

Edward Orpik
Towarzystwo Resocjalizacyjne
Federacja na rzecz Reintegracji Społecznej

CZY NA PEWNO POMOC ? (SPOŁECZNA)

Od 13 lat pracuję w różnych instytucjach systemu pomocy społecznej - czyli właściwie od momentu utworzenia ich w nowym kształcie, w 1990 roku.

Rozpocząłem pracę jako pracownik socjalny, następnie pracowałem w całodobowym ośrodku wsparcia, a od czterech lat jestem Zastępcą Dyrektora Ośrodka Pomocy w dwustutysięcznym śląskim mieście.

Coraz częściej myślę o tym, że najwyższy czas by system ten zaczął się reformować. Przygotowywana jest nowelizacja, a właściwie nowa ustawa o pomocy społecznej. Dlatego uważam, że warto rozpocząć dyskusję, jakiej jeszcze nie było. Dyskusję o różnych przejawach odchodzenia pomocy społecznej od idei subsydiarności oraz postulatów indywidualnego i podmiotowego traktowania potrzebujących pomocy. Obawiam się, że jeśli taka dyskusja nie nastąpi, pomoc społeczna pójdzie drogą innych korporacji zawodowych, które uchylają się od krytycznego spojrzenia na swoje funkcjonowanie i w rezultacie przestanie służyć ludziom, a stanie się wyłącznie strukturą utrzymującą spokój społeczny.

Pomoc społeczna pomyślana jako instytucja polityki społecznej państwa, mająca na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, dawała nadzieję na to, że złagodzi negatywne skutki transformacji ustrojowej. Miała też wesprzeć rodziny w procesie adaptacji do zmieniających się gwałtownie i stawiających znacznie większe wymagania warunków życia.

Dzisiaj myślę, że to drugie oczekiwanie zostało spełnione. Nie nastąpiło to jednak niestety w wyniku dostosowania czy rozwoju umiejętności rodzin, ale poprzez godzenie się z faktem bycia outsiderem i redukcję swoich potrzeb.

Dzisiaj myślę, podobnie zresztą jak wielu moich przyjaciół, szczególnie z grona szeregowych pracowników socjalnych, że publiczna pomoc społeczna, w wielu swych przejawach tej funkcji wspierającej nie spełnia. Raczej coraz częściej jest w swym całokształcie dodatkowym elementem marginalizującym osoby i rodziny, którym w swych założeniach ma służyć.

Co powoduje taką sytuację?

Pierwszą przyczyną jest to, że w publicznej pomocy społecznej przeważają bierne formy pomocy, natomiast brak jest środowiskowej pracy socjalnej. Ośrodki Pomocy Społecznej, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie są urzędami, w których można załatwić zasiłek, w coraz niższej zresztą wysokości. Natomiast trudno jest szukać w nich wsparcia, zrozumienia i pomocy w zmienianiu trudnej sytuacji rodzinnej, wychowawczej i życiowej.

Jest tak, ponieważ pomoc społeczna jest instytucją mocno zbiurokratyzowaną. Przykładem na to jest choćby nadmiernie rozbudowany kilkunastostronicowy druk wywiadu środowiskowego, do którego należy dołączyć od kilku do kilkunastu dokumentów.

Niektórzy szefowie ośrodków, a jest ich nie mało, oprócz wymaganych prawem dokumentów oczekują od swoich pracowników, a w konsekwencji od swoich podopiecznych, dodatkowej dokumentacji.

Karty lub zeszyty aktywności zawodowej, są znane podopiecznym pomocy społecznej i jej pracownikom w całej Polsce. To dokumenty, które chyba najlepiej pokazują grę toczoną pomiędzy urzędnikami i korzystającymi z pomocy społecznej. W założeniu karty miały dokumentować poszukiwanie pracy, a stały się druczkami do przybijania pieczętek, że pracy nie ma.

Pracownicy socjalni, często zamiast zajmować się pracą socjalną, opisują ją lub przepisują np. z wywiadów środowiskowych do: kartotek, tzw. kart pracy socjalnej i tym podobnych wynalazków.

Zbiurokratyzowanie wspierają działania szefów każdego właściwie szczebla, którzy koncentrują się prawie wyłącznie na poprawności formalnej, tzw. postępowania w sprawach pomocy oraz narzucają systemy oceny i kontroli, które kreują fikcyjną statystykę.

Jakość pracy najczęściej mierzy się liczbą klientów, ilością wydanych pieniędzy, czy w bardziej wyrafinowanych przykładach liczbą działań podjętych przez pracownika socjalnego wobec podopiecznego takich jak np.:

- napisanie wniosku
- pomoc w uzyskaniu świadczeń emerytalno - rentowych
- pomoc w zakresie oszczędnego gospodarowania mediami
- pomoc w docieraniu do pracodawcy
- pomoc w nauce właściwego prowadzenia gospodarstwa domowego

Działania takie są oczywiście również potrzebne, ale większość z nich w praktyce jest tylko zapisem. Ponieważ, jeśli pracownik socjalny pisze, że pomógł rodzinie w zakresie oszczędnego gospodarowania mediami, zwykle znaczy to tylko tyle, że powiedział podopiecznemu o potrzebie oszczędzania energii elektrycznej lub wody. Myślenie o tym, że coś z takiej pracy socjalnej wyniknie, jest myśleniem magicznym.

Niektóre ośrodki określają również, efekt swojej pracy poprzez tzw. liczbę klientów usamodzielnionych. Niestety, z moich doświadczeń wynika, że liczby te to dane nieobiektywne. A w najlepszym przypadku to liczba ludzi, którzy w danym roku, w porównaniu z poprzednim nie skorzystali z pomocy. Czy stało się tak w wyniku działań pracownika socjalnego, czy wbrew tym działaniom – mało kto się nad tym zastanawia.

Fikcyjna statystyka tworzona jest również w Ministerstwie (Gospodarki Pracy i Polityki Społecznej). Ze sprawozdania dotyczącego rodzin zastępczych wynika np. że niespokrewniona rodzinna opieka zastępcza rozwija się dość dynamicznie. Tymczasem prawda jest taka, że przygotowanych, niespokrewnionych rodzin zastępczych jest niewiele. Dane są zafałszowane, gdyż za rodziny niespokrewnione uważane są wszystkie rodziny, które nie mają zobowiązań do alimentacji. Jaka jest sytuacja w tej dziedzinie, dobrze widać na przykładzie pogotowi rodzinnych, których w ciągu 4 lat powstało 315 (dla przypomnienia w Polsce jest 308 powiatów).

Fikcyjna statystyka, gdy nie ma oceny jakościowej, gdy w ogóle brak jest kryteriów do oceny, pozwala również na marnotrawienie dużej ilości pieniędzy na działania mało efektywne, a często wręcz pozoranckie.

Okolicznością obiektywną, zdecydowanie niesprzyjającą pracy socjalnej jest fakt, że jeden pracownik socjalny ma pod opieką kilkadziesiąt rodzin. Każdej z nich może poświęcić średnio 2-3 godziny w miesiącu, w tym czasie realizowane są również formalności biurokratyczne. Jest to czas niewystarczający do tego, by nauczyć psa choćby dawać łapę, nie wspominając o daniu oparcia komuś, kto nie ma nic, jest w fatalnej kondycji, jest dotknięty nałogami, jego dzieci są opuszczone. Oczekiwanie zmiany takiego stanu rzeczy - przy tak powierzchownym zaangażowaniu w sprawy podopiecznych - jest mrzonką.

Ale dla części rodzin, może nawet i nie małej, można by wygospodarować znacznie więcej czasu. Można to zrobić wprowadzając zmiany w organizacji pracy. Do minimum ograniczając czynności biurokratyczne, definiując precyzyjnie potrzeby rodzin, wprowadzając wyraźny podział na rodziny wymagające wyłącznie przyznania świadczeń i te, którym potrzebne są wsparcie i intensywna pomoc. Okaże się, że można znacznie więcej czasu poświęcić tym rodzinom, które najbardziej tego potrzebują.

Postulat indywidualizacji jest zresztą zapisany w art. 2 Ustawy o Pomocy Społecznej. Najczęściej jednak pozostaje tylko postulatem. Pracę socjalną można również realizować w formach grupowych (np. grupach samopomocy). Tak się dzieje, ale jest to wielka rzadkość i pamiętać trzeba również, że nie jest to oferta dla wszystkich.

Ważnym czynnikiem powodującym, iż nie ma środowiskowej pracy socjalnej, jest brak praktycznych umiejętności pracy z rodzinami dysfunkcyjnymi. Brak standardów zawodowych, niskie kwalifikacje merytoryczne pracowników. W kontakcie z rodzinami dysfunkcyjnymi często pojawiają się postawy arbitralne, dyrektywne, a bywa że i aroganckie. Wtedy też już pierwszy kontakt pracownika socjalnego i rodziny staje się konfrontacją.

Zaczyna się bowiem od długiej listy dokumentów wymaganych do przyznania pomocy bez wyjaśnienia po co są potrzebne, albo z komentarzem: „bo takie są przepisy”. Później następuje wywiad. I tu jest znacznie gorzej. Z moich doświadczeń wynika, że niestety dwie najczęściej spotykane postawy pracowników to:

Pierwsza: „nic nie widzę – nic nie słyszę” - polegająca na „zaliczeniu” wizyty w domu, najczęściej w przedpokoju i spisaniu liczby pomieszczeń - dawniej pracownicy socjalni nawet od tej czynności się uchylali pisząc wywiad przy biurku. Dzisiaj takie przypadki raczej nie mają miejsca, choć nie do końca, jak pokazuje przykład tragedii w Łodzi. Po takiej wizycie pracownik socjalny sporządza wywiad, który ma być zapisem diagnozy, oceny sytuacji rodziny i propozycją planu pomocy. A jest tak naprawdę zapisem pewnego rodzaju imaginacji na temat rodziny. Na dodatek jeszcze imaginacja ta pozostaje tajemnicą dla rodziny lub osoby, której dotyczy. Na tej podstawie przyznawana jest pomoc materialna i podejmowane lub też nie inne działania. Najgroźniejsze skutki takich posunięć dotyczą dzieci, osób starszych i chorych psychicznie. W tych właśnie przypadkach często dochodzi do nie udzielenia pomocy z ciężkimi konsekwencjami dla zdrowia lub życia. Albo z arbitralnymi decyzjami kierowania dzieci do stacjonarnych placówek opiekuńczo-wychowawczych z powodu biedy lub problemów wychowawczych, kierowania do Domów Pomocy Społecznej bez próby pomocy osobie w środowisku. Na tym też zwykle kończy się zainteresowanie pracownika socjalnego dla rodziny i jej problemów.

Druga postawa to postawa „wszechwiedząca”: arbitralna, arogancka i dyrektywna. Ta wydaje się być bardziej powszechną. W tym przypadku pracownik socjalny wchodzi dalej niż do przedpokoju i zagląda do pokoju, do kuchni, do lodówki, do szafy, do łóżka.

Padają pytania:

Dlaczego mieszkanie jest jeszcze nie posprzątane?

Co dzisiaj będzie na obiad?

Dlaczego dzieci nie są umyte? lub „Co robi ten nieznamy Pan w mieszkaniu?”.

Pracownicy socjalni zamiast budować kontakt z rodziną, rozumieć i razem szukać dróg wyjścia oceniają, pouczają, strofują. Słowem, popełniają wszystkie możliwe błędy, by być odbieranymi jako osoby wrogie. Taka wizyta dostarcza jedynie więcej pozornych argumentów uzasadniających podejmowane później działania, równie sensowne i celowe, jak i w przypadku postawy pierwszej.

Działalność pracowników socjalnych, często przypomina prowadzenie śledztwa. Ulubionym tematem jest stwierdzanie „wspólnoty gospodarstwa domowego”. Czasem latami trwa swoista zabawa w kotka i myszkę: ktoś udowadnia, że nie prowadzi wspólnego gospodarstwa domowego, a pracownik socjalny zawzięcie tropi wszystkie możliwe ślady, że „ta Pani żyje jednak z tym Panem”. Do jakiego absurdu czasami dochodzi, pokazuje historia z życia pewnego ośrodka, kiedy to pracownik socjalny z wielką radością doniósł kierownikowi o fakcie zakupu testu ciążowego przez swoją podopieczną, który to test miał być koronnym dowodem – na to, że Pani sama nie zamieszkuje, bo jeśli by tak było, to po co jej ten test.

Brak tu celu, rozwoju, szukania wyjścia. Jest tylko kliniec.

Wspomnieć warto jeszcze, że pracownik socjalny zwykle kontaktuje się tylko z najbardziej aktywnym przedstawicielem rodziny, pozostałych zna tylko z opowiadań.

Opisany przeze mnie sposób funkcjonowania nie dotyczy oczywiście wszystkich pracowników socjalnych, ale jednak znacznej ich części (większości). Można spotkać urzędników, których postawa przedmiotowego traktowania osób i rodzin korzystających z pomocy uwidacznia się nawet w swoistym, wydaje się, wiele mówiącym slangu środowiska pracowników socjalnych. Nie mówi się np. o zajmowaniu się czy pracy z rodziną, ale o „pracy z przypadkiem”, pracownicy nie współpracują z rodziną a „kontraktują działania”, „monitorują sytuację klienta” itp. Nie dostrzega się człowieka z jego problemami.

Jestem przekonany, że to właśnie sposób funkcjonowania pracowników socjalnych jest najistotniejszym czynnikiem powodującym wśród podopiecznych utrwalanie i wzmacnianie poczucia niskiej wartości, bezradności, bezsilności, czy wreszcie adaptacji do bycia na marginesie życia. Moim zdaniem środowisko pracowników socjalnych mało intensywnie zajmuje się kształtowaniem i propagowaniem wysokich standardów zawodowych i etyki pracy (choć prace nad kodeksem etycznym pracowników socjalnych są podjęte w Polskim

Towarzystwie Pracowników Socjalnych). Środowisko to bardziej zabiega o przywileje socjalne takie jak np. dodatkowy urlop.

Czynnikiem powodującym poczucie niesprawiedliwości i upokorzenia osób korzystających z pomocy społecznej jest znaczne ograniczenie świadczeń pozaobligatoryjnych. Zasiłki okresowe od trzech lat są formą pomocy, która właściwie nie istnieje. Możliwości finansowe gmin, szczególnie tych o wysokiej stopie bezrobocia są ograniczone i nie są w stanie zaspokoić potrzeb mieszkańców nawet na podstawowym poziomie egzystencji, nie wspominając o minimum socjalnym. Zasiłki w wysokości 50 zł, a bywa, że mniejsze dla rodzin, które nie mają żadnego dochodu upokarzają, a nie pomagają. Budzą frustracje i wściekłość, nawet agresję a także apatię. Tymczasem koszt przyznania świadczenia w wysokości 50 zł wynosi około 100 zł. Niezbędne jest przeznaczenie większej ilości środków na zasiłki okresowe i uczynienie z nich świadczenia obligatoryjnego, wówczas świadczenia fakultatywne mogłyby być wykorzystywane jako środek do motywowania i realizowania aktywnych sposobów poprawy sytuacji rodziny.

Konieczne jest również uproszczenie procedur przyznawania świadczeń. Należałoby oddzielić funkcje przyznawania świadczeń pieniężnych od realizacji środowiskowej pracy socjalnej. Najlepsza relacja bowiem ulega zniszczeniu, kiedy pracownik socjalny jest odbierany, jako decydent określający wysokość środków pieniężnych, w szczególności, kiedy są przyznawane w upokarzającej wysokości lub, jak to czasami bywa przy końcu roku, w wysokości wielokrotnie wyższej niż przez cały rok, bo „trzeba” nagle otrzymane środki wydać w ciągu jednego lub dwóch miesięcy.

Pracownicy socjalni, mający dobry kontakt i relacje z rodzinami, podejmują czasami wysiłek tłumaczenia instytucji, próbując np. wyjaśniać trudną sytuacją finansową ośrodków. Pełnią w taki sposób rolę odgromników zbierających niechęć osób i rodzin. Tym sposobem przyczyniają się do utrzymania spokoju społecznego, ale przy okazji utrwalają stan pogodzenia się oraz utraty nadziei na rozwiązanie problemów.

Poważnym problemem jest również niedocenywanie organizacji pozarządowych lub czasami nawet dyskryminowanie ich. Powszechna jest tendencja do nadmiernego rozbudowywania lokalnego publicznego systemu pomocy społecznej. Często dochodzi do sytuacji zmonopolizowania wszystkich usług pomocowych, może za wyjątkiem tych, które są najtrudniejsze do realizacji- na przykład praca z bezdomnymi. To sytuacja wysoce niekorzystna, dla rozwoju sztuki pomagania, wielokrotnie też podwyższa koszty świadczonej pomocy.

Moim zdaniem to tylko niektóre, najważniejsze czynniki będące przyczyną tego, że dzisiejszy system publicznej pomocy społecznej, służy raczej utrzymaniu spokoju społecznego, niż jest realną pomocą znajdującym się w trudnej sytuacji rodzinnej, wychowawczej i życiowej.

Aby przeciwdziałać tym sytuacjom należy przede wszystkim:

1. Odbiurokratyzować sposób przyznawania świadczeń pieniężnych i zagwarantować, by ich wysokość była co najmniej na poziomie minimum egzystencji, jako świadczenia obligatoryjne.
2. Uwolnić w ten sposób środki gmin na zasiłki fakultatywne, które przeznaczone byłyby na działania związane z profilaktyką ukierunkowaną na dzieci i młodzież oraz wzrostem umiejętności i poprawą funkcjonowania biednych rodzin.
3. Oddzielić funkcje przyznawania świadczeń pieniężnych od realizacji środowiskowej pracy socjalnej.
4. Prowadzić szkolenia praktycznych umiejętności pracy z rodziną dysfunkcyjną w jej środowisku.
5. Wypracować i zwracać stałą uwagę na standardy zawodowe środowiska pracowników socjalnych, ze szczególnym uwzględnieniem postaw etycznych.
6. Organizować pracę w taki sposób, by funkcje kontrolne i weryfikacyjne pełnił przede wszystkim wykwalifikowany zespół zawodowy.
7. Stworzyć kryteria oceny jakościowej, oceny efektów pracy z rodzinami dysfunkcyjnymi.
8. Dążyć do partnerskiej współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Realizacja tych postulatów wydaje się być niezbędnym warunkiem usprawnienia publicznego systemu pomocy społecznej, w taki sposób, aby system ten przestał służyć samemu sobie, lecz był ukierunkowany na najbardziej potrzebujących członków społeczności lokalnych. Jestem głęboko przekonany, że istotne znaczenie w tych działaniach będzie miała postawa i zaangażowanie całego środowiska pracowników socjalnych.