niepełnosprawnościami, a działania podmiotów ekonomii społecznej mogą skutecznie wzmacniać samodzielność w obszarze społecznym i zawodowym kobiet/osób z niepełnosprawnościami.

³² D. Rogowska, *Aktywność zawodowa jako istotny aspekt w integracji społecznej osób niepełnosprawnych*, „Zeszyty Naukowe WSG”, seria: Edukacja – Rodzina – Społeczeństwo 2021, t. 39, nr 6, s. 274.

³³ Ibidem, s. 278.

Bibliografia

- Bar-On R., *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*, „Psicothema” 2006, t. 18, s. 13–25.
- Bennett K.S., Hay D.A., *The role of family in the development of social skills in children with physical disabilities*, „International Journal of Disability, Development and Education” 2007, t. 54, nr 4, s. 381–397, <https://doi.org/10.1080/10349120701654555>
- Buchnat M., *Formy organizacji kształcenia dziecka z lekką niepełnosprawnością intelektualną a jego kompetencje społeczne*, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2015.
- Goleman D., *Working with emotional intelligence*, Bloomsbury Publishing, London 1999.
- Jakimiuk B., *Kompetencje społeczne i ich znaczenie przy realizacji kariery zawodowej*, „Edukacja Zawodowa i Ustawiczna. Polsko-Ukraiński Rocznik Naukowy” 2018, nr 3, s. 205–220.
- Majzel A., Byczkowska M., Soboń J., *Wybrane problemy funkcjonowania podmiotów ekonomii społecznej w Polsce*, „Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego” 2021, t. 35, nr 2, s. 134–146, <https://doi.org/10.24917/20801653.352.9>
- Matczak A., *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych. Podręcznik*, Pracownia Testów Psychologicznych, Warszawa 2007.
- Matczak A., *Różne oblicza inteligencji: funkcjonowanie intelektu a osobowość*, „Studia Psychologica” 2001, nr 2, s. 157–174.
- Movallali G., Ashori M., Jalil-Abkenar S.S., Salehy Z., *Effect of life skills training on social skills of hearing impaired students*, „IOSR Journal of Research & Method in Education” 2014, t. 4, nr 5, s. 28–34.
- Mynarska E., *Ekonomia społeczna jako ważne ogniwo reintegracji zawodowej osób z niepełnosprawnościami w Polsce*, „Ekonomia Społeczna” 2018, nr 2, s. 59–66.
- Nęcka E., *Inteligencja*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t. 2: *Psychologia ogólna*, red. J. Strelau, Wydawnictwo GWP, Gdańsk 2001, s. 721–759.
- Niemczyk-Zajac A., *Sytuacja osób z zaburzeniami psychicznymi*, „Zeszyty Naukowe WSG”, seria: Edukacja – Rodzina – Społeczeństwo 2021, t. 39, nr 6, s. 223–247.
- Niemiec M., *Kształtowanie kompetencji społecznych uczniów z niepełnosprawnością w kontekście procesu wychowania*, „Pedagogika. Studia i Rozprawy”, 2019, t. 28, s. 169–180.

- Odom S.L., *Peer-related social competence for young children with disabilities*, Encyclopedia on Early Childhood Development, <https://www.child-encyclopedia.com/peer-relations/according-experts/peer-related-social-competence-young-children-disabilities> [dostęp: 29.05.2023].
- Pawlowska-Cypriak K., Konarska M., *Aktywność zawodowa kobiet niepełnosprawnych ruchowo a poziom ich samooceny, radzenie sobie ze stresem oraz kompetencje społeczne*, „Polityka Społeczna” 2015, t. 42, nr 8, s. 20–25.
- Pomarańska R., *Przedsiębiorczość kobiet z niepełnosprawnościami fizycznymi (przykłady – bariery – wyzwania)*, „Praca Socjalna” 2018, nr 4(33), s. 127–143, <https://doi.org/10.5604/01.3001.0012.9700>
- Rantanen K., Eriksson K., Nieminen P., *Social competence in children with epilepsy: A review*, „Epilepsy and Behavior” 2012, t. 24, nr 3, s. 295–303, <https://doi.org/10.1016/j.yebeh.2012.04.117>
- Rogowska D., *Aktywność zawodowa jako istotny aspekt w integracji społecznej osób niepełnosprawnych*, „Zeszyty Naukowe WSG”, seria: Edukacja – Rodzina – Społeczeństwo 2021, t. 39, nr 6, s. 273–285.
- Runjić T., Bilić Prčić A., Alimović S., *The relationship between social skills and behavioral problems in children with visual impairment*, „Hrvatska Revija za Rehabilitacijska Istraživanja” 2015, t. 51, nr 2, s. 64–76.
- Sadowska L., Bartosik B., Choińska A.M., Górecka B., Bibrowska R., Filipowski H., *Rozwijanie kompetencji społecznych i indywidualnych*, [w:] *Niepełnosprawność – w zwierciadle dorosłości*, red. R. Kijak, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2012, s. 95–116.
- Sendecka E., Wiśniewska E., Krajewska-Kułak E., Kułak W., *Funkcjonowanie społeczne rodziny z dzieckiem niepełnosprawnym*, „Neurologia Dziecięca” 2010, t. 19, nr 37, s. 67–73.
- Stępczak E., *Przedsiębiorczość społeczna na gruncie polskim. Wielowymiarowy potencjał modelu*, „Wrocławskie Studia Politolologiczne” 2020, t. 28, s. 146–163, <https://doi.org/10.19195/1643-0328.28.10>
- Suárez M., *Promoting social competence in deaf students: The effect of an intervention program*, „Journal of Deaf Studies and Deaf Education” 2000, t. 5, nr 4, s. 323–336.
- Syty K., *Integracja osób zagrożonych wykluczeniem społecznym a kapitał intelektualny spółdzielni socjalnych*, „Ryzyko i Zrównoważony Rozwój. Studia Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach” 2022, nr 396, s. 1–15, <https://doi.org/10.22367/srsd.2022.396.7>

- Wos K.A., Kamecka-Antczak C., Szafrński M., *Efektywność realizacji treningu kompetencji obywatelskich wśród pełnoletnich uczniów z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim*, „Lubelski Rocznik Pedagogiczny” 2019, t. 38, nr 4, s. 59–75, <https://doi.org/10.17951/lrp.2019.38.4.59-75>
- Ziemska M., *Postawy rodzicielskie i ich wpływ na osobowość dziecka*, „Wychowanie w Przedszkolu” 1974, nr 7–8.



Okiem praktyków...



Ewelina Szczęsna-Misina

Spółdzielnia Socjalna Równość

ORCID: 0009-0001-3692-7313

Działania marketingowe przedsiębiorstw społecznych

Streszczenie: Działania marketingowe są potrzebne każdej firmie, również przedsiębiorstwom społecznym. Szum komunikacyjny, z którym codziennie zderza się odbiorca, jest ogromny. Aby być widocznym, trzeba zawalczyć o jego uwagę. Jeśli organizacja chce być skuteczna w swoich działaniach, musi skorzystać z wielu narzędzi marketingowych, które jej w tym pomogą. Dotarcie z przekazem będzie dużo łatwiejsze, jeśli organizacja zainwestuje swój czas w stworzenie mobilnej strony www i jej pozycjonowanie. Nie mniejszą rolę odegrają sumiennie prowadzone konta w mediach społecznościowych oraz przemyślany content, który zostanie opatrzone ciekawymi grafikami i zdjęciami. Innowacyjne działania sprawią, że ekonomia społeczna będzie rosła w siłę.

Słowa kluczowe: ekonomia społeczna, media społecznościowe, komunikacja, SEO, pozycjonowanie witryny, content, Google Ad Grants for non profit, social media

Wprowadzenie.

Przedsiębiorco społeczny, daj się dostrzec

Istnieje dość stare i nieprecyzyjne stwierdzenie, że to, co mówimy o swoich produktach, jest promocją, to w jaki sposób sprzedajemy nasze towary, jest marketingiem, a to, w jaki sposób myślą o nas ci, którzy to wszystko widzą, jest działaniem PR. Choć przedstawiona idea jest tu bardzo uproszczona i nieco archaiczna, to uświadamia nam, że marketing dotyczy wszystkich, również firm i organizacji społecznych. Wiara w to, że rzeczy mądre, piękne i wartościowe obronią się na rynku same, jest niestety zgubna. O inicjatywach ciekawych, pożytecznych i potrzebnych trzeba mówić tak samo głośno, jak o zwykłych towarzyszących nam na co dzień wydarzeniach. Niestety wiele firm społecznych najzwyczajniej w świecie o tym zapomina. Działania promocyjne zostawia na szarym końcu długiej listy rzeczy do zrobienia. W ostatecznym rozrachunku okazuje się, że zabrakło na to budżetu, nie starczyło czasu albo ktoś zdecydował, że takie działania mogą poczekać. Nic bardziej mylnego. Takie decyzje, podejmowane wielokrotnie, mogą sprawić, że przedsiębiorstwo społeczne nie poradzi sobie na wolnym rynku. Nie będzie dostrzeżone. Konkurencja jest ogromna, wszystko bardzo dynamicznie się zmienia i firmy, które chcą być widoczne, muszą za tym podążać. Organizacje społeczne powinny mówić o swoich inicjatywach w sposób aktywny i dostrzegalny. Działania, które realizują i postrzegają jako coś dobrego, powinny być tak samo cenne dla innych. Jednak aby tak było, ktoś musi je dostrzec. Odważnie – choć chyba nie na wyrost – możemy powiedzieć, że działania marketingowe to być albo nie być przyszłości firm społecznych i organizacji pozarządowych. Natłok docierających do nas codziennych informacji jest przytłaczający. W takim szumie komunikacyjnym trudno dostrzec, że gdzieś pod spodem są przedsiębiorstwa, które wcale nie są nastawione na zysk, ale na działania na rzecz społeczeństwa obywatelskiego i wykluczanych grup społecznych. Pytanie brzmi: czy będą o tym głośno mówić?

Aby komunikować, trzeba istnieć, czyli po pierwsze strona www

Choć przebicie się przez tłum komunikatów i dotarcie do odbiorcy nie jest prostą sprawą, to zdecydowanie gra jest warta świeczki. Jednak aby grać, trzeba znać zasady i przestrzegać reguł. Organizacja społeczna, aby istnieć, musi opowiadać o tym, czym się zajmuje i co robi. Musi stworzyć autentyczną i przekonującą komunikację (*storytelling*), za pomocą której pokaże odbiorcom swoje działania. Podstawową przestrzenią do tej komunikacji będzie strona www. To właśnie tam firma może pisać o swoich działaniach i problemach, z którymi walczy. Jeśli wprowadzone przez nią rozwiązania zmieniają świat na lepsze, to dlaczego tym się nie pochwalić? Wbrew pozorom współcześni odbiorcy szukają tych dobrych wartości i coraz chętniej angażują się w czyny słuszne społecznie. Jeśli mają możliwość zakupu produktu, który jakością nie odbiega od tego dostępnego na wolnym rynku, a dodatkowo mogą zrobić coś dobrego, to bardzo chętnie z tej możliwości korzystają. Stworzenie strony internetowej to bardzo często pierwszy krok, mający na celu zaakcentowanie obecności w sieci. Można skorzystać z gotowych szablonów strony lub zamówić spersonalizowany projekt u doświadczonego webmastera. Aby strona spełniała swoją funkcję i zachęcała do konwersji, musi być mobilna, estetyczna i uporządkowana pod względem swojego układu. Kluczową rolę odgrywa przejrzysta nawigacja, która działa tak samo dobrze na urządzeniach mobilnych, jak i na komputerze. Samo stworzenie witryny to niestety połowa sukcesu. Równie ważna jest optymalizacja pod kątem SEO (*search engine optimization*), a więc wyszukiwarek internetowych. To ona będzie decydowała o pozycji witryny w sieci. Właśnie dlatego, już na etapie tworzenia witryny, warto zadbać o przygotowanie właściwej mapy strony (*Sitemap*), która wpływa na prawidłową widoczność witryny, ułatwia poruszanie się po niej i pozwala na szybsze odnalezienie interesujących treści.

Zaprzyjaźnij się z pozycjonowaniem witryny internetowej

Trzeba mieć świadomość, że posiadanie ładnej, mobilnej i czytelnej strony internetowej to zdecydowanie za mało, żeby świat dowiedział się o działaniach organizacji społecznej. Skutecznym i sprawdzonym sposobem na wypromowanie witryny jest pozycjonowanie. Jest to długotrwały i bardzo złożony proces, który zdecydowanie wymaga systematyczności. Cel tych działań jest bardzo prosty. Chodzi oczywiście o wyświetlanie się strony internetowej na pierwszej stronie wyników wyszukiwarki Google. Wspomniany wyżej *Sitemap* ma bardzo istotne znaczenie z punktu widzenia pozycjonowania. Ułatwia cały proces i korzystnie wpływa na widoczność strony w wyszukiwarce. Pozycjonowanie nie należy do prostych zadań i zazwyczaj trzeba na tym etapie skorzystać z pomocy firmy zewnętrznej. Odpowiednio przeprowadzona strategia SEO może sprawić, że firma będzie widoczna. Trzeba uczciwie przyznać, że korzystanie z usług firmy pozycjonującej jest stosunkowo kosztowne. Warto na to spojrzeć jednak nieco szerzej i bardziej przychylnie. Koszt takiej usługi jest stały. Zazwyczaj co miesiąc opłacana jest faktura VAT o podobnej wartości. Na początku może wydawać się, że to nadmierny wydatek. Z czasem jednak ten stały koszt usługi, przy coraz większej liczbie klientów pojawiającej się z miesiąca na miesiąc, okaże się korzystnym rozwiązaniem. Decydując się na pozycjonowanie strony internetowej, trzeba uzbroić się w cierpliwość. Pozycjonowanie nie przynosi natychmiastowych rezultatów. Bardzo często na efekty trzeba czekać kilka miesięcy. Firma pozycjonująca z pewnością przeprowadzi audyt, pokaże, co trzeba zmienić, i dobierze odpowiednie frazy, na które strona ma się wyświetlać. Raz wdrożone zmiany i działania pozwolą cieszyć się efektami przez bardzo długi czas. Sama usługa pozycjonowania dotyczy tylko wyników naturalnych, czyli tych, które są skutkiem działania mechanizmu indeksującego wyszukiwarkę Google. Działania te nie mają natomiast związku z płatnymi kampaniami reklamowymi, takimi jak Google Ads, w których organizacje pozarządowe i firmy społeczne mogą wiele zdziałać.

Google Ads for non profit, czyli środki na reklamę na wyciągnięcie ręki

Pozycjonowanie strony to świetny sposób, aby dotrzeć do odbiorców i poszerzyć grono swoich klientów. Innym sposobem na zwiększenie rozpoznawalności jest skorzystanie z płatnych kampanii reklamowych. To szybki i skuteczny sposób promocji firmy online, ale również dość kosztowny. Płatne kampanie promocyjne są widoczne na samym szczycie wyników Google, a więc trudno je przeoczyć. Podobnie jak w przypadku pozycjonowania ważna jest tutaj systematyczność działań. Chwilowe zrywy i krótkotrwałe kampanie przyniosą równie tymczasowe korzyści. W przypadku kampanii Google Ads bardzo ważny jest dobór słów kluczowych. Im większą popularnością cieszy się dane słowo, tym większy będzie koszt jednego kliknięcia, czyli *pay per click* (PPC). Właśnie dlatego specjaliści tworzący tego typu reklamy stawiają na frazy typu *long tail*, które nie są tak drogie. Działanie to sprawdza się w szczególności, kiedy zależy nam na lokalnym promowaniu firmy. Co jednak w sytuacji, kiedy firma społeczna lub organizacja non profit nie ma środków na taką formę płatnej reklamy? Tu z pomocą przychodzi Google Ad Grants for non profit, który promuje wartościowe inicjatywy, wspiera pozyskiwanie darczyńców i pomaga przedsiębiorstwom społecznym na całym świecie. Uczestnicy programu Ad Grants mogą w każdym miesiącu bezpłatnie wyświetlać reklamy tekstowe. Mają do wykorzystania miesięczny budżet o wartości 10 000 dol., czyli około 42 000 zł. Sam proces zakwalifikowania się do programu jest wymagający i długotrwały. Wymaga zaangażowania ze strony podmiotu i wytrwałości w działaniach. Etap pierwszy to kwalifikacja do udziału w programie i rozpoczęcie procesu weryfikacji. Trzeba sprawdzić, czy organizacja non profit, fundacja bądź firma społeczna spełnia ogólnie narzucone wymagania. Krok drugi to wysłanie prośby o założenie konta Google Ads dla danego podmiotu. Po weryfikacji zakończonej pozytywnie będzie można aktywować poszczególne usługi i rozpocząć działanie. Niestety, choć budżet na reklamę jest duży, to nie tak łatwo stworzyć skuteczną kampanię Ad Grants. Z czasem może się okazać, że podobnie jak w przypadku pozycjono-

wania, będzie trzeba skorzystać z pomocy firmy zewnętrznej. Warto poszukać dobrej agencji interaktywnej, która pochyli się nad tematem, stworzy reklamę dopasowaną do wymogów formalnych i pokaże, jak właściwie wykorzystać budżet, który jest do dyspozycji.

Stwórz blog i buduj swoją widoczność

Kiedyś blogi cieszyły się ogromną i stale rosnącą popularnością. Powstały jak przysłowiowe grzyby po deszczu. W pewnym momencie było ich bardzo dużo. Różniły się tematyką i sposobem prowadzenia strony. Dotyczyły mody, gotowania, podróżowania czy majsterkowania w duchu DIY. Zamieszczane treści były długie, opisowe i zawierały sporo zdjęć. Przeczytanie całego tekstu zajmowało nawet kilka minut, a więc zbyt długo z punktu widzenia współczesnego konsumenta. Pojawienie się mediów społecznościowych całkowicie odmieniło blogosferę. Twórczość przeniosła się na łamy prywatnych bądź firmowych profili w mediach społecznościowych, a blog odszedł w niepamięć. Jednak kiedy szerzej na to spojrzymy, okaże się, że blog tak naprawdę zyskał nową funkcję, bowiem zaczął brać udział w budowaniu widoczności strony internetowej w wynikach wyszukiwania. Trzeba mieć świadomość, że bez treści nie ma pozycjonowania. Blog przestał więc być prywatnym pamiętnikiem, a stał się skutecznym elementem poprawiającym ruch na stronie i jej pozycję w wyszukiwarkach. Mechanizm działania jest bardzo prosty. Teksty umieszczane na blogu pozwalają zwiększyć liczbę fraz kluczowych, na których zależy danej organizacji. Mogą to być frazy sprzedażowe, poradnikowe lub edukacyjne. Warto rozważyć stosowanie wspomnianych wyżej fraz z długim ogonem, które „złożone są z kilku słów, lepiej odzwierciedlają intencje użytkownika, są mniej konkurencyjne, dlatego szybciej przynoszą oczekiwane efekty”¹. Prowadzenie bloga może sprawić, że organizacja społeczna stanie się ekspertem w swojej dziedzinie. Można w ten sposób budować pozycję lidera w danej branży oraz prekursora nowych pomysłów lub idei. Blog pomoże

¹ A. Gałczyńska, *5 powodów, dla których warto prowadzić blog firmowy*, <https://morebananas.pl/blog/5-powodow-dla-ktorych-warto-prowadzic-blog-firmowy> [dostęp: 24.05. 2023].

udowodnić, że podmiot naprawdę zna się na tym, co oferuje. Śmiało możemy powiedzieć, że blog to ważny krok prowadzący do zwiększenia sprzedaży, poprawy widoczności w sieci oraz budowania rozpoznawalności na rynku. Sumiennie prowadzony i na bieżąco aktualizowany zwiększy szansę na wyższą pozycję w wyszukiwarce.

Konkurencja, kooperacja i współpraca. Otwórz się na nowe propozycje z zewnątrz!

Marketing internetowy oferuje szereg możliwości dotarcia do nowych odbiorców i promowania organizacji w sieci. Trzeba być otwartym na nowe rozwiązania, które oferuje nam codzienność. Współpraca z innymi podmiotami otwiera nowe możliwości. Połączenie sił z inną firmą z tej samej branży lub wejście we współpracę na zasadach partnerskich może przynieść wiele korzyści dla każdej ze stron. Warto pamiętać, że współpraca jest zdecydowanie lepsza niż konkurencja. To właśnie ona otwiera wiele drzwi we współczesnych organizacjach. Wspólne dążenie do celu będzie dużo lepsze niż współzawodnictwo, bowiem doprowadzi organizację do zrównoważonego i zdrowego sposobu prowadzenia biznesu. Jak pisze Paweł Tkaczyk, „wbrew pozorom – jeśli Twoja firma rozwija się i rośnie, współpraca z konkurencją jest ...dobra”². Jeśli można współpracować, to po co walczyć? W tym duchu rozwijają się także media społecznościowe umożliwiające zaproszenie współtwórcy danego wydarzenia i oznaczanie osób, które biorą w nim udział. Oznaczenia i wzmianki mogą być przykładem nienachalnej i szczerzej współpracy między organizacjami. Takie treści śmiało można udostępnić na swoim instagramowym lub facebookowym profilu. Bo to, że trzeba je posiadać i sumiennie prowadzić, powinno być oczywiste dla każdej firmy.

² P. Tkaczyk, *Dlaczego warto pracować z konkurencją?*, <https://paweltkaczyk.com/pl/dlaczego-warto-pracowac-zkonkurencja> [dostęp: 24.05.2023].

Social media z umiarem

Świat rozwija się w szalonym tempie. Dokładnie to samo ma miejsce w mediach społecznościowych. Na rynku dostępnych jest wiele platform, a większość z nich nie wymaga opłat za prowadzenie konta. Środki finansowe nie są tu więc ograniczeniem. Pytanie jednak brzmi, które media społecznościowe wybrać dla swojej organizacji? Jeszcze kilka lat temu popularne było przekonanie, że najlepiej jest korzystać ze wszystkich możliwych narzędzi. W rzeczywistości takie działania doprowadziły do powstania wielu kont, na których zupełnie nic się nie działo. Dziś od takich zachowań raczej się odchodzi, ale to wcale nie oznacza, że media społecznościowe straciły na wartości. Kluczowy jest wybór. Firma społeczna powinna się zastanowić, gdzie w Internecie spędzają czas odbiorcy jej usług, i na tej podstawie podjąć decyzję. Jeśli organizacja non profit jest ekspertem i ma dużo do powiedzenia na temat, któremu się poświęca, to powinna rozważyć założenie konta na platformie LinkedIn. Wiedza tego podmiotu może być bardzo użyteczna dla środowiska biznesowego. Jest to również platforma do nawiązywania relacji o charakterze biznesowym, dzielenia się wiedzą i edukowania odbiorców. Podobną funkcję może pełnić konto założone na Twitterze. Jeśli firma społeczna stale coś robi, wprowadza nowe usługi, realizuje dużo zleceń, to idealną przestrzenią do promocji będzie Instagram lub Facebook. Popularne *stories* (relacje) oraz *reels* (rolki) będą doskonałą platformą do prezentowania codziennych działań prowadzonych przez przedsiębiorstwo. Sprawdzą się do tematów luźniejszych i bardziej lifestylowych. Założenie profilu na LinkedIn, Facebooku lub Instagramie zajmuje dosłownie kilka chwil. Zabawa zaczyna się dopiero później, kiedy każdy z tych profili musimy uzupełniać wartościową treścią. Jest to konieczne, jeśli chcemy traktować ten temat poważnie. Prawidłowo prowadzone media społecznościowe dostarczą nam informacji o działaniach i reakcjach użytkowników. Pozwolą także na sprawną komunikację z konsumentem. Za sprawą komunikatorów możemy szybko i bezpośrednio odpowiadać na zadane przez odbiorcę pytanie, przyjmować złożone zamówienie lub polecać inne wartościowe treści na nasz temat. Na Facebooku konto mają już niemal wszy-

szy, a więc moglibyśmy przypuszczać, że nasze treści z pewnością trafią do właściwych osób. Niestety nie do końca tak to wygląda. Druga strona tego medalu jest taka, że konkurencja jest na Facebooku i Instagramie ogromna. Do tego dochodzi jeszcze algorytm, który ocenia wartość naszych publikacji i decyduje o tym, kto widzi nasze treści. To wszystko sprawia, że trudno jest się wyróżnić. Czasem najlepszym rozwiązaniem jest przetestowanie możliwości, jakie dają inne platformy. Jeśli organizacja ma dużo materiałów filmowych, warto rozważyć założenie konta na portalu YouTube. Oferta ta może być tym bardziej kusząca, kiedy organizacja myśli o przystąpieniu do programu Google Ad Grants, o którym była mowa nieco wyżej. W ramach wsparcia Google nie tylko oferuje środki na reklamę dla organizacji pozarządowych, ale także udostępnia nieodpłatne korzystanie z dodatkowych funkcji dostępnych na platformie YouTube. Użytkownik może całkowicie za darmo optymalizować swoje treści, a także kierować widzów na własną stronę bezpośrednio z zaprezentowanego filmu. Dodatkowo podmioty non profit mogą liczyć na specjalną pomoc techniczną.

Internet to nie tylko Facebook. Daj się zaprosić na Pinterest

Trzeba mieć świadomość, że samo posiadanie strony internetowej i obecność w podstawowych mediach społecznościowych to za mało, aby zdobyć i utrzymać zainteresowanie ze strony odbiorców. Jeśli chcemy, aby nasz marketing był skuteczny, musimy patrzeć szerzej i nie do końca szablonowo. Internet ma do zaoferowania o wiele więcej niż sam Facebook. Za przykład może tu posłużyć platforma Pinterest, która nie tylko inspiruje, ale także tworzy ścieżkę zakupową. Jest portalem społecznościowym do dzielenia się pomysłami z innymi użytkownikami. Pinneri, bo tak nazywa się użytkowników tej platformy, „przypinają” do swoich tablic treści, które ich zainteresują. Im więcej profili i tablic odwiedzą, tym lepiej ich potrzeby zrozumie algorytm. W przypadku tego medium społecznościowego główną grupą docelową są na ten moment kobiety. Dlatego jeśli komunikaty organizacji są kierowane do osób tej

plci, to będzie to świetny wybór. Na Pinterście organizacje tworzą swoje tematyczne galerie. Umieszczają w nich zdjęcia, infografiki oraz krótkie filmy. W tym przypadku jakość zamieszczanych materiałów ma znaczenie. Jeśli chcemy zbudować zaangażowaną społeczność wokół naszej marki i oferowanych produktów, musimy sprostać temu zadaniu. Rozwiązaniem może być skorzystanie z pomocy profesjonalnego fotografa, który przygotuje z nami produktową sesję zdjęciową. Będzie to jednorazowy wydatek, ale zwróci się wielokrotnie. Dobre zdjęcia wykorzystamy na Facebooku, Instagramie, a także w tradycyjnych materiałach reklamowych. Profesjonalne zdjęcia posłużą do stworzenia ofert sprzedażowych czy broszur informacyjnych. Na ich podstawie możemy zaprojektować gadzety reklamowe, które wręczymy swoim odbiorcom. Zdjęcia można wykorzystać do stworzenia świątecznej kartki wysyłanej do naszej społeczności, a także jako nadruk na popularnych torbach materiałowych. Jedynym ograniczeniem jest tutaj nasza kreatywność i wyobraźnia. Dobrej jakości fotografie, które pojawią się na portalu Pinterest, będą także wsparciem dla wspomnianych wyżej działań SEO. Treści publikowane na Pinterście są także indeksowane przez wyszukiwarkę Google. Oznacza to, że zdjęcia umieszczone na koncie organizacji pojawią się także w zakładce Google Grafika. Konto na tym portalu będzie też swego rodzaju katalogiem produktów, które oferuje dana organizacja społeczna. Założenie profilu daje przestrzeń na opisanie działalności i dodanie adresu URL witryny. Choć miejsce na opis jest niewielkie, warto tam zawrzeć słowa kluczowe, które wiążą się z prowadzoną działalnością. Pinterest – podobnie jak Facebook, Instagram, YouTube czy LinkedIn – pozwala pozyskać *social signals*, czyli tak zwane sygnały społecznościowe. Możemy do nich zaliczyć wszystkie formy interakcji użytkowników z profilem organizacji, takie jak popularny *like*, *retweet* czy udostępnienie relacji. Na Pinterście wyrazem zainteresowania ze strony odbiorców będzie zapisanie zdjęcia jako „pin” na swojej tablicy. Warto pamiętać, że *social signals* pozytywnie wpływają na reputację strony, a także są odpowiedzialne za rosnące zaufanie wyszukiwarki do naszej witryny.

Jak cię widzą, tak cię odwiedzają. Dlaczego wizytówka w Google jest tak ważna?

Zdjęcia na Pinterście to nie jedyna wizytówka, o której warto pamiętać podczas kreowania działań marketingowych. Jeśli zależy nam na dobrej promocji organizacji na lokalnym rynku, powinniśmy założyć wizytówkę Google Moja Firma. To niepozorne działanie skutecznie zwiększa widoczność w sieci i odgrywa ważną rolę w procesie pozycjonowania. Pozwala wyznaczyć trasę, która pokazuje, jak dotrzeć do firmy. Jest miejscem, gdzie użytkownik znajdzie najważniejsze informacje o firmie społecznej, fundacji czy organizacji non profit. To właśnie tam konsumenci szukają opinii na temat firmy, sprawdzają jej rzetelność i jakość oferowanych usług. Właśnie dlatego warto prosić klientów o wystawienie opinii i podzielenie się swoim zdaniem. Im więcej takich wpisów, tym lepiej. Wcale nie chodzi o to, aby wszystkie oceny były maksymalne. Prawdziwa i szczerze wystawiona opinia jest warta o wiele więcej. Google Moja Firma dość często wprowadza nowe funkcje lub ulepsza te, które już działają. Profil firmowy pozwala na dodawanie zdjęć i postów, wprowadzenie godzin otwarcia oraz cennika, organizowanie wydarzeń, a nawet odpowiadanie na zadane przez użytkowników pytania. Wizytówka pozwala także na stworzenie darmowej ministrony internetowej Business Site, a także umożliwia tworzenie potrzebnych katalogów. Wizytówka to kolejne działanie, które jest całkowicie bezpłatne. Niewielkim nakładem pracy można przekazać użytkownikom sporą dawkę wiedzy o swojej organizacji. Warto również pamiętać, że wizytówka jest postrzegana jako element tzw. *featured snippets*. Po polsku możemy powiedzieć, że są to „fragmenty z odpowiedzią” na wyszukiwaną frazę. *Featured snippets* „są specjalnymi polami wyświetlanymi w wynikach wyszukiwania Google. Znajdują się w tzw. pozycji „0”, czyli nad standardowymi formatami wyników organicznych, ale pod płatnymi reklamami Google Ads. Głównym elementem *featured snippets* jest treść stanowiąca szybką odpowiedź na zadane przez użytkownika pytanie. Pochodzi ona z wybranej przez algorytm

Google strony internetowej³. Mówiąc wprost, są to polecane przez Google fragmenty z odpowiedzią na wyszukiwaną frazę. Założenie i prowadzenie Google Moja Firma sprawia, że mamy dostęp do wartościowych statystyk powiązanych z naszym profilem. Możemy sprawdzić liczbę wyświetleń profilu, a tym samym ocenić popularność swojej organizacji. Oczywiście, im więcej ich będzie, tym lepiej. Nie mniej istotna będzie liczba wyszukiwań firmowej wizytówki, która pokaże nam, ile razy wyszukiwano nazwę przedsiębiorstwa. Dojdzie także do zsumowania wyświetlenia haseł związanych z oferowanymi usługami. Jeśli okaże się, że firma pojawia się przy hasłach niezwiązanych z jej działaniami, będzie można wizytówkę zoptymalizować. Statystyki pokażą także, jak klienci szukali naszej firmy społecznej, jak często decydowali się na wyświetlenie strony internetowej, mapy dojazdu bądź nawiązanie połączenia z organizacją. Kluczem do sukcesu jest, tak jak w innych powyższych działaniach, systematyczność. Regularne publikowanie zdjęć, tworzenie nowych wpisów i dbanie o dodawanie opinii przez klientów sprawi, że profil zapunktuje w algorytmach Google.

Wartościowy content i dobre narzędzia do projektowania. Canva Pro dla organizacji non profit

Kiedy wszystkie potrzebne profile są już założone, można przejść do tworzenia wartościowego contentu. To właśnie jakościowa treść, pokazana w ciekawej wizualnej odsłonie, może zaskarbić zaufanie odbiorcy. „By dodatkowo usprawnić proces tworzenia treści, warto opracować konkretne linie tematyczne. Rozpisanie kilku tematów, jakie chcemy poruszać w danym kanale z przykładowymi pomysłami, będzie doskonałą ściągą podczas tworzenia bieżącego contentu⁴. Tematyka może dotyczyć misji organizacji, jej planów na przyszłość, a także bieżących osiągnięć. Odbiorcy bardzo chętnie dowiedzą się

³ K. Morawiak, *Co to jest featured snippets?*, <https://widoczni.com/slowniczek-seo/featured-snippets> [dostęp: 24.05.2023].

⁴ S. Dziuba, *10 sposobów na usprawnienie marketingu w NGO*, <https://sektor3-0.pl/blog/10-sposobow-na-usprawnienie-marketingu-w-ngo> [dostęp: 24.05.2023].

czegoś o pracy firmy społecznej bądź organizacji non profit od kuchni. Ważne są dla nich emocje. Chcą poznać zespół i jego zwyczaje. Jeśli organizacja chce także edukować, to na swoich profilach może prezentować branżowe nowinki i podsyłać ciekawe linki do innych publikacji. Warto pamiętać, że merytoryczna i autorska treść zawsze się obroni. Tworząc wpisy, warto stosować różne formy contentowe. W social mediach można prowadzić *live'y*, czyli spotkania na żywo. Dużym zainteresowaniem cieszą się webinary i podcasty. Tworząc content, można nawiązać współpracę z innymi organizacjami i w ten sposób docierać do nowych odbiorców. Warto pamiętać, że równie istotne są grafiki umieszczane w mediach społecznościowych. Jest wiele narzędzi służących do ich projektowania dostępnych w wersji komputerowej lub w postaci aplikacji na smartfon. Jedna z nich zasługuje na szczególną uwagę. Canva Pro dla organizacji non profit to intuicyjne narzędzie do tworzenia i projektowania skutecznych grafik do mediów społecznościowych, a także materiałów z przeznaczeniem marketingowym. Jeśli organizacja non profit bądź firma społeczna spełniają wytyczne dotyczące kryteriów kwalifikacji, to mogą korzystać z najlepszych narzędzi do projektowania całkowicie za darmo. Canva Pro pozwala tworzyć posty w mediach społecznościowych, ulotki, prezentacje, infografiki, rolki na Instagramie, zdjęcia w tle i bannery reklamowe. Oferuje gotowe ustawienia czcionek i pasujących do siebie kolorów. Pozwala na stałe wgrać logo marki i wszystkie elementy jej identyfikacji wizualnej. Jest narzędziem intuicyjnym oferującym ogromną liczbę gotowych szablonów, obrazów i elementów graficznych, z których można swobodnie korzystać. Dużą zaletą Canvy jest jej pojemność. Organizacja może tworzyć niezliczoną liczbę folderów i korzystać ze 100 GB miejsca, służącego do przechowywania wszystkich stworzonych projektów. Sporo mówi się dziś o tzw. recyklingu treści, czyli wykorzystywaniu tych samych treści w różnych kanałach. Warto podkreślić, że nie chodzi tu o kopiowanie postów w identycznej formie. Najważniejsze jest stosowanie różnorodnych formatów na podstawie jednej stworzonej treści. Podobnie sprawa wygląda, jeśli chodzi o materiały wizualne. Canva Pro umożliwia firmom społecznym łatwe przekształcanie grafik. Jeden projekt może zamienić

się w wiele projektów. Jednym kliknięciem zmienimy ich rozmiar, format czy zapis. To ogromna oszczędność czasu, kiedy jeden przygotowany post może stać się niezależnym plakatem, materiałem na relację na Facebooku lub wpisem na Instagramie. „Koszt nie powinien być barierą dla dobrego marketingu”⁵ i właśnie tego powinny się trzymać firmy społeczne i organizacje non profit.

Inwestuj w ludzi, wdrażaj nowe pomysły i nie obawiaj się nowych rozwiązań

Współcześnie bardzo ważnym element działań w organizacji społecznej jest inwestycja w człowieka. Jego rozwój będzie gwarantował wprowadzanie pozytywnych zmian w organizacji. Doskonalenie kompetencji pracowników może korzystnie wpłynąć na działania marketingowe. Na rynku jest dostępna bardzo szeroka oferta szkoleń dotyczących skutecznych działań na Instagramie, Facebooku czy TikToku. Uczestnicy szkoleń otrzymają mnóstwo wskazówek i propozycji konkretnych działań, które poprawią funkcjonowanie prowadzonych przez organizację profili. Dzięki temu publikowane treści będą dużo ciekawsze, a z pewnością bardziej dostosowane do celów, które organizacja społeczna chce osiągnąć. W konsekwencji możliwe będzie zwiększenie zasięgów i liczby obserwujących, a tym samym dotarcie z informacją o swojej działalności do osób, które są nią faktycznie zainteresowane. Tak jak wspomniane było powyżej, równie ważny jak treść jest aspekt wizualny. Warto zainwestować w szkolenie właśnie z tego zakresu. Można skorzystać z kursu prowadzonego zdalnie w formie zajęć online, który podpowie, jak prawidłowo robić zdjęcia, a także jak obrobić je w prostych programach graficznych. Do takich działań nie jest potrzebny profesjonalny sprzęt. Wystarczy smartfon i odrobina poświęconego czasu. Firmy i organizacje społeczne powinny także korzystać z bezpłatnych platform e-learningowych, które oferują szeroką bazę kursów dotyczących komunikacji, zarządzania czy transformacji cyfrowej. Szkolenia pokazują, jak tworzyć angażujące treści i multimedia wspierające

⁵ *Canva dla organizacji non-profit*, Canva, https://www.canva.com/pl_pl/canva-dla-organizacji-non-profit [dostęp: 24.05.2023].

komunikację, na co zwrócić uwagę przy prezentacji w formie wideo, oraz udowadniając, dlaczego analityka oraz SEO na stronie organizacji społecznej są tak ważne. Jak ze wszystkim, tak i przypadku szkoleń, trzeba jednak zachować zdrowy umiar. Zgodnie z efektem Dunninga-Krugera im bardziej zagłębialmy się w marketing (lub jakąkolwiek inną dziedzinę), tym mocniej uświadamiamy sobie, jak mało wiemy⁶. Najważniejsze, aby nie popaść w bezsensowną gonitwę za wiedzą. Szkolenia warto prowadzić etapami i dopiero po wdrożeniu nowych rzeczy przechodzić do nauki kolejnych. W tej dziedzinie wszystko bardzo szybko i dynamicznie się zmienia. Przykładem niech będzie sztuczna inteligencja, która coraz bardziej rozgascza się w naszej codziennej rzeczywistości. Narzędzia AI (sztucznej inteligencji) umożliwiają projektowanie stron www i budowanie identyfikacji wizualnej. Mogą być bardzo pomocne w tworzeniu strategii content marketingu. Sztuczna inteligencja znacząco może ułatwić tworzenie treści na potrzeby witryn internetowych. Wpisanie określonej frazy kluczowej związanej z działalnością organizacji sprawi, że system przygotuje szablon treści bazujący na danych parametrach. Będą one uwzględniały preferowaną przez algorytm Google długość tekstu, liczbę akapitów, użytych słów czy zastosowanych nagłówków. Uwzględnią także odpowiednią zawartość słów kluczowych. To wszystko sprawi, że odbiorcy otrzymają taką treść, która ich naprawdę interesuje. Sztuczna inteligencja będzie także pomocna w poszukiwaniu inspiracji i nowych interesujących tematów.

Marketing offline wciąż odgrywa ważną rolę

Uczciwie trzeba przyznać, że marketing cyfrowy całkowicie zdominował działania offline prowadzone w świecie rzeczywistym. To, co dzieje się z dala od Internetu, przestało być atrakcyjne. Podobnie jak w każdej innej dziedzinie w kwestii marketingu trzeba zachować zdrowy rozsądek. Działania offline mogą skutecznie wspierać marketing internetowy. Trzeba tylko dostosować je do potrzeb i możliwości prowadzonej organizacji społecznej. Przykładem sku-

⁶ S. Dziuba, *10 sposobów na usprawnienie marketingu w NGO*, op. cit.

tecznego marketingu offline będzie tworzenie treści w pismach branżowych. Jeśli organizacja ma profil na platformie LinkedIn, to z pewnością chce budować wizerunek eksperta w danej branży. Opublikowane artykuły można umieścić na stronie internetowej lub w mediach społecznościowych. Do działań marketingowych offline należą: udział w targach, konferencjach czy spotkaniach przeznaczonych dla firm społecznych. Oczywiście stworzenie stoiska targowego, przygotowanie ulotek i materiałów reklamowych wiąże się z wysiłkiem i poświęceniem czasu, ale efekty będą tego warte. Najważniejsze jest znalezienie wydarzenia, które pasuje do tematyki działań prowadzonych przez organizację społeczną. Marketing offline może przybrać również postać reklamy mobilnej. Jej flagowym przykładem będzie oklejenie samochodu firmowego. To z pozoru trudne zadanie jest w rzeczywistości bardzo prostym działaniem. Organizacja społeczna, która ma identyfikację wizualną oraz swoją stronę internetową z danymi kontaktowymi, może skorzystać z takiej formy reklamy. Pojazd warto okleić w kolorystyce zgodnej z tą, której firma używa na co dzień. Taka forma działań marketingowych oferuje mobilność reklamy, dzięki czemu firma staje się bardziej rozpoznawalna w lokalnym środowisku. Samochody, które się przemieszczają, zapewniają stałą prezentację marki. Budują i utrwalają wizerunek firmy wśród potencjalnych odbiorców. Do skutecznych działań marketingowych offline można dopisać *revamp and rebrand packaging*, czyli zainwestowanie w atrakcyjne opakowania oferowanych produktów. Wygląd ma dziś ogromne znaczenie, bez względu na to, jaki produkt oferujemy. Jeśli damy odbiorcom coś wyjątkowego, to będą mogli nas zapamiętać.

Zakończenie.

Jeśli nie wiadomo, o co chodzi, to chodzi o pieniądze

Organizacje społeczne i fundacje mogą korzystać z różnych form wsparcia finansowego, które pochodzi przede wszystkim ze środków krajowych, a także unijnych. Możliwości korzystania z instrumentów finansowych są bardzo szerokie. Część z nich z powodzeniem można wykorzystać na tworzenie nowych miejsc pracy, ale także na działania z zakresu marketingu mające na

celu wspieranie istniejących już podmiotów ekonomii społecznej. Środki można wykorzystać na działania, o których mowa w niniejszym artykule. Pieńiądze warto też zainwestować w rozwój pracowników, szkolenia i kursy rozwijające ich umiejętności. Korzystając z grantów, można stworzyć stronę internetową, wykonać profesjonalną sesję zdjęciową czy okleić firmowe samochody. Środki z dotacji unijnych pozwalają także na skorzystanie z profesjonalnych usług firm zewnętrznych zajmujących się pozycjonowaniem lub prowadzeniem płatnych działań reklamowych. Nawet jeśli funduszy wystarczy tylko na kilka miesięcy, to i tak warto z takiej możliwości skorzystać. Będzie to czas, kiedy organizacja sprawdzi, czy te działania przynoszą jej wymierne korzyści. Jeśli tak będzie, można rozważyć ich kontynuowanie z własnym finansowaniem. Innowacją w finansowaniu różnych projektów stał się dziś także *crowdfunding*. „W dobie coraz trudniej dostępnych środków publicznych dla trzeciego sektora *crowdfunding* zaczyna budzić coraz większe zainteresowanie. Społecznościowe zbieranie środków to znakomity sposób, aby sfinansować projekty, które z normalnych środków byłyby poza zasięgiem”⁷. Zbiórki o charakterze społecznościowym mogą być alternatywnym źródłem pozyskiwania środków umożliwiającym sfinansowanie projektu, który pozytywnie wpłynie na działalność organizacji społecznej. Trzeba mieć świadomość, że działania marketingowe nie należą do najtańszych, ale warto pamiętać, że odpowiednio zaplanowany i sumiennie realizowany content marketing może przynieść wymierne korzyści. Posty w mediach społecznościowych, artykuły blogowe, rolki, ciekawe grafiki, a także działania prowadzone poza Internetem zwiększają rozpoznawalność organizacji społecznej i sprawiają, że jej misja dociera do coraz szerszego grona. A przecież właśnie o to chodzi.

⁷ F. Żyro, *Nie licz na dotacje, sfinansuj się sam! Crowdfunding dla organizacji*, <https://sektor3-0.pl/blog/nie-licz-na-dotacje-sfinansuj-sie-sam-crowdfunding-dla-organizacji> [dostęp: 24.05.2023].

Bibliografia

- Canva dla organizacji non-profit*, Canva, https://www.canva.com/pl_pl/canva-dla-organizacji-non-profit [dostęp: 24.05.2023].
- Dziuba, S., *10 sposobów na usprawnienie marketingu w NGO*, <https://sektor3-0.pl/blog/10-sposobow-na-usprawnienie-marketingu-w-ngo> [dostęp: 24.05.2023].
- Gałczyńska A., *5 powodów, dla których warto prowadzić blog firmowy*, <https://morebananas.pl/blog/5-powodow-dla-ktorych-warto-prowadzic-blog-firmowy> [dostęp: 24.05.2023].
- Morawiak K., *Co to jest featured snippets?*, <https://widoczni.com/slowniczek-seo/featured-snippets> [dostęp: 24.05.2023].
- Tkaczyk P., *Dlaczego warto pracować z konkurencją?*, <https://paweltkaczyk.com/pl/dlaczego-warto-pracowac-zkonkurencja> [dostęp: 24.05.2023].
- Żyro F., *Nie licz na dotacje, sfinansuj się sam! Crowdfunding dla organizacji*, <https://sektor3-0.pl/blog/nie-licz-na-dotacje-sfinansuj-sie-sam-crowdfunding-dla-organizacji> [dostęp: 24.05.2023].

Maciej Stachura

Klub Integracji Społecznej w Kętach

Reintegracja społeczna i zawodowa na przykładzie gminy Kęty realizowana przez Klub Integracji Społecznej działający w strukturach Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kętach

Streszczenie: Prezentowany artykuł zawiera opis najciekawszych form wsparcia realizowanych przez ostatnie lata w Klubie Integracji Społecznej w Kętach. Oprócz podstawowych statutowych zadań takich jak kreowanie aktywnej postawy na rynku pracy, których owocem było założenie dwóch spółdzielni socjalnych, które z powodzeniem funkcjonują do dnia dzisiejszego. Praca z osobami bezdomnymi zaowocowała realizacją szeregu aktywizujących projektów socjalnych, w tym jednego szczególnie ciekawego i pozytywnie odebranego przez lokalną społeczność. Współpraca z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej w Krakowie pozwoliła na opracowanie, przetestowanie i wdrożenie innowacji społecznej, jaką był model pod nazwą „Zakupy

bez barier”. Opracowanie to opis szeregu działań aktywizacji społecznej, kierowanych zarówno do osób pozostających bez zatrudnienia, jak również osób z niepełnosprawnościami czy do seniorów.

Słowa kluczowe: aktywizacja społeczna, aktywizacja zawodowa, klub integracji społecznej, pomoc społeczna, bezrobocie

Zadaniem jednostek integracji społecznej jest kompleksowa pomoc wszystkim tym, którzy takiego wsparcia potrzebują, oczekują bądź wymagają. Centra integracji społecznej (CIS) czy kluby integracji społecznej (KIS) powinny być otwarte dla wszystkich – cytując za Ryszardem Szarfenbergiem „ludzie znajdujący się poza społeczeństwem zwykle są tam nie dlatego, że taką drogę cenią i wybrali, ale dlatego, że mają pewne cechy utrudniające im społeczne funkcjonowanie”¹.

Zmieniająca się sytuacja społeczno-ekonomiczna oraz demograficzna społeczeństwa stawia przed lokalnymi organizatorami pomocy społecznej nowe wyzwania oraz konieczność przededefiniowania swoich priorytetów. Poprawiająca się sytuacja ekonomiczna beneficjentów pomocy społecznej i spadek bezrobocia z jednej strony oraz zmiany pokoleniowe i konieczność wzmocnienia wsparcia osób z niepełnosprawnościami z drugiej, zmuszają do poszukiwania nowych form subsydiarności w pełni dostosowanych i odpowiadających społeczności lokalnej. Wychodząc niejako naprzeciw zachodzącym procesom społecznym, Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kętach (GOPS) jest zainteresowany wprowadzaniem nowych form i możliwości pomocy swoim klientom. Działania Ośrodka, te o charakterze reintegracji społecznej i zawodowej, są w głównej mierze realizowane w klubie integracji społecznej działającym w jego strukturach.

¹ R. Szarfenberg, *Ubóstwo, marginalność i wykluczenie społeczne*, [w:] *Polityka społeczna*, red. G. Firlit-Fesnak, M. Szyłko-Skoczny, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 323.

Działania klubów integracji społecznej odbywają się na podstawie Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 roku o zatrudnieniu socjalnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 176 z późn. zm.), a ich zakresy zostały przedstawione w szeregu opracowań. Jednym z nich jest broszura pt. *Zatrudnienie socjalne. Dobre praktyki klubów integracji społecznej* wydana przez Ministerstwo Polityki Społecznej w 2005 roku. Do wspomnianych dobrych praktyk należą m.in. wzmocnienie postaw życiowych poprzez wzajemne wspieranie, samodzielne zdobywanie wiedzy, edukacja zawodowa i społeczna. Pamiętajmy, że kluczowymi zasadami uczestnictwa w KIS są aktywne uczestnictwo i dobrowolność.

Kęcki Klub Integracji Społecznej funkcjonuje nieprzerwanie od 2005 roku, co czyni go jednym z najdłużej działających w naszym kraju. Zgodnie ze statutem do jego głównych celów należą:

- kształtowanie aktywności społecznej osób bezrobotnych,
- minimalizowanie skutków długotrwałego bezrobocia,
- kształtowanie umiejętności w zakresie kompetencji społecznych,
- nabywanie nowych umiejętności (np. obsługa komputera, prowadzenie własnej działalności gospodarczej, spółdzielni socjalnej),
- propagowanie alternatywnych form spędzania czasu wolnego, w tym promowanie rodzinnych zajęć w czasie wolnym,
- kształtowanie postawy samodzielności w poszukiwaniu zatrudnienia oraz poruszania się na rynku pracy,
- rozpoznawanie możliwości zatrudnienia na lokalnym rynku pracy, udzielanie informacji osobom bezrobotnym o możliwościach zatrudnienia, uzyskania lub uzupełnienia kwalifikacji, przekwalifikowania zawodowego,
- propagowanie idei spółdzielczości socjalnej,
- inicjowanie grup samopomocowych,
- organizowanie prac społecznie użytecznych jako alternatywnej formy aktywizacji zawodowej.

Klub Integracji Społecznej w Kętach zapewnia wszystkim zainteresowanym:

- pomoc w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych (CV, listu motywacyjnego),
- dostęp do aktualnych ofert pracy oraz informacji o funkcjonujących w regionie zakładach pracy i powstających firmach,
- uzyskanie informacji na temat aktualnych ofert jednostek szkolących i edukacyjnych.

Aby działania reintegracyjne prowadzone na rzecz osób potrzebujących były możliwe, jak najbardziej pełne i kompleksowe, oprócz zadań realizowanych własnymi zasobami kadrowymi, bardzo często sięga się po środki zewnętrzne. Dotacje pozwalają na wprowadzenie nowych przedsięwzięć i narzędzi, które służą aktywizacji społecznej i zawodowej. Dofinansowanie funkcjonowania jednostek reintegracji społecznej można pozyskać zarówno ze środków krajowych, jak i europejskich. Kęcki KIS korzysta w szczególności ze środków, które na działania klubów i centrów integracji społecznej przeznacza ministerstwo odpowiedzialne za zabezpieczenie społeczne. Przez ostatnie lata udało się pozyskać fundusze z kilku projektów, m.in. projektu pod tytułem *Podmiot zatrudnienia socjalnego partnerem Ośrodka Pomocy Społecznej i Powiatowego Urzędu Pracy w realizacji kontraktów socjalnych*, czy projektu *Partnerstwo przeciw wykluczeniu społecznemu – profesjonalne formy pomocy ze szczególną rolą zatrudnienia socjalnego*. W ramach ich realizacji znacząco poszerzono ofertę Klubu o indywidualne doradztwo psychologiczne, indywidualne i grupowe doradztwo zawodowe, zajęcia aktywizujące i edukacyjne, grupy wsparcia, organizację wizyt studyjnych w podmiotach ekonomii społecznej, czy też organizację kursów zawodowych. Realizacja wyżej wymienionych projektów jest nastawiona w głównej mierze na aktywizację zawodową osób pozostających bez pracy, będących jednocześnie beneficjentami zasiłków z pomocy społecznej.

Praca z osobami bezrobotnymi w zakresie przeciwdziałania bezrobociu łączy w sobie zarówno metody aktywne, jak i pasywne. Do środków aktywnych, czyli tych o charakterze prozatrudnieniowym, zalicza się m.in. prace

społecznie użyteczne (PSU)². Jest to narzędzie, które od wielu lat jest wykorzystywane w pracy z osobami zarejestrowanymi w Powiatowym Urzędzie Pracy (PUP), korzystającymi jednocześnie ze świadczeń pomocy społecznej. Działanie to realizowane jest na podstawie corocznego porozumienia zawieranego z PUP, a jego zakres i charakter prac uregulowany został w Ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 690, z późn. zm.). Zgodnie z przytoczonym aktem prawnym osoby kierowane do wykonywania PSU definiuje się jako osoby zarejestrowane w powiatowym urzędzie pracy ze statusem osoby bezrobotnej, bez prawa do zasiłku, jednocześnie korzystające ze świadczeń pomocy społecznej. Osoby kierowane do wykonywania tego typu prac wskazuje gminny ośrodek pomocy społecznej jako główny organizator i realizator, wykonywane mogą być do 10 godzin tygodniowo, a miejscem ich realizacji w gminie Kęty są placówki oświatowe przez nią prowadzone.

W Kętach za organizację i realizację PSU odpowiedzialny jest klub integracji społecznej. Prace te są dla Klubu bardzo dobrym narzędziem aktywizującym osoby pozostające bez pracy. Osoby pozostające bez zatrudnienia, w tym długotrwale bezrobotni, mający problem ze znalezieniem zatrudnienia na otwartym rynku pracy, otrzymują możliwość zarobkowania, zdobycia doświadczenia, a przede wszystkim wyrobienia nawyku pracy. Realizacja ww. zadania bywa niejednokrotnie formą „nacisku” stosowaną wobec długotrwałych beneficjentów pomocy społecznej, którzy nie wykazują inicjatywy i nie chcą aktywizować się zawodowo.

Na uwagę zasługuje fakt, że osoby podejmujące pracę w ramach PSU, które wykazą się sumiennością, pracowitością oraz odpowiedzialnością, mają szansę na otrzymanie stałego zatrudnienia. Niestety medal ma zawsze dwie strony – zdarzają się bowiem sytuacje, kiedy osoby te uzależniają się od tychże prac (nie wykazują inicjatywy do aktywnego poszukiwania ofert na otwartym rynku pracy, zainteresowane są jedynie rokrocznym skierowaniem do PSU).

² E. Staszewska, *Środki prawne przeciwdziałania bezrobociu*, LEX a Wolters Kluwer Business Warszawa 2012, s. 118.

Szczególną rolę w takich wypadkach odgrywają pracownicy socjalni, psychologowie czy trenerzy zatrudnienia wspieranego. Ich rolą jest motywowanie do podjęcia zatrudnienia oraz wsparcie w zakresie dążenia do jego utrzymania. Należy pamiętać, że tylko stała współpraca i wzajemna wymiana doświadczeń pomiędzy instytucjami, których celem jest walka z bezrobociem, pozwala na kompleksowe wsparcie osób bezrobotnych.

Jedną z podstawowych idei przyświecających klubom integracji społecznej powinna być promocja ekonomii społecznej. Jej pięć podstawowych funkcji: tworzenia nowych miejsc pracy, dostarczania usług socjalnych, pomnażania kapitału społecznego, wprowadzania pozytywnych zmian społecznych i pomagania w podejmowaniu prospołecznych decyzji politycznych³, stanowi idealne odzwierciedlenie i sedno działalności klubów integracji społecznej.

Kęcki KIS kładzie nacisk na promocję ekonomii społecznej. To prowadzone w Klubie działania zaowocowały założeniem w Kętach, przez osoby uczestniczące w zajęciach, dwóch spółdzielni socjalnych osób fizycznych.

Pierwszą z nich jest Spółdzielnia Socjalna „Kętsky”, która powstała w 2013 roku. To właśnie w KIS w Kętach rozpoczęły się prace nad założeniem pierwszej w powiecie oświęcimskim spółdzielni socjalnej. Osoby bezrobotne chcące założyć przedsiębiorstwo społeczne przez kilka miesięcy spotykały się systematycznie, wspólnie z pracownikami Klubu, w celu przygotowania się, zapoznania z funkcjonowaniem i prowadzeniem podmiotu ekonomii społecznej. Inicjatorzy odbyli również szereg szkoleń z prowadzenia i zakładania spółdzielni socjalnych, uczestniczyli w wielu spotkaniach informacyjnych oraz prelekcjach, aby się zapoznać z lokalnym rynkiem. Prowadzone spotkania i rozmowy utwierdziły osoby zakładające spółdzielnię, że na rynku istnieje duże zapotrzebowanie na usługi, które powstające przedsiębiorstwo chciało zaproponować. Nie bez znaczenia pozostaje fakt, że osoby zakładające działalność były bezrobotnymi zarejestrowanymi w powiatowym urzędzie pracy i od dłuższego czasu, bez powodzenia, poszukiwały zatrudnienia. Znając trudną

³ *Przedsiębiorczość społeczna a walka z bezrobociem*, red. Z. Ratajczak, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2008, s. 15.

sytuację zatrudnieniową, biorąc pod uwagę swój wiek i wykształcenie, postanowiły, przy dyskretnych namowach pracowników KIS, niejako przejąć inicjatywę i założyć własną firmę. Umożliwiło im to podjęcie zatrudnienia i osiągnięcie stałych dochodów. Z bezrobotnych osoby te stały się pracodawcami zapewniającymi miejsca pracy kolejnym osobom bezrobotnym. Spółdzielnia Socjalna „Kętsky” po dziś dzień prowadzi w Kętach bar mleczny, a w przyszłym roku będzie obchodziła swoje 10-lecie. Przedsiębiorstwo oferuje nie drogie posiłki kuchni polskiej wydawane na miejscu, organizuje uroczystości oraz prowadzi catering zewnętrzny. Głównymi klientami prowadzonego baru mlecznego są osoby samotne oraz gorzej sytuowane. Najważniejsze jednak jest to, że Spółdzielnia dalej w pełni współpracuje z Klubem Integracji Społecznej w Kętach i w ramach swoich możliwości zatrudnia jego absolwentów.

Drugą działającą w Kętach spółdzielnią jest Spółdzielnia Socjalna „Koniczynka”. Podobnie jak „Kętsky” jest to spółdzielnia socjalna osób fizycznych, wywodzących się z byłych uczestników zajęć w Klubie Integracji Społecznej w Kętach. „Koniczynka” została założona w 2015 roku i z powodzeniem działa do dziś. Przedsiębiorstwo zajmuje się w głównej mierze ogólnie pojętym utrzymaniem czystości i porządku wewnątrz i na zewnątrz budynków, pielęgnacją zieleni (w tym zieleni miejskiej). Usługi Spółdzielni skierowane są zarówno do osób prywatnych, jak i do firm.

Zmieniająca się rzeczywistość gospodarcza, przemiany pokoleniowe oraz większe zwracanie uwagi na potrzeby osób z niepełnosprawnościami owocują dostrzeganiem nowych możliwości i przededefiniowywaniem priorytetów podmiotów integracji społecznej. Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kętach, w tym Klub Integracji Społecznej, wychodząc niejako naprzeciw zmieniającym się uwarunkowaniom, obok realizacji statutowych celów coraz mocniej angażuje się w działania integracyjne dla osób z niepełnosprawnościami i dla osób starszych. Oprócz wdrażania programów takich jak: „Asystent osoby niepełnosprawnej”, „Opieka wytchnieniowa” czy „Korpus Wsparcia Seniorów”, w Klubie Integracji Społecznej realizowane były dwa szczególnie ciekawe projekty reintegracji społecznej.

Pierwszy to innowacja społeczna „Zakupy bez barier” realizowana przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kętach (w latach 2017–2018), przy współpracy z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej w Krakowie, w ramach Małopolskiego Inkubatora Innowacji Społecznych. Projekt zakładał wdrożenie innowacji polegającej na umieszczeniu w sklepach dzwonka, który ułatwi osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności samodzielne zrobienie zakupów. Dzwonek został zaprojektowany z uwzględnieniem wytycznych osób docelowo mających z niego korzystać; osoby te także samodzielnie przeszkoliły personel sklepu w zakresie jego obsługi. Na dyskretny dźwięk dzwonka sprzedawca wychodził do klienta, dopytywał o jego potrzeby i oczekiwania, wspierał w realizacji zakupów (wskazywał, gdzie znajduje się produkt, sprawdzał jego skład, gramaturę, datę ważności, pomagał po niego sięgnąć), trzymał koszyk, doradzał. Projekt był testowany na przestrzeni 6 miesięcy przez osoby z niepełnosprawnościami z terenu gminy Kęty i spotkał się z bardzo pozytywnym przyjęciem. Część osób po raz pierwszy w życiu miała możliwość samodzielnego wykonania zakupów – towarzyszyła im świadomość, że w sklepie czeka na nich profesjonalna pomoc. Nie można pominąć faktu, że 24 lipca 2018 roku w Krakowie, podczas czwartego posiedzenia Rady Innowacji Społecznych projekt „Zakupy bez barier” został wybrany do upowszechnienia w skali całego kraju.

Kolejnym projektem realizowanym przez kęcki Klub, który zawierał pewne formy innowacji w aktywizacji osób zagrożonych kryzysem bezdomności, był projekt socjalny „Tu mieszkam, tu zmieniam”, na realizację którego Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kętach uzyskał grant pochodzący z Fundacji Santander Banku. Jego realizacja zakładała aktywizację społeczną osób bezdomnych przebywających w prowadzonej przez GOPS ogrzewalni. Działania miały na celu zaangażowanie tych osób w prace społeczne realizowane na rzecz społeczności lokalnej (m.in. porządkowanie terenów publicznych i opuszczonych grobów kęckiej nekropolii) oraz uruchomienie na terenie ogrzewalni pralni. Miały z niej nieodpłatnie korzystać osoby bezdomne oraz ubogie, które również odpowiadałyby za jej obsługę (pod dyskretnym nadzorem personelu).

O ile prace porządkowe realizowane na terenach publicznych, wydają się dosyć oczywistą kwestią, o tyle punkt projektu dotyczący pralni jest interesujący. W budynku kęckiej ogrzewalni osoby potrzebujące pomocy w jednym miejscu mogą skorzystać z bezpiecznego noclegu, węzła sanitarnego z prysznicem, ciepłego napoju oraz pomocy ze strony pracownika socjalnego, pielęgniarki i psychologa. Brakowało tam natomiast pralki i suszarki, w której potrzebujący mogliby uprać i wysuszyć odzież. Personel ogrzewalni często zauważał, że bezdomni po wzięciu prysznica ponownie zakładają brudne ubrania. Zauważalne było również pojawianie się osób słabiej sytuowanych, bez dostępu do ciepłej wody, chcących skorzystać z prysznica oraz pytających o możliwość uprania swoich rzeczy. Stąd też zrodził się pomysł stworzenia bardziej kompleksowego punktu pomocy. Utworzona w ramach projektu pralnia przeznaczona jest dla osób bezdomnych oraz wszystkich mieszkańców, którzy ze względu na swoją trudną sytuację lokalową oraz materialną nie są w stanie samodzielnie zapewnić niezbędnych do tego celu środków oraz urządzeń. Do ich dyspozycji jest pralka, suszarka, a także żelazko i deska do prasowania. Dostęp do lokalu oraz niezbędne media, tj. bieżącą wodę oraz prąd, zapewnił administrator budynku.

Działalność pralni w znaczącym stopniu poprawiła warunki życia osób bezdomnych, podniosła nie tylko poziom higieny osobistej czy zniwelowała zagrożenia związane z występowaniem chorób, ale także zwiększyła aktywność społeczną oraz wzmocniła naukę odpowiedzialności i pracowitości.

Klub Integracji Społecznej w Kętach jest jednym z najdłużej działających KIS w Polsce – działa nieprzerwanie od 2005 roku. Czas ten pokazuje mnogość zmian zachodzących w pomocy społecznej. Obecnie zauważa się odchylenie jednostek reintegracyjnych od działań prozatrudnieniowych na rzecz działań prospołecznych. Jednocześnie należy zwrócić uwagę na to, że beneficjentami wsparcia w głównej mierze nadal pozostały osoby z wieloma problemami i deficytami, a pomoc im wymaga większego nakładu pracy. Są to jednak wyzwania i nowe możliwości, z którymi będą się mierzyć jednostki pomocy społecznej.

Bibliografia

- Przedsiębiorczość społeczna a walka z bezrobociem*, red. Z. Ratajczak, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2008.
- Szarfenberg R., *Ubóstwo, marginalność i wykluczenie społeczne*, [w:] *Polityka społeczna*, red. G. Firlit-Fesnak, M. Szyłko-Skoczny, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 317–332.
- Staszewska E., *Środki prawne przeciwdziałania bezrobociu*, LEX a Wolters Kluwer Business, Warszawa 2012.

Teresa Misina

Ewelina Szczęsna-Misina

Spółdzielnia Socjalna Równość
ORCID: 0009-0001-3692-7313

Jacek Misina

Spółdzielnia Socjalna Równość

**Nowa rzeczywistość
podmiotów ekonomii społecznej.
Współpraca i elastyczność, czyli nowa codzienność
Spółdzielni Socjalnej Równość w dobie kryzysów**

Przedsiębiorczość społeczna zapisana w DNA

Przedsiębiorczość społeczna łączy działalność ekonomiczną z działalnością pożytku publicznego. Ma służyć integracji zawodowej oraz społecznej osób, które zagrożone są marginalizacją społeczną lub wykluczeniem. Jest to działalność, w której centrum znajduje się człowiek. Tak właśnie jest w naszej

Spółdzielni Socjalnej Równość, która zatrudnia osoby wykluczane społecznie, borykające się z chorobami psychicznymi, korzystające z leczenia lub długotrwale bezrobotne. Dla nas ludzie są najważniejsi. Pragniemy tworzyć kolejne miejsca pracy, aktywizować zawodowo, reintegrować, walczyć z wykluczeniem zawodowym i społecznym, a także zabezpieczać potrzeby lokalnej społeczności. Każdy członek naszej spółdzielni przestaje być osobą wykluczoną społecznie, a staje się partnerem, który aktywnie pracuje na swoją przyszłość. Wśród osób zakładających naszą spółdzielnię możemy wyróżnić zarówno osoby niepełnosprawne, bezrobotne, jak i posiadające specjalistyczne wykształcenie. Wspólnie dbamy o to, aby spółdzielnie socjalne postrzegane były jako przedsiębiorstwa świadczące usługi bardzo dobrej jakości i atrakcyjni partnerzy biznesowi. Jesteśmy świadomi, że odmienność niesie ze sobą wiele pytań i wątpliwości, jednak zupełnie nas to nie zniechęca. Nieustannie realizujemy kolejne innowacyjne projekty oraz ambitne przedsięwzięcia. Utwierdzamy się w przekonaniu, że tylko elastyczne podejście pozwoli na sprawne funkcjonowanie w kryzysowych czasach.

Działania cateringowe i nie tylko

Prowadzimy przedsiębiorstwo, opierając się na osobistej pracy wszystkich członków spółdzielni. Działamy na rzecz ich zawodowej reintegracji mającej na celu odbudowę i podtrzymanie zdolności do samodzielnej pracy. Świadczymy usługi gastronomiczne i cateringowe. Siły pracowników aktywizowanych zawodowo połączyliśmy z wykwalifikowaną kadrą menedżerską odpowiedzialną za dział przedsiębiorczości, profesjonalnym szefem kuchni, który jest sercem naszej firmy, a także z osobami odpowiedzialnymi za działania marketingowe i PR. Zajmujemy się obsługą szkoleń, konferencji, bankietów oraz imprez. Realizujemy przyjęcia okolicznościowe, takie jak: komunie, chrzciny, przyjęcia urodzinowe, jubileusze czy firmowe spotkania. Świadczenie usług odbywa się w naszym lokalu lub w przestrzeni zapewnionej przez zamawiającego. W swoim kalendarzu mamy wydarzenia, które obsługujemy cyklicznie. Na przestrzeni lat zyskaliśmy spore grono stałych klientów indywi-

dualnych, jak również instytucjonalnych. Wyróżnia nas spersonalizowane podejście do wykonywanych zadań. Zawsze tworzymy ofertę szytą na miarę, dostosowaną do potrzeb klienta. Głównym źródłem naszych przychodów jest otwarty rynek. Musimy jednak przyznać, że czas pandemii COVID-19 oraz trwająca aktualnie wojna na Ukrainie sprawiły, iż zrewidowaliśmy swoje działania. Mimo wszystko, za wszelką cenę, chcemy pokazać, że warto korzystać z usług ekonomii społecznej.

Człowiek na pierwszym miejscu

Naszą największą wartością jest zespół. Tworzą go wspaniali ludzie, pełni pasji i zaangażowania w to, czym się zajmują. Dbamy o ich indywidualne potrzeby. W firmie panuje przyjazna atmosfera i wzajemne wsparcie w sytuacjach kryzysowych. Każda zatrudniona osoba ma elastyczny czas pracy, otrzymuje posiłki regeneracyjne oraz ma szansę się rozwijać. Niemal każdy swoją przygodę w spółdzielni rozpoczyna od stażu. Z czasem, kiedy nabierze doświadczenia, zostaje pełnoprawnym pracownikiem działającym pod okiem trenera pracy. Spora grupa osób stażujących i chcących podjąć zatrudnienie w naszej spółdzielni to uczestnicy warsztatów terapii zajęciowej lub środowiskowych domów samopomocy. Trenerzy i terapeuci tych placówek dobrze znają naszą Spółdzielnię. Kiedy ich podopieczni chcą poczynić kolejny krok na drodze reintegracji zawodowej, chętnie kierują ich właśnie do nas. Tutaj mogą się sprawdzić i zweryfikować, czy to już odpowiedni moment w czasie rehabilitacji po kryzysie na podjęcie pracy. Staże zazwyczaj trwają co najmniej 3 miesiące. Jeżeli obydwie strony są usatysfakcjonowane, to po stażu proponujemy zatrudnienie. Najpierw na niewielką część etatu, aby zmiana realiów osoby chorującej psychicznie nie była bardzo gwałtowana, a następnie stopniowo w coraz większym wymiarze godzin. Dzięki takiemu podejściu osoby po kryzysach psychicznych mogą w komfortowych warunkach wrócić do życia zawodowego i społecznego. Praca odbywa się w określonych zespołach, które są odpowiedzialne za poszczególne elementy zamówień. Jeśli pojawiają się problemy, negatywne zjawiska psychiczne lub konflikty, trener może od razu zareagować. Nie będziemy

ukrywać, że absencji z powodu różnego rodzaju dolegliwości jest sporo. Dość często pracujemy w okrojonym składzie, jednak lata praktyki pozwoliły wypracować taki model stanowiskowy, w którym z łatwością realizujemy wszystkie zlecenia. W naszym przedsiębiorstwie stawiamy działania na rzecz ludzi nad maksymalizacją zysku. Zasadnicze znaczenie ma misja społeczna przy równoczesnej realizacji celu gospodarczego. Trudno jest bowiem działać na rzecz innych ludzi bez realnych nakładów finansowych.

Inwestycja w człowieka gwarancją sukcesu

Przez swoje działania chcemy mówić o ideach ekonomii społecznej i je pokazywać. Zamiast rywalizacji między podmiotami zdecydowanie lepiej skupić się na idei przedsiębiorczości społecznej i zwiększeniu świadomości społeczeństwa w obszarze współpracy z osobami chorującymi psychicznie. Kluczową rolę odgrywają współpraca, zaufanie i solidarność. Niemniej istotne są wrażliwość na potrzeby innych, odpowiedzialność, a także sprawna komunikacja i umiejętność współpracy. Planując swoje działania, nie zapominamy o tym, że w centrum znajduje się człowiek, a nie chęć bogacenia się. Finanse nie są celem samym w sobie, lecz narzędziem pozwalającym działać na rzecz innych osób. W spółdzielni socjalnej niezwykle ważna jest zawodowa reintegracja polegająca na zwiększaniu motywacji do rozwijania i podwyższania swoich zawodowych kwalifikacji. Doskonale zdajemy sobie sprawę z tego, że podnoszenie kwalifikacji pracowników bezpośrednio wpływa na profesjonalizm naszej spółdzielni. W ten sposób przyczynia się do jej rozwoju i koresponduje z zyskiem ekonomicznym. Właśnie dlatego, w miarę swoich możliwości, wysyłamy pracowników na szkolenia i kursy. Spora część naszego zespołu wzięła udział w kursie pedagogicznym zezwalającym na praktyczną naukę zawodu. Kurs zakończony egzaminem uwzględniał zajęcia z psychologii, pedagogiki i praktyki metodycznej. Absolwent takiego kursu może w profesjonalny sposób realizować zawodową reintegrację osób niepełnosprawnych, umiejętnie się z nimi komunikować i realizować zadania dydaktyczne. Kurs cukierniczy dla szefa kuchni sprawił, że podstawą naszych deserów stała się

uwielbiana przez klientów beza. Dzięki kursowi menu bankietowego nasza oferta zimnej płyty mocno się poszerzyła. Menu przekąskowe, po zrealizowanym kursie, zdecydowanie się odświeżyło. Kurs fotografii kulinarnej z kolei sprawił, że zdjęcia umieszczane w mediach społecznościowych są duże lepszej jakości, a co za tym idzie, przyciągają więcej klientów. Kurs managerskiego delegowania zadań ułatwił pracę działu logistyki i zwiększył efektywność pracy. Pracownicy zdobywający nowe umiejętności, które przenoszą bezpośrednio na swoje stanowiska pracy, to najlepsza inwestycja. Naszym zadaniem jest stwarzanie takich możliwości. Podnoszenie kwalifikacji przez pracowników świadczy o profesjonalizmie podmiotu oraz dbaniu o jak najwyższą jakość usług. Wykwalifikowana kadra to niemal połowa sukcesu. Osoby zagrożone wykluczeniem mają ogromny potencjał, trzeba je tylko wyszkolić. Inwestycja we wzmacnianie społecznego kapitału jest jedną z najbardziej opłacalnych lokat. Warto o tym pamiętać. Spółdzielnia Równość została stworzona przez i dla tych, którym ma służyć.

COVID-19, czyli niespodziewana przerwa w naszej podróży – współpraca to podstawa

W czasie, kiedy Spółdzielnia Socjalna Równość była w szczytowej formie, przytrafiła się pandemia. W marcu 2020 roku do Polski dotarła pandemia COVID-19. Spora część gospodarki została całkowicie unieruchomiona. Wprowadzane były coraz większe ograniczenia mające na celu spowolnienie rozprzestrzeniania się choroby. Wszystko stanęło na głowie i nikt nie wiedział, jak długo to potrwa. Musieliśmy poradzić sobie z okolicznościami, na które nikt nie był przygotowany. Podmioty ekonomii społecznej, podobnie jak inne przedsiębiorstwa, miały w oczach przerażenie. Trzeba było udowodnić, na co nas stać oraz ile tak naprawdę jesteśmy warci. Niezbędna była tytułowa elastyczność, kreatywność, determinacja i natychmiastowe reagowanie na zmieniające się potrzeby rynku. Sytuacja rodziła wiele pytań, na które ciężko było odpowiedzieć.

Nowa rzeczywistość oznaczała dla gastronomii równie pochyłą. Zamknięte lokale, ograniczenia sanitarne, brak klientów, a tym samym brak przychodów. Najważniejsze było, aby utrzymać płynność finansową, możliwość realizacji działań statutowych, a przede wszystkim każde stanowisko pracy. Przedsiębiorstwa społeczne znalazły się w naprawdę trudnej sytuacji. Zagrożone zostały bowiem miejsca pracy osób, którym trudno byłoby znaleźć zatrudnienie gdzieś indziej. Jednak zachwianie płynności finansowej, wynikające z długotrwałego lockdownu, groziło upadłością lub właśnie zwolnieniami. Wbrew pozorom największym wyzwaniem było pozyskanie środków, które pokryją bieżące koszty. Trzeba było opłacić media, zobowiązania wobec dostawców, a także wynagrodzenia pracowników. To wszystko w obliczu odwołania wszystkich zleceń i rezerwacji. Wyzwaniem było również zapewnienie psychicznego dobrostanu całemu zespołowi. Czas pandemicznych obostrzeń był dla nich bardzo trudny. Część zespołu zdecydowała się pozostać na zwolnieniu lekarskim, inni chcieli pracować w mniejszym wymiarze pracy, a pozostali płynnie dostosowywali się do zmieniającej się formy pracy.

Zamknęliśmy się na 2 tygodnie. Po tym czasie, zachowując wszystkie reżimy sanitarne, nieśmiało wróciliśmy do pracy. Zaczęliśmy niemal od zera, bowiem kalendarz zamówień był pusty. Częściowa redukcja etatów okazała się niezbędna, podobnie jak przeorganizowanie samej struktury działań. Śledziliśmy wprowadzane odgórnie obostrzenia i dostosowywaliśmy ofertę do aktualnej sytuacji. Na szczęście bardzo szybko okazało się, że przedsiębiorczość społeczna, której jesteśmy częścią, stanowi przestrzeń otwartą na współpracę z biznesem, firmami komercyjnymi i sektorem oświaty. Postanowiliśmy działać w różnorodny, czasem bardzo kreatywny sposób. Przetrwaliśmy dzięki ogromnej determinacji, pasji do naszej pracy, a także pomocy, którą otrzymaliśmy z wielu źródeł.

Działania pomocowe.

Umorzenie czynszu, wielkanocna święconka z dostawą oraz ciepły posiłek dla osób starszych i samotnych

Jako pierwszy pomocną dłoń wyciągnął do nas Uniwersytet Papieski Jana Pawła II. Na 3 miesiące umorzył czynsz za wynajem przestrzeni, w której mieści się nasza siedziba. Z czasem, podobnie jak większość lokali gastronomicznych, rozpoczęliśmy dostawę posiłków do klientów indywidualnych. Zainicjowaliśmy współpracę z agregatorami dostępnymi na rynku gastronomicznym, aby zyskać rozpoznawalność wśród podmiotów dostarczających obiady. Działania te były dobre na start, ale zdecydowanie nie wystarczały, aby zachować płynność finansową. W związku ze zbliżającymi się świętami wielkanocnymi, pełnymi obostrzeń i zakazów, stworzyliśmy wyjątkową ofertę poświęconych wielkanocnych koszyków z dostawą do domu. Zainteresowanie przerosło nasze oczekiwania. Niemal 500 koszyków trafiło do rodzin, osób starszych, a nawet bezdomnych podopiecznych Fundacji Zupa na Plantach. Na bazie samodzielnie zebranych środków przygotowaliśmy także kosze wielkanocne dla medyków, którzy na pierwszym froncie walczyli z pandemią.

Działalność naszej Spółdzielni w czasie pandemii była możliwa również dzięki pomocy finansowej otrzymanej z zewnątrz. Firma UBS, chcąc wesprzeć sektor ekonomii społecznej oraz osoby starsze i samotne, przekazała nam środki finansowe, które dały nie tylko pracę, ale także motywację do działania. Zaangażowaliśmy się w działalność pomocową. Stworzył się niemal idealny model partnerstwa międzysektorowego nastawiony na realizację wysokiego celu społecznego. Współpraca odbywała się pomiędzy:

- sektorem ekonomii społecznej, której częścią była nasza Spółdzielnia Socjalna Równość,
- firmą UBS w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu,
- sektorem nauki za sprawą Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie (w budynku Uniwersytetu mieści się nasza siedziba, dzięki uprzejmości władz zostaliśmy tymczasowo zwolnieni z czynszu),

- sektorem pozarządowym za pośrednictwem wolontariuszy Doctros Africa,
- wolontariuszami z facebookowej grupy Widzialna Ręka,
- oraz Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej i Zespołem Psychiatrii Środowiskowej, które stworzyły listę ponad 120 adresów osób potrzebujących.

Cała akcja była skierowana do seniorów, szczególnie narażonych na skutki zakażenia COVID-19. Były to osoby, które musiały pozostać w izolacji, bały się opuszczać swoje mieszkania lub nie miały takiej fizycznej możliwości. Korzystając z naszej w pełni wyposażonej kuchni przygotowywaliśmy i dostarczaliśmy nieodpłatne posiłki dla krakowskich seniorów. W ten sposób od kwietnia do maja wspieraliśmy ich w trudnym czasie pandemii. Aż 4000 ciepłych obiadów trafiło do osób potrzebujących. Latem 2020 roku uzyskaliśmy grant, który pozwolił kontynuować obiadową akcję pomocową. Z kolei jesienią firma UBS ponownie zwróciła się do nas, tym razem w celu organizacji dostaw ciepłych posiłków dla osób bezdomnych przebywających w przestrzeni niemieszkalnej. Równocześnie samodzielnie organizowaliśmy zbiórki na portalu zrzutka.pl, których grupą docelową były osoby starsze, samotne i niesamodzielne. Zebrane środki przeznaczaliśmy na wielkanocne święconki, bożonarodzeniowe paczki oraz kontynuację darmowych obiadów z dostawą.

W czasie pandemii nieocenionym wsparciem okazało się możliwości niesienia pomocy innym. Dostarczanie posiłków dla osób starszych i samotnych dało nam pracę i możliwość utrzymania płynności finansowej. Paradoksalnie pandemia, czyli poważana sytuacja kryzysowa, została przekuta w pozytywne działania niosące za sobą wiele dobra. Odpowiednia reakcja na kryzys otworzyła nowe perspektywy. Nawiązane zostały nowe współprace, które trwają do dziś. Dobre praktyki ekonomii społecznej to również umiejętność radzenia sobie z trudnościami. Ostatecznie, dzięki współpracy z wieloma podmiotami, udało się przetrwać, zachować wszystkie stanowiska pracy i przywrócić etaty. Cały zespół cieszył się, że ma pracę, podczas kiedy inne obiekty regularnie się zamykały. Mamy jednak świadomość, że odrabianie strat ekonomicznych zajmie wiele długich miesięcy, a nawet lat.

Tworzymy nowe stanowiska pracy oraz inwestujemy w działania marketingowe

Mimo trwającej pandemii postanowiliśmy iść do przodu i stworzyć nowe stanowiska pracy. Nasza działalność, z racji ograniczeń epidemicznych, bardzo się zmieniła. Zastąpienie zbiorowych wydarzeń sprzedażą detaliczną sprawiło, że musieliśmy przeorganizować sposób działania. Stworzyliśmy nowe stanowiska pracy lub zwielokrotniliśmy te już istniejące. Zatrudnionych zostało sześć osób z obszaru wykluczenia społecznego. Trzy osoby w ramach re-integracji społecznej 50+, jedna osoba bezrobotna borykająca się z problemami psychicznymi oraz dwie osoby bezrobotne przed ukończeniem 30 roku życia. Skorzystaliśmy z zatrudnienia monitorowanego z wykorzystaniem Funduszy Europejskich ze środków MOWES 2. Mimo kryzysowych sytuacji dostrzegamy, że osób wykluczanych na rynku pracy jest wciąż bardzo dużo. Warto korzystać z narzędzi dostępnych dla podmiotów ekonomii społecznej i zmieniać świat na lepsze.

Czas pandemii pokazał nam, jak ważne są działania marketingowe, promocyjne i sama obecność przedsiębiorstwa w sieci. Z dnia na dzień okazało się, że to właśnie Internet stał się naszą główną platformą sprzedażową. Postanowiliśmy zainwestować w pozycjonowanie naszej strony internetowej, aby zwiększyć swoją rozpoznawalność, a tym samym zwielokrotnić liczbę potencjalnych klientów. Zainwestowaliśmy środki i zrealizowaliśmy produktowe sesje zdjęciowe, z których w dalszej kolejności stworzyliśmy oferty sprzedażowe. Dodatkowo posłużyły one do kreowania treści w mediach społecznościowych. Dbamy o to, aby nasze konta na Facebooku, Instagramie czy Pinterście były atrakcyjne i na bieżąco aktualizowane. Równie dużo uwagi przykładamy do prowadzenia naszej wizytówki w serwisie Google. Zachęcamy klientów do wystawiania opinii, dbamy o aktualność oferty i na bieżąco wprowadzamy zmiany dotyczące funkcjonowania firmy. Mamy także w planach działania promocyjne polegające na obrandowaniu naszych samochodów dostawczych.

Nieformalna Koalicja Przedsiębiorstw Społecznych na rzecz pomocy uchodźcom Ukrainy

Umiejętność współpracy jest szalenie ważna dla każdej organizacji. Niby wszyscy to wiedzą, ale nie każdy rozumie i potrafi zbudować kulturę współdziałania, w szczególności kiedy dotyczy ona sytuacji kryzysowych. W takich warunkach stanowi to niemałe wyzwanie. Wojna na Ukrainie i ogromna liczba uchodźców docierających do naszego kraju, a szczególnie do Krakowa, sprawiły, że słowa trzeba było przełożyć na konkretne działania. Jesteśmy spółdzielnią otwartą na dialog i wszelkiego rodzaju współpracę. Chętnie podjęliśmy się stworzenia nieformalnej koalicji z innymi przedsiębiorstwami ekonomii społecznej. Jako efekt pewnego ciągu zdarzeń powstała Koalicja Przedsiębiorstw Społecznych mająca służyć wsparciu uchodźców z Ukrainy. Wspólnie ze Spółdzielnią Socjalną Ognisko oraz Fundacją On Life stworzyliśmy inicjatywę wspierającą uchodźców z Ukrainy. Przed budynkiem Dworca Głównego, na placu Jana Nowaka-Jeziorańskiego w Krakowie stanęły białe namioty. To miejsce, gdzie na uchodźców codziennie czekamy z ciepłą zupą, kanapkami, gorącą kawą, herbatą, a nawet kakao. Jest tu także dach nad głową i stół, przy którym mogą zjeść ciepły obiad. To jeden z wielu punktów pomocowych dla osób uciekających z ogarniętej wojną Ukrainy. Do wielkiej akcji wsparcia włączają się kolejne osoby, wolontariusze z krakowskich uczelni, pracownicy krakowskich korporacji oraz firmy prywatne. Każdy pomaga, jak może. To właśnie w grupie jest siła. Osobom, które zostawiły wszystko, aby ratować życie swoich rodzin, trzeba pomóc! To zadanie, którego musiały się podjąć podmioty ekonomii społecznej, tak wrażliwe na człowieka i jego potrzeby. Spędziliśmy tam prawosławne święta wielkanocne, które miały być namiastką normalności. Pojawiły się przygotowane przez nas wielkanocne paczki oraz tradycyjne ukraińskie potrawy. Ciepły posiłek łączy i zbliża. Biały namiot stał się symbolicznym miejscem wsparcia. Dzielenie się jedzeniem przeplata przeżywanie codziennych trudnych zdarzeń. To miejsce, które nigdy nie zasypia. Podobnie potrzeby uchodźców wcale nie maleją. Osób stale przybywa, a my na bieżąco reagujemy na zmieniającą się sytuację. Nasza Koalicja Przedsiębiorstw

Społecznych stawia czoła wszelkim potrzebom, jednak trzeba uczciwie przyznać, że wsparcie darczyńców jest nieocenione.

To doświadczenie pokazuje, że współczesna ekonomia społeczna jest na etapie ewolucyjnym. Realizowane przedsięwzięcia przełamują bariery lub różnice międzysektorowe. Tworzą się hybrydowe przedsięwzięcia działające w formie partnerstw i sieci. W ten sposób, na podstawie mniej lub bardziej sformalizowanych porozumień, powstaje nowa jakość ekonomii społecznej bazująca na współpracy. Właśnie taki model firmy społecznej chcemy promować i wdrażać.

Warto doceniać środowisko lokalne

Spółdzielnia Socjalna Równość jest przedsiębiorstwem, które realizuje swoje działania w kontekście społecznym. Jest mocno zakorzeniona w lokalnej społeczności i na jej potrzeby odpowiada. To właśnie tam poszukuje zleceń, tka sieć współpracy z instytucjami i realizuje swoje usługi. Działa na rzecz ludzi i społeczności. Dąży do tego, aby być traktowaną w sposób partnerski, podobnie jak dzieje się to w przypadku komercyjnych przedsiębiorstw. Codziennie stara się pokazać, że współpraca z podmiotami ekonomii społecznej może nieść za sobą wiele korzyści dla przedsiębiorstw prywatnych oraz samorządów realizujących szereg zadań w sferze usług publicznych. Lokalne władze, zlecając część zadań sektorowi ekonomii społecznej, zyskują usługi dobrej jakości i współtworzą nowe miejsca pracy dla osób zagrożonych wykluczeniem.

Przykładem takich działań są nasze długoterminowe kontrakty realizowane dla gminy miejskiej Kraków. Regularne posiłki dostarczane dla Klubów Aktywności Seniora cieszą się dużym uznaniem. Gorące napoje i suchy prowiant przygotowywane dla bezdomnych w miejskiej akcji Streetbus były szalenie potrzebne podczas zimowych mroźnych nocy. Z dumą możemy się pochwalić również zorganizowaniem obiadów i suchego prowiantu dla powodźnianych uwieczonych na jednym z krakowskich osiedli. W zaledwie 4 godziny zorganizowaliśmy i dostarczyliśmy ponad 100 pakietów pełnego wyżywienia.

Przykładem długotrwałych zleceń dla wspólnoty lokalnej jest także współpraca z Fundacją Zupa na Plantach. Dwa lata z rzędu realizowaliśmy zimową akcję dostarczania gorących posiłków dla bezdomnych. Raz w tygodniu zapewnialiśmy gorącą zupę wraz z pieczywem, którą wolontariusze Fundacji rozwozili do ponad 80 podopiecznych. W sezonie 2020/21 posiłki ufundowała firma UBS, przekazując darowiznę na nasze cele statutowe. W bieżącym roku Fundacja Zupa zebrała środki finansowe, korzystając ze zrzutki społecznej. Do tej pory dostarczyliśmy bezdomnym ponad 5000 ciepłych i pożywnych zup.

Kolejnym przykładem naszej współpracy międzysektorowej z lokalnymi instytucjami jest partnerstwo w projekcie PO WER OWES. Od 2019 roku wspólnie z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej w Krakowie oraz Uniwersytetem Papieskim Jana Pawła II realizujemy szkolenia mające na celu podniesienie kompetencji pracowników ośrodków wsparcia ekonomii społecznej w regionie województwa małopolskiego, śląskiego i świętokrzyskiego. Łączymy wiedzę teoretyczną i naukową Uniwersytetu, potężne zaplecze instytucjonalne ROPS oraz nasze praktyczne działanie i doświadczenie. Przekazujemy uczestnikom projektu rzetelną wiedzę o realiach, w jakich funkcjonują przedsiębiorstwa społeczne.

Długoterminowe umowy, które dla instytucji zlecających są bardzo wygodną formą, niosą ze sobą także spore ryzyko gospodarcze. Niestety w polskim prawodawstwie procedury są bardzo sztywne i nie przewidują wystąpienia wielu zmiennych czynników. Obecna sytuacja najlepiej o tym świadczy. Drożące produkty, paliwo, energia – to realnie wpływa na koszty, jakie ponosi przedsiębiorca. I tak na przykład, realizując umowę zawartą na początku 2020 roku, do końca 2022 przedsiębiorstwa są zobowiązane świadczyć usługi po ustalonych 2 lata temu cenach. A te, biorąc pod uwagę obecne realia, powinny być dwukrotnie wyższe. Wielokrotnie spotykamy się z takimi zapisami w postępowaniach przetargowych. Staramy się, już na etapie rozeznania rynku, uczyć urzędników odpowiedzialnych za przygotowanie postępowań na takie zmienne warunki. Umieszczanie w umowach możliwości renegotjacji

warunków lub ustalanie obowiązywania umowy na krótszy okres stanowią kompromisowe rozwiązania. Podobnie stosowanie klauzul społecznych w zamówieniach społecznych jest dziedziną, która ciągle wymaga dopracowania i zwiększania świadomości w instytucjach publicznych.

Właściwy kierunek działań

O tym, że podążamy w dobrą stronę, świadczą otrzymywane przez nas nagrody. Wyróżnienie w kategorii „najlepszy pracodawca” w ramach III edycji konkursu Ministra Rodziny i Polityki Społecznej Znak Jakości Ekonomii Społecznej i Solidarnej 2020 napawa nas dumą. Ogromnym motywatorem do nieustającego rozwoju była również nagroda w konkursie Małopolski Lider Przedsiębiorczości Społecznej w kategorii „Razem przeciw COVID – najlepsza inicjatywa ekonomii społecznej”. Podobnie zadziałał fakt, że zostaliśmy laureatem Małopolskiej Nagrody Rynku Pracy 2020. Te nagrody, a także każda poprzednia, utwierdzają nas w przekonaniu, że intensywna praca na rzecz rozwoju ekonomii społecznej ma sens. Łączenie działalności ekonomicznej i społecznego zaangażowania zdecydowanie może prowadzić do sukcesu. Przyznawane certyfikaty i nagrody budują markę pojedynczych podmiotów, ale także całego sektora ekonomii społecznej. Sprawiają, że jeszcze bardziej chcemy wspierać tworzenie wspólnego dobra, zwalczać społeczne antagonizmy oraz dążyć do integracji grup społecznych. Swoim działaniem pragniemy stwarzać warunki, które sprzyjają odzyskaniu samodzielności przez osoby wykluczone i marginalizowane. Do tej pory działaliśmy głównie w Małopolsce. Pojawia się jednak coraz większe zainteresowanie naszymi usługami także poza tym regionem. Być może rozwój terytorialny to kolejny element naszej historii.

Notka o autorach

Katarzyna Wojtanowicz, adiunkt w Katedrze Polityki Społecznej i Pracy Socjalnej Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie.

Barbara Sordyl-Lipnicka, adiunkt w Katedrze Polityki Społecznej i Pracy Socjalnej Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie.

Katarzyna Salamon, adiunkt w Katedrze Socjologii Rodziny Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie.

Rafał Jękot, student Uniwersytetu Warszawskiego.

Mateusz Pękała, Zastępca Dyrektora Instytutu Nauk o Polityce i Administracji Akademii Ignatianum w Krakowie.

Janka Bursová, doc. PhD., Teologická fakulta Katolíckej Univerzity v Ružomberku.

Dariusz Pierzak, doktorant Katolíckej Univerzity v Ružomberku.

Monika Pyrczak-Piega, adiunkt w Katedrze Pedagogiki Opiekuńczo-Wychowawczej i Inkluzji Społecznej Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie.

Katarzyna Kutek-Sładek, adiunkt w Katedrze Pedagogiki Opiekuńczo-Wychowawczej i Inkluzji Społecznej Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie.

Mariusz Buda, asystent w Katedrze Pedagogiki Opiekuńczo-Wychowawczej i Inkluzji Społecznej Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie.

Maciej Stachura, Kierownik Dziennego Domu „Senior-Wigor”, specjalista reintegracji zawodowej w Klubie Integracji Społecznej w Kętach.

Teresa Misina, Ewelina Szczęsna-Misina, Jacek Misina, Spółdzielnia Socjalna Równość z siedzibą w Krakowie.

Ewelina Szczęsna-Misina, Spółdzielnia Socjalna Równość z siedzibą w Krakowie.

W nurt dyskusji na temat skuteczności mechanizmów reintegracji społecznej i zawodowej instytucji wspierających, we współpracy z środowiskiem lokalnym, sąsiedzkim czy rodzinnym wpisuje się recenzowana monografia pod redakcją Barbary Sordyl-Lipnickiej i Katarzyny Wojtanowicz. Redaktorki przedstawiają teksty wyodrębniając dwie części: opracowaną przez przedstawicieli badaczy i praktyków, znawców problematyki. W części prezentowanej przez badaczy zagadnienia, można wyraźnie wyodrębnić trzy nurty: dotyczące samego zagadnienia integracji, znaczenia komunikowania w sytuacjach doznawania kryzysów oraz spojrzenia na reintegrację z perspektywy osób z niepełnosprawnościami.

Zaprezentowane treści uzmysławiają czytelnikowi złożoność zjawiska integracji i reintegracji społeczno-zawodowej. Na uwagę zasługują te z nich, które skupiają uwagę na zagadnieniu komunikowania, zwłaszcza w obszarze nowych mediów i wprzęgnięcie ich w proces reintegracyjny. Nie bez znaczenia pozostają refleksje praktyków, osób, które na co dzień doświadczają wyzwań, jakie związane są z przywróceniem społeczeństwu tych, którzy „gorzej” się mieli. Wszystkie teksty zasługują na uwagę – są bogate w prezentowane działania, rekomendując konkretne rozwiązania.

dr hab. Małgorzata Duda, prof. UPJPII



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Uniwersytet Papieski
Jana Pawła II
w Krakowie



INSTYTUCJA
WOJEWÓDZTWA
MAŁOPOLSKIEGO



Spółdzielnia
Socjalna
Równość



ISBN 978-83-67586-32-0



9 788367 586320