

ANNA GRUSZKA

Społeczne potrzeby socjalne i ich zaspokajanie. Na podstawie opinii pracowników socjalnych oraz klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Pilźnie

Problem biedy, ubóstwa jest znany człowiekowi od zarania dziejów. Niemal od zawsze istniały podziały na osoby, które posiadały więcej niż inni członkowie społeczności. Szczególnie różnice i podział wprowadziły przemiany, zwłaszcza po 1989 roku, w skutek, których coraz częściej zaczęły pojawiać się i ciągle narastają nowe problemy społeczne. Jednym z niekorzystnych efektów tych przemian jest zjawisko wykluczenia.

Niniejsza prezentacja ma na celu m.in. wyjaśnienie pojęcia zjawiska wykluczenia społecznego oraz przedstawienie prawnych i instytucjonalnych możliwości jego likwidacji. Następnie ukazanie jednostek i grup, które najbardziej są zagrożone lub wykluczone społecznie oraz funkcjonowania tej grupy osób w życiu codziennym i społeczeństwie. Dla potwierdzenia celów teoretyczno-poznawczych przeprowadzone zostały badania wśród klientów i pracowników socjalnych Ośrodka Pomocy Społecznej w Pilźnie, których opinie pozwalają zobrazować i przedstawić społeczne potrzeby socjalne osób dotkniętych, bądź zagrożonych zjawiskiem wykluczenia. Pozwalają także zrozumieć oczekiwania tej grupy osób oraz szerokie działania, podejmowane przez państwo i instytucje do tego powołane celem zaspokojenia podstawowych potrzeb i zapewnienia społeczeństwu warunków odpowiadających godności człowieka.

I. Wykluczenie społeczne jako problem społeczny

W świetle teorii istnieje wiele definicji wykluczenia społecznego, które często definiowane jest, jako:

- niezdolność do uczestniczenia w uznawanych za ważne aspektach życia społecznego, [...] to odmowa podstawowych praw socjalnych, które zapewniają pozytywną wolność do uczestniczenia w życiu społecznym i ekonomicznym, [...] to proces erozji uznania i szacunku dla praw obywatelskich, od których zależą środki do życia i jego poziom;
- izolacja dobrowolna bądź częściej, wymuszona uwarunkowaniami zewnętrznymi [...] utrwała podział na „naszych” i „obcych”, spychając na margines nieprzydatności duże grupy ludzi. [...] to życie poza nawiasem praw i przywilejów społeczeństwa, [...] jest kwintesencją określonego procesu ukształtowanego przez miejsce w strukturze społecznej, przez przeszłe doświadczenia życiowe i oczekiwania¹.

Najbardziej podatne na zjawisko, bądź wykluczone społecznie są przeważnie osoby, które tworzą klientelę wsparcia, a więc osoby:

- osoby o niskich kwalifikacjach i bezrobotne;
- rodziny, w tym dzieci i młodzież ze środowisk zaniedbanych;
- dzieci wychowujące się poza rodziną;
- kobiety samotnie wychowujące dzieci, czy pozostające poza rynkiem pracy;
- ofiary patologii życia rodzinnego;
- osoby uzależnione od alkoholu i narkotyków;
- bezdomne i imigranci;
- osoby chorujące psychicznie, czy przewlekle chore;
- niepełnosprawne;
- starsze osoby samotne;

¹ M. Jarosz, *Obszary wykluczenia w Polsce* [w:] M. Jarosz, *Wykluczeni, wymiar społeczny, materialny i etniczny*, Warszawa 2008, s. 10–11.

- osoby żyjące w bardzo trudnych warunkach mieszkaniowych;
- skazani opuszczający zakłady karne².

Jednostki i grupy społeczne dotknięte zjawiskiem wykluczenia społecznego często doświadczają trudności zaakceptowania nowych warunków i społecznie akceptowanej drogi życiowej lub wypadnięcie z niej, których skutki powodują m.in.:

- nie wypełnienie ról społecznych,
- nie skorzystanie z zasobów publicznych,
- niezabezpieczanie własnej egzystencji w godziwy sposób³.

Obraz nieprawidłowego funkcjonowania i skutki, jakich doświadczają ukazują przykładowo:

- **bezrobotni** – ciągłe poszukiwanie i brak pracy implikuje obniżenie warunków życia, powoduje ograniczony dostęp do dóbr i usług, stanowi barierę w znalezieniu zatrudnienia⁴. Tracą możliwość nadążenia za przemianami w społeczeństwie, tracą zdolność do podejmowania życiowych decyzji, uczenia się i podnoszenia kwalifikacji;

- **dzieci i młodzież ze środowisk zaniedbanych** – wykazują mniejszą wrażliwość psychiczną, poczucie zagrożenia, brak pewności siebie, a także niższość w stosunku do innych osób lepiej usytuowanych⁵;

² E. Zwyucka-Kozłowska, *Naznaczeni, odtrąceni, wykluczeni... kilka uwag o społecznej sytuacji osób opuszczających zakłady karne* [w:] J. Nowak (red.), *Meandry wykluczenia społecznego*, Warszawa 2008, s. 115–116.

³ A. Molesztak, *Jakość życia w obliczu wykluczenia społecznego* [w:] K. Biało-brzeska, S. Kawula (red.), *Wykluczenie i marginalizacja społeczna. Wokół problemów diagnostycznych i reintegracji psychospołecznej*, Toruń 2006, s. 22.

⁴ M. Łojko, *Marginalizacja społeczno-zawodowa długotrwale bezrobotnych* [w:] K. Biało-brzeska, S. Kawula (red.), *Wykluczenie i marginalizacja społeczna. Wokół problemów diagnostycznych i reintegracji psychospołecznej*, Toruń 2006, s. 50.

⁵ G. Cęcelek, *Sytuacja szkolna dziecka z rodziny ubogiej*, Warszawa 2011, s. 48–49.

- **osoby wychowujące się poza rodziną, przebywające w placówkach opiekuńczo-wychowawczych** – często bez wsparcia bliskich zmagają się z codzienną bezradnością, z brakiem pomysłu na dalsze życie, w społeczeństwie czują się zagubieni i nie wykazują potrzebnej aktywności w podjęciu próby przeciwstawienia się własnemu losowi⁶;

- **bezdomni** – brak więzi, porozumienia z drugim człowiekiem, odrzucenie, czy wyizolowanie jednostki z życia społecznego⁷;

- **skazani** – na długo pozostają obciążeni zapisem o karalności, trwają w konflikcie z najbliższymi, nie mają dokąd wracać, są obciążeni nałogami lub łatwo im ulegają. Są pozbawieni umiejętności rozwiązywania własnych problemów i podejmowania jakichkolwiek decyzji⁸;

- **osoby starsze, chore, niepełnosprawni** – zostają wycofywani z życia społecznego, z ról zawodowych z powodu braku zatrudnienia, wykształcenia, bądź kwalifikacji niedostosowanych do wymogów rynku pracy. Utrwalony stereotyp o osobach chorych i niepełnosprawnych⁹.

II. Instytucje pomocowe dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

Obszar bezpieczeństwa społecznego wyróżniają w szczególności trzy główne sektory prowadzące działalność na rzecz dobra

⁶ J. Werbanowska, *Problematyka organizacji pozarządowych jako usługodawców dla młodzieży na rynku pracy*, <http://www.fise.org.pl> (odczyt z dnia 1 czerwca 2012 r.).

⁷ M. Oliwa-Ciesielska, *Piętno bezdomności*, <http://www.wykluczenie.pl> (odczyt z dnia 16 sierpnia 2012 r.).

⁸ D. Woźniakowska, *Skazani i byli skazani na rynku pracy – ocena problemu z punktu widzenia organizacji pozarządowych*, <http://www.fise.org.pl> (odczyt z dnia 16 sierpnia 2012 r.).

⁹ M. Gajewska, *Ubóstwo i wykluczenie społeczne osób niepełnosprawnych* [w:] red. A. Grzędzińska, K. Majdzińska, A. Sulowska, *Ubóstwo i wykluczenie. Wymiar ekonomiczny, społeczny i polityczny* (materiały konferencyjne), Warszawa 2010, s. 377.

społecznego jednostek i grup znajdujących się w trudnych sytuacjach, zagrożonych skutkami wykluczenia społecznego. Należą do nich:

- sektor publiczny obejmujący administrację państwową i samorządową oraz instytucje jej podlegające;
- prywatny, którego tworzą głównie osoby fizyczne i prawne, a także
- trzeci sektor stanowiący ogół organizacji pozarządowych (non-profit) działających społecznie¹⁰.

Najważniejsze znaczenie ma sektor publiczny, tym samym samorząd terytorialny i jednostki organizacyjne, do których należą:

- na poziomie województwa: regionalne ośrodki polityki społecznej;
- na poziomie powiatu: powiatowe centra pomocy rodzinie;
- na poziomie gminy: ośrodki pomocy społecznej¹¹.

Oprócz wskazanych jednostek organizacyjnych na terenach samorządu terytorialnego funkcjonują także instytucje pomocowe, do których należą w szczególności:

- domy pomocy społecznej;
- ośrodki całodobowej lub dziennej opieki;
- placówki opiekuńczo-wychowawcze;
- placówki specjalistycznego poradnictwa, w tym także rodzinnego;
- ośrodki adopcyjno-opiekuńcze;
- ośrodki wsparcia oraz
- ośrodki interwencji kryzysowej¹².

¹⁰ G. Spytek-Bandurska, *Sektory, podmioty, poziomy i organizacja polityki społecznej* [w:] G. Firlit-Fesnak, M. Szyłko-Skoczy (red.), *Polityka społeczna*, Warszawa 2008, s. 93.

¹¹ M. Grewiński, *Od systemu opieki przez politykę pomocy do aktywizacji i integracji społecznej* [w:] M. Grewiński, J. Krzyszkowski (red.), *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Warszawa 2011, s. 12.

¹² Tamże, s. 13–14.

Ośrodek Pomocy Społecznej, jako jednostka organizacyjna instytucji pomocy społecznej funkcjonuje na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej udzielając wsparcia osobom zagrożonym i wykluczonym społecznie poprzez:

- przyznawanie i wypłacanie przewidzianych ustawą świadczeń;
- pracy socjalnej;
- prowadzenie i rozwój niezbędnej infrastruktury socjalnej;
- analizie i ocenie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej;
- realizacji zadań wynikających z rozeznaczonych potrzeb społecznych;
- rozwijaniu nowych form pomocy społecznej i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb¹³.

Struktura wsparcia oferowanego przez instytucje pomocowe, w tym Ośrodek Pomocy Społecznej oparta jest na podziale wszystkich rodzajów świadczeń na:

- świadczenia pieniężne (np. zasiłek stały, okresowy, celowy, specjalny zasiłek celowy);
- świadczenia niepieniężne (np. praca socjalna, bilet kredytowy, poradnictwo specjalistyczne, schronienie, posiłek, ubranie, itp.);
- usługi opiekuńcze¹⁴.

III. Metodologia badań własnych

1. **Przedmiot badań:** opinie pracowników socjalnych oraz klientów na temat potrzeb socjalnych występujących na terenach gminy Pilzno oraz ich zaspokajania przez instytucyjne wsparcie, czyli działający na tym terenie Ośrodek Pomocy Społecznej.

¹³ M. Grewiński, *Wielosektorowa polityka społeczna*, Warszawa 2011, s. 268.

¹⁴ Art. 15 ustawy z dnia 12 kwietnia 2004 roku o pomocy społecznej, Dz. U. 2009, nr 175, poz. 1362.

2. **Cel:** pojęcie zjawiska wykluczenia społecznego oraz możliwości jego likwidacji – zbadanie opinii klientów OPS dot. potrzeb socjalnych na terenie gminy Pilzno

3. **Problem badawczy:** jakie opinie formułują pracownicy socjalni oraz klienci Ośrodka Pomocy Społecznej na temat potrzeb socjalnych i ich zaspokajania przez działania OPS w Pilźnie?

Problem szczegółowy: co jest największym problemem w środowisku lokalnym? Jakie grupy są najbardziej zagrożone? Co jest powodem i jakiego wsparcia oczekują klienci OPS? Czy otrzymana pomoc jest wystarczająca?

4. **Hipoteza:** na terenie gminy istnieje duża grupa społeczna, która przy pomocy działań OPS – Pilzno zaspokaja swoje potrzeby z zakresu usług opiekuńczych, ale przede wszystkim korzysta ze świadczeń finansowych i pomocy materialnej.

5. **Zmienna zależna:** opinie pracowników socjalnych oraz klientów na temat potrzeb socjalnych występujących na terenach gminy Pilzno oraz ich zaspokajania przez instytucyjne wsparcie, czyli działający na tym terenie Ośrodek Pomocy Społecznej.

6. **Wskaźniki:** odpowiedzi respondentów na pytania umieszczone w kwestionariuszu ankiety.

7. **Metoda:** metoda sondażu diagnostycznego.

8. **Technika:** analiza dokumentów, ankieta.

9. **Narzędzie badawcze:** kwestionariusz.

Badania zostały przeprowadzone na terenie Ośrodka Pomocy Społecznej w Pilźnie. We wrześniu 2012 roku po uzyskaniu zgody Kierownika OPSwP badania rozpoczęto od przeprowadzenia ankiet wśród pracowników socjalnych celem zgromadzenia danych uwzględniających strukturę świadczeniobiorców, formę i zakres pomocy udzielanej przez instytucję.

IV. Społeczne potrzeby socjalne w opinii klientów na temat własnej sytuacji bytowej

Przeprowadzona ankieta wśród klientów OPSwP umożliwiła dokonanie szerszej analizy na temat istniejących problemów społecznych oraz społecznych potrzeb socjalnych i ich zaspokojenia

wśród mieszkańców gminy Pilzno. W badaniu wzięło udział 100 klientów Ośrodka Pomocy Społecznej, w tym 79 kobiet, 21 mężczyzn w wieku od 18 do powyżej 45 roku życia. Zdecydowana większość klientów stanowiła wiek 31–45 lat. W badaniu wzięło udział 38 osób z miasta oraz 62 osoby zamieszkujące tereny gminy Pilzno.

Do klientów Ośrodka Pomocy Społecznej zostało skierowanych 20 pytań, wśród których między innymi zapytano o:

1. Powód, dla którego zwrócił/a się Pan/i do Ośrodka Pomocy Społecznej?

- uzyskanie informacji/porady (8%);
- złożenie wniosku/ podania o uzyskanie pomocy finansowej (74%);
- zatrudnienie (18%);

2. Jaka jest Pana/i sytuacja rodzinna?

- osoba samotnie gospodarujące 23%;
- osoba wspólnie zamieszkujące i gospodarujące z rodziną 67%;

3. Jakie są źródła dochodu Pana/i rodziny poza finansowym wsparciem z OPS?

- praca na własny rachunek (10%);
- emerytura/renta (12%);
- pozostaje na utrzymaniu członka rodziny (26%);
- praca we własnym gosp. rolnym (17%);
- zasiłek dla bezrobotnych (7%);
- praca dorywcza (28%).

Powodem, dla którego społeczność lokalna z terenu gminy Pilzno zwraca się do Ośrodka Pomocy Społecznej jest według 74% badanych złożenie wniosku/podania o udzielenie pomocy finansowej, 18% ubiega się o zatrudnienie za pośrednictwem jednostki, a tylko 8% zwraca się o uzyskanie informacji, bądź porady.

O pomoc zwracają się zarówno osoby samotnie gospodarujące, co potwierdza 33% badanych. Zdecydowana większość to osoby wspólnie zamieszkujące i gospodarujące z rodziną, gdyż stanowią

73% badanej grupy osób. Jednakże można powiedzieć, że powodem zwrócenia się do instytucji o wsparcie tej grupy osób może głównie wynikać z niskiego źródła dochodu, bądź całkowicie jego braku, a jedynym dochodem, jaki posiadają stanowi wówczas finansowe wsparcie udzielone przez Ośrodek pomocy Społecznej.

Potwierdzeniem tego są różnorodne źródła dochodu, które można uznać, że wynikają z braku pracy, gdyż tylko 10% badanych osób posiada zatrudnienie. Znaczna część społeczności pozostaje na utrzymaniu członka rodziny (26%), prowadzi prace we własnym gospodarstwie domowym (17%), bądź ciągle poprzez prace dorywcze poszukuje stałego zatrudnienia (28%). Tylko 7% badanych oprócz pomocy społecznej uzyskuje dochód z zasiłku dla bezrobotnych, bądź posiada emeryturę lub rentę (12%).

W Ośrodku Pomocy Społecznej w Pilźnie pracuje 9 pracowników socjalnych oraz 2 asystentów rodziny, których również poproszono o wzięcie udziału w badaniu. Do tej grupy pracowników skierowano 20 pytań ankietowych, wśród których zapytano między innymi o najczęstsze przyczyny przyznawania pomocy, jakie grupy na przykładzie klientów Ośrodka Pomocy Społecznej najbardziej zagrożone są wykluczeniem społecznym, jak nastawieni są do pracownika/asystenta rodziny klienci pomocy społecznej, jakie formy pomocy mają zastosowanie oraz co jeszcze należałoby zrobić, aby osiągnąć przyjęte cele w zakresie ładu społecznego. W szczególności zapytano o:

Tabela 1. Największe problemy społeczne lokalnego środowiska i oczekiwania od Ośrodka Pomocy Społecznej

Problem	Odpowiedzi
Bezdomność	
Uzależnienia mieszkańców	4
Bieda związana z wielodzietnością	5
Bezrobocie	11
Wyobcowanie osób niepełnosprawnych, chorych, starszych,	2
Oczekiwania	
Świadczeń pieniężnych	11
Pomocy w rozwiązywaniu trudnych spraw	8
Wsparcia	4
Pomocy rzeczowej	8
Porad	7

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Jak przedstawia statystyka udzielonych odpowiedzi, największym problemem środowiska lokalnego w gminie Pilzno jest zjawisko bezrobocia, następnie bieda związana z wielodzietnością, uzależnienia od alkoholu oraz długotrwała lub ciężka choroba oraz niepełnosprawność. Dlatego też, jak wskazują pracownicy socjalni, klienci Ośrodka Pomocy Społecznej w szczególności oczekują świadczeń pieniężnych, pomocy rzeczowej, pomocy w rozwiązywaniu trudnych spraw porad oraz nieco mniej, ale także wsparcia.

V. Społeczne potrzeby socjalne i ich zaspokajanie – wnioski

Według opinii klientów i odpowiedzi pracowników socjalnych, społeczność lokalna gminy Pilzno zmaga się z wieloma problemami, które z reguły nawarstwiają nowe. Długotrwałe bezrobocie powoduje z czasem zjawisko ubóstwa, bezradność, czy alkoholizm, który z kolei może stać się przyczyną bezdomności. Podobnie jak długotrwała lub ciężka choroba może przyczynić się do

powstania niepełnosprawności. Niezależnie od problemu społeczeństwo nieustannie oczekuje wsparcia.

Forma i rodzaj działań podejmowanych przez Ośrodek Pomocy Społecznej i gminę Pilzno wobec mieszkańców znajdujących się w trudnej sytuacji zgodnie z UoPS przejawia się zazwyczaj w formie świadczeń pieniężnych i niepieniężnych oraz pracy socjalnej w oparciu o kontrakty socjalne, a od roku pomocy asystenta rodziny. Wobec osób tego wymagających podejmowane są usługi opiekuńcze i specjalistyczne. Dla dzieci i młodzieży prowadzone są świetlice oraz Klub Aktywnej Młodzieży. Realizowane są także programy tj. Pomoc państwa w zakresie dożywiania, Krajowy Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, Program PEAD-Pomoc dla najuboższych, sukcesywnie realizowane są projekty i programy unijne, organizowane staże i prace interwencyjne.