Priorytet I Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, „Zatrudnienie i integracja społeczna”

Projekt 1.20 - Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników pomocy i integracji społecznej

Komponent szkoleniowy – specjalizacja I i II stopnia w zawodzie pracownik socjalny

PODRĘCZNIK

DLA UCZESTNIKÓW SPECJALIZACJI

II STOPNIA

W ZAWODZIE PRACOWNIK SOCJALNY

Lublin 2012

Współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Redakcja: Iwona Grudzień- Bielaszewska

Jolanta Lesiewicz

Recenzent: prof. zw. dr hab. Janusz Kirenko

SPIS TREŚCI

Iwona Grudzień-Bielaszewska – WSTĘP……...7

MODUŁ A

System prawny i organizacyjny pomocy społecznej w wybranych państwach, w szczególności w państwach członkowskich Unii Europejskiej

Wioletta Osika-Wiśniewska - Wewnątrzpaństwowy, unijny i międzynarodowy system ochrony praw człowieka…….10

Jerzy Bugliński - Unia Europejska – pojęcie, struktura, cele, zadania, organy……15

Jerzy Bugliński - Rada Europy – główne źródło rekomendacji i inspiracji dla polityki społecznej i pomocy społecznej ……..20

Wioletta Osika-Wiśniewska - Zasady postępowania przed organami Unii Europejskiej……24

Jerzy Bugliński - Europejska Karta Społeczna oraz Europejska Konwencja o Pomocy Społecznej i Medycznej Rady Europy……...26

Wioletta Osika-Wiśniewska - Europejska koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego – zakres podmiotowy i przedmiotowy oraz wyłączenia…….31

Wioletta Osika-Wiśniewska - System pomocy społecznej w Polsce oraz w wybranych państwach Unii Europejskiej (Francja, Niemcy, Holandia) – studium porównawcze…….42

MODUŁ B

Praca w zespole – zespołowe rozwiązywanie problemów i konfliktów

Andrzej Mądry - Funkcjonowanie grupy……50

Andrzej Mądry - Problemy psychospołeczne grupy i umiejętności interpersonalne ułatwiające pracę w grupie……..52

Magdalena Batyra - Tworzenie interdyscyplinarnych zespołów zadaniowych – metody budowania zespołów……55

Magdalena Batyra - Lider w zespole zadaniowym……...57

Magdalena Skoczylas - Sposoby kierowania konfliktami……...60

Magdalena Batyra - Zespołowe rozwiązywanie problemów……66

MODUŁ C

Projekt socjalny – metodyka projektowania, promocja organizacji i działań socjalnych oraz metody ewaluacji

Agata Niedźwiecka-Stopyra - Etapy przygotowania i realizacji projektu socjalnego……....71

Sylwia Góźdź; Agata Niedźwiecka-Stopyra; **Kazimierz Rejmak** - Potrzeby i możliwości grupy tworzącej projekt……..75

Sylwia Góźdź; Kazimierz Rejmak - Planowanie pracy metodą projektów……...78

Agata Niedźwiecka-Stopyra Działania w projekcie socjalnym……..81

MODUŁ D

Interwencja kryzysowa – podstawy teoretyczne, metody i podstawowe umiejętności jej stosowania w pracy socjalnej

Joanna Jankowska - Charakterystyka zjawiska kryzysu psychologicznego……88

Joanna Jankowska - Prezentacja wybranych modeli interwencji kryzysowej……95

Joanna Jankowska - Zasady udzielania pomocy w kryzysie……99

Joanna Jankowska - Umiejętności interpersonalne niezbędne przy interwencji kryzysowej……103

Joanna Jankowska - Tworzenie systemu wsparcia dla osoby w kryzysie……107

MODUŁ E

Wypalenie zawodowe – psychologiczne skutki i metody przeciwdziałania

Jolanta Lesiewicz; Teresa Modzelewska - Stres, jako główny czynnik inicjujący powstanie syndromu wypalenia zawodowego……113

Jolanta Lesiewicz; Teresa Modzelewska - Syndrom wypalenia zawodowego……..120

Jolanta Lesiewicz; Teresa Modzelewska - Skuteczne sposoby i metody przeciwdziałania negatywnym skutkom wypalenia zawodowego……124

MODUŁ F

Superwizja w pomocy społecznej – podstawy teoretyczne i modele stosowane w praktyce

Iwona Grudzień-Bielaszewska; Jolanta Lesiewicz Superwizja w pracy socjalnej. Kształtowanie umiejętności skutecznego stosowania superwizji……128

Iwona Grudzień-Bielaszewska; Jolanta Lesiewicz - Analiza wykorzystania superwizji w pracy z klientem trudnym……135

MODUŁ G

Funkcje i zadania organizacji pozarządowych w pomocy społecznej

Marian Krawiec - Przesłanki działalności sektora pozarządowego w Polsce……..140

Jerzy Bugliński - Pomoc społeczna a organizacje pozarządowe……..149

Marian Krawiec - Potrzeby społeczne a zakres ich zaspokajania przez pomoc społeczną……153

Jerzy Bugliński - Rozwiązywanie lokalnych problemów społecznych w oparciu o doświadczenia organizacji pozarządowych……...159

MODUŁ H

Pracownik socjalny jako animator działań w środowisku lokalnym w obszarze pomocy społecznej

Jolanta Lesiewicz; Magdalena Skoczylas - Upodmiotowienie społeczności lokalnych…….164

Jolanta Lesiewicz - Zjawisko marginalizacji społecznej: czynniki ryzyka, koncentracja przestrzenna.167

Magdalena Skoczylas - Definiowanie problemów lokalnych……..173

Agnieszka Oparowska-Drąg - Aktywizacja społeczności lokalnej – metody i techniki. Metodyka animacji społeczności lokalnej……177

Wstęp

Oddajemy w ręce Uczestników specjalizacji II stopnia opracowanie, które jest efektem wieloletnich doświadczeń w kształceniu pracowników socjalnych. Założeniem specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny, prowadzonej przez Kolegium jest podnoszenie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników socjalnych poprzez przekazywanie informacji w oparciu o aktualny stan wiedzy w zakresie pracy socjalnej, oraz dynamicznie następujące zmiany w jej obszarze Od wielu lat autorzy – obok swoich podstawowych zajęć dydaktycznych realizowanych w Szkole, a następnie Kolegium Pracowników Służb Społecznych w Lublinie - prowadzą doskonalenie kadr pomocy społecznej. Szkolenia specjalizacyjne realizowane przez Kolegium cieszą się dużym zainteresowaniem słuchaczy, jak również instytucji zlecających ich realizację.

Niniejsza publikacja została opracowana i wydana w ramach Projektu „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników pomocy i integracji społecznej" – Program Operacyjny Kapitał Ludzki.

Opracowanie składa się z czterech niezależnych części.

Część pierwsza opracowania dotyczy zagadnień nazwanych w minimum programowym dla specjalizacji II stopnia przygotowaniem ogólnym, na które składają się następujące rozdziały:

1 System prawny pomocy społecznej w wybranych państwach, w szczególności w państwach członkowskich Unii Europejskiej, oraz porównanie z polskim systemem prawnym pomocy społecznej.

2 Praca w zespole – zespołowe rozwiązywanie problemów i konfliktów

3 Projekt socjalny - metodyka projektowania, promocja organizacji i działań socjalnych

4 Interwencja kryzysowa – podstawy teoretyczne, metody i podstawowe umiejętności jej stosowania w pracy socjalnej

5 Problem wypalenia zawodowego - psychologiczne skutki i metody przeciwdziałania

6 Superwizja w pomocy społecznej – podstawy teoretyczne i modele stosowane w praktyce

7 Funkcje i zadania organizacji pozarządowych, ze szczególnym uwzględnieniem działających w pomocy społecznej

8 Pracownik socjalny, jako animator środowiska lokalnego

Rozdział pierwszy poświęcony jest ochronie praw człowieka, instytucjom Unii Europejskiej oraz rozwiązaniom prawnym systemów pomocy społecznej w wybranych państwach członkowskich Unii Europejskiej.

W rozdziale drugim autorzy przedstawiają zagadnienie funkcjonowania grupy, w tym metody budowania zespołów zadaniowych, funkcje i rolę lidera w grupach celowych, jak również metody rozwiązywania problemów występujących w grupie.

Trzeci rozdział dotyczy metodyki projektu socjalnego. Rozdział ten zawiera definicję operacyjną projektu socjalnego stanowiącą punkt wyjścia do prezentacji etapów konstruowania oraz ewaluacji w projekcie socjalnym.

W kolejnym – czwartym rozdziale scharakteryzowane zostały krytyczne sytuacje życiowe i wiążący się z nimi kryzys psychologiczny. Omówiono również wybrane modele interwencji, a także zasady udzielania pomocy. Dopełnieniem tej części rozdziału jest poszukiwanie systemowych rozwiązań wsparcia dla osoby w kryzysie.

Praca z ludźmi i dla ludzi, a taką niewątpliwie jest praca socjalna, może prowadzić do wypalenie zawodowego, temu zagadnieniu poświęcony jest kolejny rozdział niniejszego opracowania.

Rozdział szósty odnosi się do problematyki superwizji w pomocy społecznej, jako narzędzia prowadzącego do skutecznego rozwiązywania problemów (etycznych, emocjonalnych, merytorycznych) związanych z aktywnością zawodową pracowników socjalnych.

W kolejnej części autorzy przedstawiają rolę organizacji pozarządowych w rozwiązywaniu lokalnych problemów społecznych i ich wkład w budowę społeczeństwa obywatelskiego.

Ostatni rozdział poświęcony jest środowisku lokalnemu i pobudzaniu, animowaniu społeczności lokalnej z uwzględnieniem roli pracownika socjalnego.

Kolejne trzy tomy skryptu dotyczą problematyki omawianej w ramach przygotowania specjalistycznego wybieranego przez pracowników socjalnych. W przypadku zajęć specjalistycznych realizowanych w naszym Kolegium dotyczyło to:

1. Pracy socjalnej z dziećmi;

2.Pracy socjalnej z osobami upośledzonymi umysłowo;

3.Pracy socjalnej z osobami uzależnionymi, w szczególności od alkoholu i narkotyków.

W założeniu skrypt ma służyć przede wszystkim pracownikom socjalnym, uczestniczącym w szkoleniu specjalizacyjnym II stopnia organizowanym przez Kolegium Pracowników Służb Społecznych w Lublinie, w przygotowaniu się do egzaminu przed Centralną Komisją Egzaminacyjną w Warszawie. Wyrażamy nadzieję, że lektura skryptu wzbudzi niepokój twórczy, rozwinie potrzeby i ambicje samokształceniowe u pracowników socjalnych – absolwentów specjalizacji II stopnia w zakresie pracy socjalnej.

Konieczność przygotowania skryptu stała się również czynnikiem mobilizującym wykładowców, praktyków i teoretyków pomocy społecznej, skupionych przy Kolegium do zaprezentowania swoich wykładów w zwartej formie książkowej. Podręcznik jest owocem

pracy zbiorowej, mimo to każdy z autorów ponosi odpowiedzialność za treści oraz merytoryczną poprawność redagowanych przez siebie tekstów

Wraz ze zmianą przepisów prawnych (mających nastąpić w krótkiej perspektywie czasu), zaistnieje zapewne potrzeba nowego spojrzenia i uzupełnienia prezentowanych w podręczniku treści. Oddawany do rąk czytelnika skrypt traktujemy, jako próbę usystematyzowania zagadnień, adekwatną do obecnego stanu wiedzy, obowiązującego w tym zakresie prawa oraz minimum programowego specjalizacji II stopnia.

Lublin styczeń 2012

Iwona Grudzień-Bielaszewska

MODUŁ A

System prawny i organizacyjny pomocy społecznej w wybranych państwach, w szczególności w państwach członkowskich Unii Europejskiej

1. **Wewnątrzpaństwowy, unijny i międzynarodowy system ochrony praw człowieka**

Wioletta Osika-Wiśniewska

Prawa człowieka zostały formalnie uznane za jeden z priorytetów społeczności międzynarodowej ponad 60 lat temu, w grudniu 1948 roku, kiedy przyjęto Powszechną Deklarację Praw Człowieka. Zyskały one wówczas miano uniwersalnych zasad obejmujących wszelkie aspekty życia ludzkiego. Od czasu swego utworzenia, Organizacja Narodów Zjednoczonych nadzorowała tworzenie regulacji prawnych w dziedzinie praw człowieka, dokładając wszelkich starań, aby normy te przestały być jedynie etycznymi wskazówkami, lecz stały się powszechnie obowiązującym prawem. Kodyfikacja w dziedzinie praw człowieka została już w dużej mierze przeprowadzona (Hołda, Hołda, Ostrowska, Rybczyńska, 2004).

Jeszcze na początku XX wieku uznawanie praw człowieka leżało w gestii poszczególnych państw. Nie istniał żaden uniwersalny i prawnie wiążący katalog praw człowieka. Dopiero II wojna światowa skłoniła zwycięzców do podjęcia próby utworzenia międzynarodowego forum rozmów, aby wspólnymi siłami sprostać wyzwaniom powojennej rzeczywistości, ale przede wszystkim, aby nie dopuścić do powtórzenia błędów historii w przyszłości. Owym forum dyskusyjnym stała się Organizacja Narodów Zjednoczonych. Na Konferencji w San Francisco, gdzie 26 czerwca 1945 roku podpisano Kartę Narodów Zjednoczonych, blisko 40 organizacji pozarządowych zaapelowało o poświęcenie większej uwagi przestrzeganiu praw człowieka (Jabłoński, Wieruszewski, Wójtowicz, 2004).

Karta Narodów Zjednoczonych stanowi, iż ludy Narodów Zjednoczonych są zdecydowane między innymi: "chronić następne pokolenia przed klęską wojny" oraz "przywrócić wiarę w podstawowe prawa człowieka". Artykuł 1 Karty głosi, że jednym z celów Organizacji Narodów Zjednoczonych będzie dążenie do osiągnięcia międzynarodowej współpracy w "popieraniu praw człowieka oraz zachęcaniu do poszanowania tych praw i podstawowych wolności dla wszystkich bez względu na różnice rasy, płci, języka lub wyznania". Karta Narodów Zjednoczonych odwołuje się w swojej treści do praw człowieka i podstawowych wolności. Karta Narodów Zjednoczonych nie definiuje dalej treści praw człowieka, pozostawiając to zadanie stworzenia Międzynarodowej Karty Praw Człowieka samej Organizacji. Aktami, które wyłoniły się na skutek podjętych przez ONZ działań były: Powszechna Deklaracja Praw Człowieka (1948 r.), Międzynarodowy Pakt Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych (1966 r.), Międzynarodowy Pakt Praw Obywatelskich i Politycznych oraz dwa Protokoły Fakultatywne: ustanawiający prawo do wnoszenia indywidualnej petycji (1966 r.) i w sprawie zniesienia kary śmierci (1989 r.). Wyżej

wymienione 5 dokumentów składa się na Międzynarodową Kartę Praw Człowieka (tzw. Kodeks praw) i mogą one być uważane za autentyczną wykładnię praw człowieka wymienionych w Karcie Narodów Zjednoczonych. Na spójny system kontroli przestrzegania praw człowieka składają się liczne instrumenty prawne, w tym między innymi tzw. ciała traktatowe, czyli specjalne komitety powołane do monitorowania wypełniania przez państwa postanowień konwencji. Najczęściej stosowaną formą kontroli jest obowiązek składania przez państwa okresowych sprawozdań z realizacji konwencji. Istnieje również możliwość składania skarg o pogwałcenie praw człowieka w danym państwie, które uruchamia odpowiednią procedurę postępowania, mającą na celu wyjaśnienie sprawy i doprowadzenie do eliminacji owych naruszeń. Inną metodą weryfikacji przestrzegania zobowiązań traktatowych są niezapowiedziane inspekcje na miejscu, wysyłanie misji lub wyznaczanie specjalnych sprawozdawców, którzy mają zadanie obiektywnie przedstawić sytuację praw człowieka w danym państwie (Kuźniar, 2002).

Prawa człowieka mogą być klasyfikowane w wielu kategoriach. Powszechnie przyjął się podział na prawa obywatelskie i polityczne (prawa pierwszej generacji) z jednej strony, oraz prawa gospodarcze, społeczne i kulturalne (prawa drugiej generacji) z drugiej. Początkowo przewidywano, że obie kategorie praw zawarte będą w jednym dokumencie. Ostatecznie, zostały one umieszczone w dwóch różnych dokumentach: Międzynarodowym Pakcie Praw Obywatelskich i Politycznych oraz Międzynarodowym Pakcie Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych. Racjonalnym uzasadnieniem tego podziału był fakt, iż prawa te mają odmienną naturę - jedna kategoria praw podlega natychmiastowemu i bezwarunkowemu wykonaniu. Natomiast do pełni praw gospodarczych, społecznych i kulturalnych państwa mają dochodzić stopniowo, w miarę swych możliwości finansowych. Oba Pakty są prawnie wiążące dla państw, które je ratyfikowały (Michałowska, 2000).

Do praw obywatelskich i politycznych (tzw. wolności od...) zaliczane są: prawo do życia; prawo do wolności i bezpieczeństwa osobistego; prawo do rzetelnego procesu sądowego; prawo do prywatności; prawo do swobodnego przemieszczania się; prawo do zrzeszania się i pokojowego gromadzenia się; prawo do udziału w życiu publicznym; wolność wyznania oraz wyrażania własnych poglądów; wolność od tortur i od niewolnictwa. Prawa gospodarcze, społeczne i kulturalne (tzw. prawa do..) zawierają: prawo do pracy, wolności przynależne związkom zawodowym; prawo do życia na godnym poziomie, włączając w to: wyżywienie, ubranie oraz zamieszkanie; prawo do opieki medycznej; prawo do edukacji oraz do udziału w życiu kulturalnym (Leszczyński, Liżewski, 2008). Innym szeroko stosowanym podziałem jest rozróżnienie praw człowieka na prawa indywidualne oraz kolektywne. Prawa indywidualne są przyrodzone, nienaruszalne, niezbywalne i uniwersalne. W Międzynarodowej Karcie Praw Człowieka wiele praw sformułowanych jest w sposób, który każdego człowieka czyni głównym beneficjentem: "Każdy ma prawo..." Wśród nich istnieją prawa i wolności, które w żadnych okolicznościach nie mogą być legalnie zawieszone. Są to: prawo do życia; prawo do wolności myśli, sumienia i wyznania; prawo każdego człowieka do uznawania wszędzie jego podmiotowości prawnej; zakaz stosowania tortur, nieludzkiego lub poniżającego traktowania lub karania, zakaz trzymania człowieka w niewolnictwie lub poddaństwie; zakaz skazywania człowieka za czyn, który nie stanowił przestępstwa w chwili jego popełnienia; zakaz pozbawiania wolności jedynie z powodu niemożności wywiązania się z zobowiązań umownych. Niektóre z praw indywidualnych, ze względu na ich naturę, są prawami większych zbiorowości. Za przykład może posłużyć prawo do zrzeszania się

i tworzenia związków zawodowych czy prawa osób należących do mniejszości (Leszczyński, Liżewski, 2008).

Narody Zjednoczone uznają również istnienie kolektywnych praw człowieka, których podmiotem jest wspólnota ludzi, naród. Zgromadzenie Ogólne prawo ludów i narodów do samostanowienia określiło, jako "fundamentalne prawo człowieka." Deklaracja w sprawie przyznania niepodległości krajom i narodom kolonialnym stanowi, że wszystkie ludy mają prawo do samostanowienia; na mocy tego prawa określają według własnej woli swój status polityczny i swobodnie rozwijają swoje życie gospodarcze, społeczne i kulturalne.. Drugim z kolektywnych praw jest prawo wszystkich narodów do swobodnego rozporządzania dla swoich celów własnymi bogactwami i zasobami naturalnymi bez uszczerbku dla zobowiązań wynikających z prawa międzynarodowego i międzynarodowej współpracy gospodarczej, ale opartej na zasadzie wzajemnych korzyści. Pakty stanowią, że w żadnym przypadku nie można pozbawić narodu jego własnych środków egzystencji (Jabłoński, Żukowska-Jarosz, 2004).

Tak zwana trzecia generacja praw człowieka, związana jest ze wzrastającą współzależnością państw w procesach postępującej globalizacji świata. Zalicza się do niej: prawo do pokoju, prawo do rozwoju, prawo do bezpiecznego środowiska, prawo do korzystania ze wspólnego dziedzictwa ludzkości. Prawa trzeciej generacji mogą być urzeczywistniane stopniowo i jedynie wspólnym wysiłkiem społeczności międzynarodowej. Są to prawa indywidualne, ale zarazem kolektywne. Narody Zjednoczone potwierdziły istnienie tych praw człowieka w różnych rezolucjach i deklaracjach (Jabłoński, Żukowska-Jarosz, 2004).

Biorąc pod uwagę różnorodność organizacji zajmujących się problematyką ochrony praw człowieka, można wyodrębnić następujący podział systemu ochrony praw człowieka ze wskazaniem na dokumenty i instrumenty ochrony praw: międzynarodowy system ochrony, składający się z dwóch podsystemów (ONZ - owski system ochrony praw człowieka i ochrona praw człowieka w systemie Rady Europy), ponadpaństwowy (unijny) system ochrony oraz system wewnątrzpaństwowy (krajowy).

W systemie ONZ obowiązują trzy podstawowe dokumenty, tworzące tzw. *bill of rights* (kodeks prawno-człowieczy). Należą do nich: Powszechna Deklaracja Praw Człowieka (1948) – nie ma ona charakteru wiążącego, jako że została przyjęta przez Zgromadzenie Ogólna ONZ w formie uchwały, Międzynarodowy Pakt Praw Ekonomicznych, Społecznych i Kulturalnych (1966) oraz Międzynarodowy Pakt Praw Obywatelskich i Politycznych (1966). Wymienione dokumenty powołują do życia instytucje takie jak: Komitety i Sądy wyposażone w konkretne instrumenty działania w postaci następujących mechanizmów kontrolnych: sprawozdania (autorem jest samo państwo), skargi państwowe o łamaniu praw człowieka do sądu lub organu (państwo trzecie informuje o łamaniu praw człowieka), indywidualne skargi do sądu (składają je obywatele państwa w indywidualnej sprawie) (Mik, 2005).

W prawie międzynarodowym brak jest tzw. obowiązkowej jurysdykcji sądowej tzn. nawet jak istnieje sąd międzynarodowy to nie oznacza to, że wszystkie państwa mu podlegają. Podlegają mu, bowiem tylko te państwa, które uznały jego właściwość do rozstrzygania danych spraw poprzez podpisanie statutu organizacji powołującej do życia dany sąd, oświadczenie o przyjęciu kompetencji organu lub sądu, albo umowę o podleganiu jurysdykcji organu lub sądu (Mik, 2005).

Międzynarodowy Pakt Praw Obywatelskich i Politycznych (1966) w art. 28 powołuje do życia Komitet Praw Człowieka w Genewie (jest to organ a nie sąd) – posiada on uprawnienia do kontroli praw zawartych w Pakcie za pomocą mechanizmów kontrolnych w postaci: po pierwsze sprawozdań (warunek: być stroną paktu) – państwa strony paktu na każdorazowe żądanie Komitetu składają sprawozdanie na temat realizacji i środków powziętych do realizacji praw człowieka. Komitet bada sprawozdanie i wydaje swą opinię w formie zaleceń (nie mają one charakteru wiążącego); po drugie zawiadomień państwowych (warunek: być stroną paktu i złożyć oświadczenie o uznaniu właściwości komitetu) - jedno państwo zarzuca drugiemu łamanie praw człowieka. Zanim jednak państwo oskarżające zwróci się do Komitetu powinno zwrócić się do państwa łamiącego i podjąć procedurę pojednawczą. Komitet wydaje w sprawie zalecenie (nie mają one charakteru wiążącego); po trzecie zawiadomień indywidualnych (warunek: państwo musi uznać właściwość komitetu do rozwiązywania sporów indywidualnych poprzez przyjęcie protokołu dodatkowego z 1966 r.) - składa je osoba fizyczna. Nie ma przymusu adwokackiego tzn. osoba może sama bez udziału adwokata lub radcy sporządzić skargę, ale skarga ta musi spełniać następujące warunki: nastąpiło naruszenie praw człowieka zawartych w pakcie, naruszenie miało miejsce, gdy państwo było już związane paktem, osoba wyczerpała drogę sądową w kraju (przeszła wszystkie instancje sądów w kraju), sprawa ta nie była osądzona przez inny organ międzynarodowy lub nie toczy się postępowanie w tej sprawie aktualnie (Mik, 2005).

W systemie ONZ-owskim oprócz Paktów istnieją szczegółowe umowy, dla których tworzy się odrębne organy kontrolne (komitety) wyposażone w mechanizm kontrolny w postaci sprawozdań (wyjątek: dyskryminacja kobiet – skargi indywidualne). Należą do nich między innymi: Konwencja o zakazie ludobójstwa (1948), Konwencja o nieprzedawnianiu zbrodni (1968), Konwencja o zakazie dyskryminacji (1965) – Komitet do spraw zwalczanie dyskryminacji kobiet oraz Komitet do spraw zwalczania wszelkich form dyskryminacji, Konwencja o zakazie tortur (1984) – Komitet do spraw zwalczania tortur, Konwencja praw dziecka (1989) – Komitet do spraw praw dziecka (Mik, 2005).

Drugim spośród podsystemów międzynarodowego systemu ochrony praw człowieka jest ochrona praw człowieka w systemie Rady Europy. Dokumenty obwiązujące w tym systemie to: Europejska Konwencja o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności z 1950 r. oraz Europejska Karta Socjalna (1961). Ochroną praw zawartych w Europejskiej Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności zajmuje się: Europejski Trybunał Praw Człowieka w Strasburgu (każde państwo, które wiąże się Konwencją przyjmuje jego właściwość automatycznie). Do mechanizmów kontrolnych natomiast należą: skargi indywidualne oraz skargi międzypaństwowe. Warunki dopuszczalności skargi indywidualnej to: wyczerpanie procedury wewnętrznej, nie może być to sprawa już rozstrzygnięta, aktualnie rozstrzygana lub poddana kontroli, termin – 6 miesięcy od ostatecznej decyzji w sprawie w prawie wewnętrznym, nie może być to skarga anonimowa ani pisana w czyimś imieniu (wyjątek: osoba przebywająca w szpitalu psychiatrycznym), musi dotyczyć zdarzeń, które miały miejsce po roku związania się konwencją (Polska – od 1993 r.) (Leszczyński, Liżewski, 2008).

Europejska Karta Socjalna (zwana także Socjalną Kartą Turyńską) została uchwalona 18 października 1961 roku w Turynie. EKS obowiązuje od 26 lutego 1965 r. Jest ona odpowiednikiem Europejskiej Konwencji dotyczącej Praw Człowieka z 1950 roku w zakresie praw ekonomicznych i społecznych. Karta jest dokumentem zamkniętym - dostępnym tylko

dla sygnatariuszy krajów członkowskich. Została uchwalona dla podnoszenia poziomu życia i popierania dobrobytu społecznego, za pomocą odpowiednich instytucji i działań. Europejska Karta Socjalna zapewnia prawa oraz wolności obywatelskie i polityczne bez dyskryminacji ze względu na rasę, kolor i płeć, religię, poglądy polityczne, pochodzenie narodowe lub społeczne. Państwo ratyfikując Kartę nie jest zobligowane do realizowania wszystkich jej postanowień. Wystarczające jest zagwarantowanie pięciu z siedmiu praw tzw. "obowiązującego jądra": prawa do pracy, do tworzenia związków zawodowych, do układów zbiorowych, do zabezpieczenia socjalnego, do pomocy medycznej i socjalnej, prawa rodziny do ochrony oraz prawa zabezpieczenia pracowników - imigrantów do ochrony. Ogólnie, państwo sygnatariusz musi zaakceptować przynajmniej 10 artykułów Konwencji. Karta nie jest uznana za samoegzekwującą się i nie może być bezpośrednio stosowana przez sądy krajowe. W procesie stosowania praw w niej opisanych pełni rolę posiłkową. Karta nie opiera się na żadnym mechanizmie prawnym, który wprowadzałby ją w życie. Ponieważ jednak określone kraje podpisały Kartę, musi istnieć organ kontrolujący realizację podjętych zobowiązań. Istnieją cztery takie organy; dwa z nich to organy Rady Europy: Zgromadzenie Parlamentarne Rady Europy oraz Komitet Ministrów. Oprócz tego kontrolę sprawuje Komitet Niezależnych Ekspertów oraz Komitet Rządowy. Karta wymaga by przedstawiano coroczny raport dotyczący stosowania jej postanowień w krajach, które zobowiązały się przestrzegać ustaleń przyjętych artykułów.- Karta Podstawowych Praw Socjalnych Pracowników (Leszczyński, Liżewski, 2008).

Drugim systemem ochrony praw człowieka jest system ponadnarodowy (unijny). Opiera się on na takich dokumentach, jak Karta Praw Podstawowych UE – Nicea, 2000 r. oraz Karta Praw Socjalnych uchwalona przez Radę Unii Europejskiej w dniach 8-9 grudnia 1989 r. w Strasburgu. Ustalenia Karty są jednak raczej rodzajem politycznej deklaracji, a nie bezwzględnie obowiązującymi regulacjami. Mimo to stanowią pewnego rodzaju katalog fundamentalnych zasad i uprawnień pracowników i z tego właśnie względu powinny być brane pod uwagę przez pracodawców w Unii i poza nią. Karta Praw Socjalnych była także źródłem licznych dyrektyw unijnych dotyczących m.in. takich kwestii, jak organizowania zdrowotnie bezpiecznego miejsca pracy, ochrony pracy w aspekcie ilości i organizacji czasu pracy czy socjalnej ochrony pracy (Kuźniar, 2002).UE nie ma ogólnych kompetencji do tworzenia praw człowieka i ich ochrony, jako że jest to wspólnota państw o celach gospodarczych. Respektuje ona prawa i wolności zawarte w Europejskiej Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności z 1950 r. oraz prawa wynikające z tradycji konstytucyjnych państw członkowskich UE (Jasiński, 2003).Prawa i wolności wynikające z traktatów założycielskich Wspólnoty Europejskie, chronione są przez Europejski Trybunał Sprawiedliwości w Luksemburgu. Do trybunału trafiają skargi o naruszenie praw człowieka przez Wspólnoty Europejskie.

Ostatnim spośród systemów ochrony praw człowieka jest system wewnątrzpaństwowy (krajowy). Podstawowym dokumentem gwarantującym ochronę praw człowieka i określającym organy i instytucje właściwe w tym zakresie jest Konstytucja RP z 1997 roku – rozdział II (prawa i wolności osobiste, polityczne oraz ekonomiczne, socjalne i kulturalne). Zasada bezpośredniego stosowania konstytucji gwarantuje jednostce możliwość bezpośredniego odwołania się do konkretnej normy Konstytucji w celu ochrony swoich wolności lub praw w postępowaniu przed właściwym organem państwowym, który po przeprowadzeniu postępowania jest władny rozstrzygnąć sprawę indywidualną w oparciu

o obowiązującą normę prawną. System ochrony praw i wolności konstytucyjnych gwarantują w Polsce: sądy powszechne (rejonowe, okręgowe i apelacyjne) i SN, sądy szczególne (wojskowe – garnizonowe i okręgowe, administracyjne – wojewódzkie i NSA), sądy konstytucyjne – skarga konstytucyjna do TK (art. 188 i 79 ust. 1 Konstytucji) oraz RPO (art. 80 Konstytucji) (Kuźniar, 2002).

2. Unia Europejska – pojęcie, struktura, cele, zadania, organy

Jerzy Bugliński

Unia Europejska jest gospodarczo-polityczną wspólnotą, którą tworzą państwa członkowskie (Austria, Belgia, Dania, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Luksemburg, Niemcy, Portugalia, Szwecja, Wielka Brytania, Włochy, Cypr, Czechy, Litwa, Łotwa, Estonia, Malta, Polska, Słowacja, Słowenia, Węgry, Bułgaria i Rumunia) - od 1 stycznia 2007 r. jest ich 27, a Polska jest członkiem Unii Europejskiej od 1 maja 2004 r. Unia Europejska to rodzina demokratycznych państw europejskich, których celem jest wspólna praca na rzecz pokoju i dobrobytu. Jest to organizacja jedyna w swoim rodzaju, państwa członkowskie Unii Europejskiej przekazują stworzonym przez siebie wspólnym instytucjom część swoich kompetencji, tak aby decyzje w określonych sprawach, będących przedmiotem wspólnego zainteresowania mogły być podejmowane w sposób demokratyczny na szczeblu europejskim (Ciamaga, Latoszek, Michałowska-Gorywoda, Oręziak, Teichmann, 1998; Co to jest Unia Europejska, 1998).

Unia Europejska stanowi szczególnego rodzaju przypadek w stosunkach międzynarodowych, jest tworem, który nigdy wcześniej nie istniał w historii powszechnej i był nieznany historii stosunków międzynarodowych. Wśród teoretyków prawa, politologii i stosunków międzynarodowych trwa spór, za co dokładnie można uznać Unię. Federaliści doszukują się w niej państwa. Zwolennicy koncepcji Europy ojczyzn wykazują, że jest to tylko współpraca między państwami, a więc bliższa organizacji międzynarodowej. Skomplikowany układ prawny w sferze wewnętrznej, jak i zewnętrznej, zreformował Traktat Lizboński. Zlikwidował on podział Unii na filary, nadał jej osobowość prawną i podmiotowość prawno-międzynarodową, zlikwidował też Wspólnotę Europejską. Wraz z likwidacją Wspólnoty Europejskiej Unia stała się jej następcą prawnym oraz otrzymała status organizacji międzynarodowej.

Po rozszerzeniu (w 2004 i 2007 roku) UE swoją działalność opiera na ustaleniach wypracowanych w Lizbonie w roku 2007, a które weszły w życie 1 grudnia 2009 r. Tym samym zakończyły się kilkuletnie dyskusje na temat spraw instytucjonalnych. Traktat Lizboński zmienia traktaty UE i WE, ale ich nie zastępuje. Wyposaża Unię w ramy prawne oraz instrumenty potrzebne do sprostania przyszłym wyzwaniom i spełnienia oczekiwań społeczeństw (http://europa.eu/lisbon_treaty/glance/index_pl.htm). Ustalenia poszły w kilku kierunkach.

Po pierwsze, Europa powinna być bardziej demokratyczna i oparta na bardziej przejrzystych zasadach. W Traktacie wzmocniono rolę Parlamentu Europejskiego i parlamentów krajowych, zwiększono możliwość uczestnictwa obywateli w procesie decyzyjnym oraz wyraźniej określono podział zadań między władzami europejskimi

i krajowymi. Traktat wyposaża Parlament Europejski, wybierany w wyborach bezpośrednich przez obywateli UE, w istotne nowe kompetencje w dziedzinie prawodawstwa unijnego, budżetu i umów międzynarodowych. Rozszerzenie zakresu stosowania procedury współdecyzji zapewnia Parlamentowi Europejskiemu pozycję równorzędną z Radą (reprezentującą państwa członkowskie) przy przyjmowaniu zdecydowanej większości unijnych aktów prawnych. Po zmianach zwiększają się możliwości udziału parlamentów narodowych w pracach UE, w szczególności dzięki nowemu mechanizmowi gwarantującemu, że UE będzie podejmować działania jedynie, jeżeli na szczeblu unijnym można osiągnąć lepsze wyniki (zasada pomocniczości). Większa rola parlamentów narodowych i Parlamentu Europejskiego wpłynie na wzmocnienie demokracji i legitymizacji władzy w UE. Dzięki inicjatywie obywatelskiej milion obywateli z różnych państw członkowskich może zwrócić się do Komisji o przedłożenie nowego wniosku legislacyjnego. Wyraźna klasyfikacja kompetencji pozwoliła jasno określić relacje między państwami członkowskimi i Unią Europejską. W Traktacie Lizbońskim po raz pierwszy wyraźnie przewidziano możliwość wystąpienia z Unii.

Po drugie, traktat upraszcza metody pracy i zasady głosowania oraz usprawnia i modernizuje zasady funkcjonowania instytucji UE liczącej 27 państw. Zwiększają się także możliwości działania w dziedzinach o istotnym znaczeniu dla współczesnej Unii. Głosowanie większością kwalifikowaną w Radzie rozszerzono na nowe obszary polityki. Dzięki temu proces decyzyjny stanie się szybszy i sprawniejszy. Od 2014 r. większość kwalifikowaną będzie się obliczać na zasadzie podwójnej większości: państw członkowskich i ludności. Dzięki temu zwiększy się w Unii legitymacja władzy. Podwójną większość stanowić będzie, co najmniej 55% państw członkowskich reprezentujących, co najmniej 65% ludności UE. Traktat ustanawia urząd stałego przewodniczącego Rady Europejskiej wybieranego na okres dwóch i pół roku, wprowadza bezpośredni związek pomiędzy wyborem przewodniczącego Komisji Europejskiej a wynikami wyborów do PE, przewiduje nowe przepisy w zakresie składu Parlamentu Europejskiego oraz określa bardziej przejrzyste zasady w zakresie wzmocnionej współpracy i przepisów finansowych. Traktat Lizboński wzmacnia możliwości działania UE w wielu dziedzinach o istotnym znaczeniu dla dzisiejszej Unii i jej obywateli, w szczególności w zakresie wolności, bezpieczeństwa i sprawiedliwości (walka z terroryzmem, zwalczanie przestępczości), lecz również w dziedzinach takich jak: polityka energetyczna, zdrowie publiczne, ochrona ludności, zmiany klimatyczne, usługi użyteczności publicznej, badania, przestrzeń kosmiczna, spójność terytorialna, polityka handlowa, pomoc humanitarna, sport, turystyka i współpraca administracyjna.

Po trzecie, Traktat promuje wartości UE, włącza Kartę Praw Podstawowych do prawa pierwotnego, przewiduje nowe mechanizmy solidarności i zapewnia lepszą ochronę obywateli europejskich. W Traktacie wymienia się i umacnia wartości i cele, na których opiera się Unia. Mają one służyć jako punkt odniesienia dla europejskich obywateli, symbolizując to, co Europa może zaoferować partnerom na całym świecie. Traktat Lizboński chroni istniejące prawa i wprowadza nowe. W szczególności zapewnia poszanowanie wolności i zasad określonych w Karcie Praw Podstawowych i nadaje im wiążącą moc prawną. Dotyczy praw cywilnych, politycznych, gospodarczych i socjalnych. Nowa regulacja chroni i umacnia „cztery swobody” (przepływu towarów, usług, osób i kapitału), a także swobody polityczne, gospodarcze i społeczne, przysługujące mieszkańcom Europy. Ponadto Traktat stanowi, że Unia i jej państwa członkowskie działają wspólnie w duchu solidarności,

jeżeli którekolwiek państwo członkowskie stanie się przedmiotem ataku terrorystycznego lub ofiarą klęski żywiołowej bądź katastrofy spowodowanej przez człowieka. Podkreślono również znaczenie solidarności w dziedzinie energii. Dzięki nowym traktatowym rozstrzygnięciom zwiększa się potencjał Unii do działania w przestrzeni wolności, bezpieczeństwa i sprawiedliwości, co przekłada się bezpośrednio na większe możliwości Unii w zakresie zwalczania przestępczości i terroryzmu. Nowe postanowienia dotyczące ochrony ludności, pomocy humanitarnej i zdrowia publicznego mają również na celu zapewnienie Unii większych możliwości reagowania na zagrożenia bezpieczeństwa europejskich obywateli.

Po czwarte, zwiększy się znaczenie Europy na arenie międzynarodowej. Będzie to możliwe dzięki połączeniu instrumentów europejskiej polityki zewnętrznej, zarówno w zakresie kształtowania, jak i jej realizacji. Traktat Lizboński pozwoli Europie zajmować przejrzyste stanowisko w kontaktach z partnerami na całym świecie oraz zapewni wykorzystanie potencjału gospodarczego, humanitarnego, politycznego i dyplomatycznego Unii dla promowania jej interesów i wartości na całym świecie przy jednoczesnym poszanowaniu interesów poszczególnych państw członkowskich w zakresie spraw zagranicznych. Nowy urząd wysokiego przedstawiciela Unii ds. zagranicznych i polityki bezpieczeństwa a jednocześnie wiceprzewodniczącego Komisji zapewni większe oddziaływanie, spójność i widoczność działań zewnętrznych UE. Wysokiego przedstawiciela wspomaga nowa Europejska Służba Działań Zewnętrznych. Natomiast ustanowienie jednolitej osobowości prawnej Unii wzmocni jej pozycję negocjacyjną, zapewniając jej jeszcze większą siłę oddziaływania na arenie międzynarodowej, oraz sprawi, że stanie się ona bardziej widocznym partnerem dla państw trzecich i organizacji międzynarodowych. W zakresie europejskiej polityki bezpieczeństwa i obrony zachowano szczególne zasady podejmowania decyzji, ale równocześnie ułatwiono podejmowanie działań w ramach wzmocnionej współpracy w mniejszej grupie państw członkowskich.

Unia Europejska opiera się na systemie instytucji (Galster, Witkowski, 2002; Małuszyńska, Gruchman, 2005), spośród których fundament stanowią:

Rada Europejska, którą utworzono w 1974 roku, jako nieformalne forum dyskusji między szefami państw i rządów. Szybko stała się ona organem ustalającym cele Unii we wszystkich dziedzinach jej działalności oraz wyznaczającym drogę realizacji tych celów. Status formalny zyskała dzięki traktatowi z Maastricht z 1992 roku, w którym jej funkcję zdefiniowano, jako dawanie Unii impulsów niezbędnych do rozwoju oraz określanie ogólnych politycznych kierunków tego rozwoju. Od 1 grudnia 2009 r. na mocy traktatu z Lizbony Rada Europejska jest jedną z siedmiu instytucji Unii. Rada Europejska wskazuje Unii Europejskiej ogólny kierunek działań politycznych i wytycza jej ogólne priorytety. Wraz z wejściem w życie traktatu z Lizbony 1 grudnia 2009 r. zyskała status instytucji. W skład Rady Europejskiej wchodzą szefowie państw lub rządów państw członkowskich, a także jej przewodniczący oraz przewodniczący Komisji. W jej pracach uczestniczy wysoki przedstawiciel UE do spraw zagranicznych i polityki bezpieczeństwa. Rada Europejska zwykle podejmuje decyzje w drodze konsensusu. W niektórych przypadkach podejmuje decyzje jednogłośnie lub kwalifikowaną większością głosów, zależnie od tego, co w danej sprawie mówi Traktat. Rada Europejska wybiera przewodniczącego, na mocy Traktatu Lizbońskiego, kwalifikowaną większością głosów. Kadencja przewodniczącego trwa dwa i pół roku i może zostać jednokrotnie przedłużona.

Rada Unii Europejskiej, to główny organ decyzyjny Wspólnot Europejskich. Rada Unii Europejskiej powszechnie określana jest jako Rada Ministrów lub Rada. Siedzibą Rady UE jest Bruksela. Rada UE jest głównym organem prawodawczym Wspólnot Europejskich. Poza działalnością prawodawczą Rada Unii Europejskiej koordynuje ogólną politykę gospodarczą państw Unii, podpisuje umowy między UE a innymi krajami, zatwierdza roczny budżet Unii, określa kierunki polityki zagranicznej i polityki obronnej oraz koordynuje współpracę między sądami i organami policji państw członkowskich. W skład Rady UE wchodzą przedstawiciele wszystkich państw członkowskich. Rządy państw członkowskich delegują do niej jednego ze swych ministrów. Delegatami do Rady są ministrowie, kierujący w swych krajach resortami odpowiedzialnymi za problemy rozpatrywane na forum Rady. Przewodniczącym Rady jest minister z kraju sprawującego aktualnie prezydencję. Prezydencja Rady przypada, co pół roku na kolejne państwo członkowskie (od 1 lipca 2011 r. do 31 grudnia prezydencję sprawowała Polska). Rada, w zależności od rozpatrywanych spraw, składa się bądź z ministrów spraw zagranicznych każdego z państw członkowskich Unii Europejskiej (jest to wtedy tzw. Rada Ogólna), bądź z takiej samej liczby ministrów innego resortu (Rada Branżowa).

Parlament Europejski (jednoizbowy parlament reprezentujący obywateli państw należących do Unii Europejskiej). Początki istnienia Parlamentu Europejskiego sięgają lat 50. i traktatów założycielskich. Od 1979 roku deputowani wybierani są w wyborach powszechnych i bezpośrednich. Wybory parlamentarne odbywają się, co pięć lat, a do głosowania uprawniony jest każdy obywatel Unii Europejskiej, zarejestrowany jako wyborca. Zatem Parlament wyraża demokratyczną wolę kilkuset milionów obywateli UE, a także reprezentuje ich interesy podczas dyskusji z innymi instytucjami UE. Parlament Europejski ma 3 siedziby: Bruksela, Luksemburg i Strasburg. Główna działalność polityczna w PE skupia się na działaniach frakcji politycznych (grup posłów z różnych krajów, zjednoczonych wspólnymi poglądami politycznymi). Decyzje, które podejmowane są podczas posiedzeń plenarnych na forum Parlamentu, zapadają wcześniej - w trakcie spotkań frakcji, które odbywają się w tygodniu poprzedzającym posiedzenia plenarne. Podczas tych rozmów kluby polityczne starają się opracować wspólne stanowisko w określonej sprawie i przygotować strategię wywierania wpływu na bieg wydarzeń. Liczba frakcji jest zróżnicowana w zależności od kadencji Parlamentu Europejskiego. Kadencja Parlamentu Europejskiego wynosi 5 lat.

Komisja Europejska, to rodzaj rządu Unii Europejskiej. Komisja jest politycznie niezależną instytucją, która reprezentuje i dba o interesy całej UE. Jest ona siłą napędzającą systemu instytucjonalnego UE: zgłasza projekty aktów prawnych, proponuje kierunki polityki i programy działania, a także jest odpowiedzialna za wykonanie decyzji Parlamentu i Rady. Podobnie do Parlamentu i Rady, Komisja Europejska została powołana do życia w latach 50. XX wieku na mocy traktatów założycielskich UE. Komisja Europejska spełnia cztery główne funkcje: przedstawia Parlamentowi i Radzie projekty aktów prawnych, zarządza i realizuje politykę i budżet UE, egzekwuje prawo wspólnotowe (razem z Trybunałem Sprawiedliwości), reprezentuje Unię Europejską na arenie międzynarodowej, na przykład podczas negocjowania umów między UE a innymi krajami. Obecnie Komisja Europejska liczy 27 członków, a każdy z komisarzy unijnych odpowiedzialny jest za wąski wycinek spraw, jakimi zajmuje się Komisja. Zdaniem obecnego Przewodniczącego KE (Jose Manuel Barosso)

reformowanie Unii powinno być wspólne, z europosłami, nakłanianie rządów państw członkowskich do działań w tym kierunku (Bielecki 1, 2010).

Komitet Ekonomiczno-Społeczny, powstał w 1957 roku na mocy Traktatu Rzymskiego. Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny (EKES, ang. EESC) jest organem doradczym reprezentującym pracodawców, związki zawodowe, rolników, konsumentów i pozostałe grupy interesów, które razem tworzą zorganizowane społeczeństwo obywatelskie. Komitet przedstawia ich poglądy i broni ich interesów w politycznych debatach z Komisją, Radą i Parlamentem Europejskim. EKES jest zatem, pomostem łączącym Unię z jej obywatelami, promując bardziej uczestniczące, zaangażowane, a przez to bardziej demokratyczne społeczeństwo europejskie. Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny spełnia trzy główne funkcje: przedstawia swoją opinię Radzie, Komisji i Parlamentowi Europejskiemu albo na ich wniosek, albo z własnej inicjatywy, zachęca społeczeństwo obywatelskie do większego angażowania się w kształtowanie polityki UE, wzmacnia rolę społeczeństwa obywatelskiego w krajach nienależących do UE oraz pomaga tworzyć struktury doradcze. Członkowie Komitetu pracują w większości w krajach, z których pochodzą. Tworzą oni trzy grupy, które reprezentują pracodawców, pracowników oraz różnorodne grupy interesów w dziedzinach gospodarczej i społecznej.

Komitet Regionów to organ doradczy i opiniodawczy UE. Komitet Regionów, (ang. COR) powołany do życia w 1993 r., jest organem złożonym z przedstawicieli władz regionalnych i lokalnych w Europie. Zapewnia on tym władzom możliwość wywierania wpływu na określanie kierunków polityki Unii Europejskiej, a także dba o poszanowanie regionalnej i lokalnej tożsamości oraz prerogatyw. Inne organa są zobowiązane do konsultowania się z Komitetem w sprawach dotyczących władz lokalnych i regionalnych, np. w odniesieniu do polityki regionalnej, ochrony środowiska, edukacji i transportu. Rolą Komitetu Regionów jest przedstawianie stanowisk władz lokalnych i regionalnych wobec legislacji UE. Komisja i Rada są zobowiązane do konsultowania się z Komitetem Regionów w sprawach, które bezpośrednio dotyczą władz lokalnych i regionalnych, ale mogą również porozumiewać się z Komitetem, gdy uznają to za stosowne. Ze swojej strony, Komitet może wyrażać opinie z własnej inicjatywy i przedkładać je Komisji, Radzie i Parlamentowi.

Trybunał Sprawiedliwości (jeden z organów głównych Wspólnot Europejskich, pełniący funkcję sądu międzynarodowego, konstytucyjnego i administracyjnego). Trybunał Sprawiedliwości Wspólnot Europejskich (często nazywany po prostu Trybunałem) powstał na mocy Traktatu EWWiS w 1952 roku. Jego zadaniem jest zapewnienie, by legislacja UE (technicznie określana mianem prawa wspólnotowego) była interpretowana i stosowana w ten sam sposób w każdym państwie członkowskim. Innymi słowy, by była ona zawsze identyczna dla wszystkich stron i w każdych okolicznościach. Trybunał jest uprawniony do rozstrzygania sporów prawnych wynikłych między państwami członkowskimi, instytucjami UE, przedsiębiorstwami i osobami fizycznymi. W skład Trybunału wchodzi jeden sędzia z każdego państwa członkowskiego, toteż reprezentowane są wszystkie krajowe porządki prawne UE. Nawet po rozszerzeniu każde państwo członkowskie będzie nadal wyznaczało jednego sędziego, ale z uwagi na efektywność pracy Trybunał będzie mógł odbywać posiedzenia w formie Wielkiej Izby liczącej zaledwie 13 sędziów, zamiast obowiązkowego spotykania się zawsze na sesjach plenarnych, w których uczestniczą wszyscy sędziowie. Trybunał jest wspomagany przez ośmiu rzeczników generalnych "Advocates-General", zwani są czasem Adwokatami Generalnymi. Ich rolą jest przedstawianie uzasadnionych opinii

w sprawach wniesionych przed Trybunał. Muszą oni to czynić publicznie i bezstronnie. Sędziowie i rzecznicy generalni są byłymi członkami najwyższych sądów krajowych lub wysoko kwalifikowanymi prawnikami, które to osoby dają gwarancje niezależności. Są oni powoływani za wspólną zgodą rządów państw członkowskich. Każdy z nich jest mianowany na okres sześciu lat, po upływie, którego może być mianowany ponownie na jeden lub dwa następne okresy o długości trzech lat. Aby pomóc Trybunałowi Sprawiedliwości uporać się z tysiącami wnoszonych spraw oraz zaoferować obywatelom lepszą ochronę prawną, w 1989 roku utworzono Sąd Pierwszej Instancji. Sąd ten (działający przy Trybunale Sprawiedliwości) jest odpowiedzialny za wydawanie orzeczeń w niektórych rodzajach spraw, zwłaszcza tych wnoszonych przez osoby prywatne i sprawach związanych z nieuczciwą konkurencją między przedsiębiorstwami. Zarówno na czele Trybunału Sprawiedliwości, jak i Sądu Pierwszej Instancji, stoi Przewodniczący wybrany przez pozostałych sędziów na okres trzech lat.

3. Rada Europy – główne źródło inspiracji i rekomendacji dla polityki społecznej i pomocy społecznej

Jerzy Bugliński

Rada Europy jest organizacją międzyrządową utworzoną 5 maja 1949, zajmującą się wszystkimi ważnymi problemami nurtującymi społeczność europejską, z wyjątkiem spraw związanych z obronnością (Kaczmarek, 2002). Rada Europy jest jedyną ogólnoeuropejską organizacją międzynarodową o kompetencjach uniwersalnych. Rada Europy zwykle jest postrzegana, jako organizacja, której zakres zainteresowań ogranicza się jedynie do sfery ochrony praw człowieka. I rzeczywiście, ustanowienie systemu takiej ochrony, opartego na Europejskiej Konwencji Praw Człowieka (1950) można uznać za najbardziej imponujące osiągnięcie tej organizacji. Bezpośrednio z prawami człowieka powiązana jest polityka ochrony mniejszości narodowych, etnicznych, językowych, religijnych, kulturalnych, czy seksualnych, polityka językowa oraz ochrona praw migrantów: emigrantów, imigrantów, reemigrantów i repatriantów, uchodźców i azylantów, czy ludów koczowniczych, jak Romowie czy Samowie (Lapończycy). Niemniej nie można zapominać, że Rada Europy prowadzi działania w wielu dziedzinach, w tym w niektórych niepowiązanych bezpośrednio z prawami człowieka. Można tu wymienić: sprawy społeczne i gospodarcze, ochronę zdrowia, edukację, kulturę, media, ochronę środowiska, sprawy młodzieży i sportu, a wreszcie współpracę prawną. Do dzisiaj pod auspicjami Rady Europy zawarto ponad 200 umów międzynarodowych (tzw. Konwencji Europejskich lub układów częściowych) dotyczących wielu ważkich zagadnień z zakresu wyżej wymienionych dziedzin (www.isp.org.pl).

Rada Europy stanowi forum, na którym ocenia się rozwój sytuacji politycznej, społecznej i gospodarczej w Europie, wypracowuje projekty przedsięwzięć służących rozwojowi współpracy i integracji państw członkowskich. Koordynuje, ona działalność większości organizacji międzynarodowych działających w Europie (Izdebski, 1996), tworzy projekty konwencji międzynarodowych, kodyfikujących i unifikujących poszczególne dziedziny prawa. Od ponad 60 lat wyjątkowo aktywnie i konsekwentnie walczy o rozwój współpracy i integracji europejskiej, o stworzenie demokratycznych systemów społeczno-politycznych,

poszanowanie w nich praw człowieka i podstawowych wolności (60 lat Rady Europy). Mimo wyłącznie koordynacyjnego charakteru swych kompetencji posiada ona poważne osiągnięcia, a jej główne cele to:

- ochrona praw człowieka, umacnianie demokracji pluralistycznej i państwa prawa,
- kształtowanie i promowanie europejskiej tożsamości kulturowej, zwalczanie wszelkich form nietolerancji,
- poszukiwanie sposobów rozwiązywania problemów nurtujących społeczeństwa Europy (dyskryminacja, ksenofobia, zanieczyszczanie środowiska, bioetyka, AIDS, narkotyki, zorganizowana przestępczość itd.
- poprawa warunków życia Europejczyków (http://www.coe.org.pl/pl/rada_europy).

Artykuł 1 Statutu Rady Europy stanowi m. in., iż „Celem Rady Europy jest osiągnięcie większej jedności między jej członkami, aby chronić i wcielać w życie ideały oraz zasady, stanowiące ich wspólne dziedzictwo oraz, aby ułatwić ich postęp ekonomiczny i społeczny. Cel ten będzie urzeczywistniany za pośrednictwem organów Rady w drodze omawiania wspólnych problemów, przez zawieranie umów i wspólne działanie w sprawach gospodarczych, społecznych, kulturalnych, naukowych, prawnych i administracyjnych, jak również przez przestrzeganie i rozwój praw człowieka i podstawowych wolności (…)".

„Najważniejszym dorobkiem RE są konwencje, a więc dokumenty o charakterze prawnie wiążącym. Powstało ich – wg stanu na 1 stycznia 2009 r. - 203, z tym, że liczba ta obejmuje również modyfikacje konwencji i protokoły dodatkowe. Od 2005 r. stosowana jest ich jednolita nazwa: „konwencja Rady Europy". System konwencyjny RE tworzy dzisiaj zasadniczy zręb europejskiej przestrzeni prawnej i ma istotne znaczenie w procesie unifikacji i zbliżania prawa europejskiego pojmowanego sensu largo*"* (Jaskiernia, 2009). Wśród najważniejszych uregulowań prawnych Rady Europy wymienia się:

- Europejską Kartę Społeczną, uchwaloną w 1961 roku z jej dodatkowymi protokołami,
- Zrewidowaną Europejską Kartę Społeczną z 1996 roku,
- Europejski Kodeks Zabezpieczenia Społecznego z 1964 roku,
- Europejski Kodeks Zabezpieczenia Społecznego z 1990 roku i jego rewizje,
- Europejską Konwencję o Zabezpieczeniu Społecznym z 1972 roku,
- Europejską Konwencję o Statusie Prawnym Pracowników Migrujących z 1977 roku,
- Europejską Kartę Samorządu Terytorialnego z 1985 roku.

Polska ratyfikowała dotychczas m.in.:

- Europejską Konwencję Kulturalną (w roku 1989),
- Statut Rady Europy (w roku 1991),
- Konwencję o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności (w roku 1993),
- Europejską konwencję o zapobieganiu torturom oraz nieludzkiemu lub poniżającemu traktowaniu albo karaniu (w roku1994),

- Europejską Kartę Samorządu Terytorialnego (w roku 1994),
- Europejską Kartę Społeczną w wersji z 1961 roku i Protokół zmieniający Europejską Kartę Społeczną (w roku 1997),
- Europejską konwencję o statusie prawnym dziecka pozamałżeńskiego (w roku 1999),
- Europejską Konwencję o Przysposobieniu Dziecka (w roku 1999),
- Konwencję ramową o ochronie mniejszości narodowych (w roku 2000).

Rada Europy aktywnie popiera spójność społeczną, stawiając sobie następujące cele: zagwarantowanie właściwego poziomu ochrony społecznej, zwiększanie zatrudnienia, szkolenia zawodowego i praw pracowniczych, zapewnienie ochrony najsłabszym grupom społecznym, zapewnianie równych szans, zwalczanie przejawów marginalizacji społecznej i dyskryminacji, konsolidację współpracy europejskiej w kwestiach migracji (http://www.coe.org.pl/pl/rada_europy). Konieczność działania na rzecz spójności społecznej została zdecydowanie podkreślona na II Szczycie Rady Europy szefów państw i rządów w 1997 r. i uznana za jeden z priorytetów. Specjalnie powołany organ, Europejski Komitet Spójności Społecznej, odpowiada za rozwój strategii na rzecz rozwoju spójności społecznej (http://www.coe.org.pl/pl/rada_europy). Jednym z zasadniczych elementów spójności społecznej, lansowanej przez Radę Europy, jest strategia zwiększania miejsc pracy dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy w państwach członkowskich Rady Europy. Komitet Ekspertów do Spraw Promowania Zatrudnienia bada rozwój polityki mającej na celu zapewnienie możliwości ustawicznego szkolenia, efektywnego partnerstwa między sektorami prywatnym, publicznym i wolontariatem oraz roli sektora pozarynkowego w rozwiązywaniu problemów bezrobocia. Komitet postanowił gromadzić przykłady skutecznych rozwiązań w tym zakresie z zamiarem opracowania wytycznych odnośnie zwalczania długoterminowego bezrobocia poprzez wykorzystywanie inicjatyw lokalnych, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji w krajach Europy Środkowej i Wschodniej. Inne działania koncentrują się na upowszechnianiu równego, wolnego od dyskryminacji traktowania osób poszukujących pracy w krajowych biurach zatrudnienia (http://www.coe.org.pl/pl/rada _europy).

Działania Rady Europy w zakresie zabezpieczenia społecznego (www.zus.pl) obejmują: koordynację w skali międzynarodowej systemów ubezpieczenia społecznego poszczególnych państw, wprowadzanie minimalnych europejskich standardów w zabezpieczeniu społecznym, działania w celu zbliżenia systemów zabezpieczenia społecznego w formie zaleceń skierowanych do państw członkowskich, organizowanie wymiany informacji, inicjowanie wymiany naukowej. Rada Europy koordynuje swoje działania w sferze zabezpieczenia społecznego z Międzynarodową Organizacją Pracy i Unią Europejską oraz wydaje akty normatywne, które ustalają określony poziom ochrony w zakresie zabezpieczenia społecznego, tzw. standard Rady Europy. Rada Europy przeanalizowała przykłady nowych rozwiązań w dziedzinie zabezpieczenia społecznego, zastosowanych w państwach członkowskich, dążąc do lepszego zrozumienia problemów, z jakimi borykają się krajowe systemy. Rada Europy analizuje różne aspekty coraz dłuższego przewidywanego okresu życia Europejczyków i zwiększających się w związku z tym kosztów (http://www.coe.org.pl/pl/rada_europy).

Wdrażanie nowych standardów jest realizowane poprzez trzy konwencje Rady Europy:

- Europejską Konwencję o zabezpieczeniu społecznym, która opiera się na czterech fundamentalnych zasadach: równości w traktowaniu, jednolitości stosowanych przepisów prawnych, przestrzeganiu praw i przekazywaniu świadczeń socjalnych za granicę. Konwencja dotyczy wszystkich przepisów prawnych odnoszących się do następujących dziedzin zabezpieczenia społecznego: zasiłków chorobowych z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych, macierzyństwa i bezrobocia oraz świadczeń rodzinnych, emerytur, rent dla inwalidów, świadczeń dla ofiar wypadków i zasiłków pogrzebowych (http://www.coe.org.pl/pl/rada_europy),
- Europejską Konwencję o pomocy społecznej i medycznej, która opiera się na zasadzie równego traktowania. Każda z umawiających się stron zobowiązuje się zapewnić osobom innej narodowości, przebywającym legalnie na terytorium drugiej umawiającej się strony prawo do takiej samej pomocy społecznej i medycznej jak obywatelom danego kraju, Europejską Konwencję o statusie prawnym pracowników migrujących, która nadaje szczególne znaczenie zasadzie traktowania pracowników migrujących na równi z obywatelami danego państwa oraz gwarantuje pracownikom migrującym prawo do łączenia rodzin.

Kolejne działania Rady Europy to:

- opracowanie Programu na rzecz dzieci, wprowadzonego w życie w 1998 r., w którym podejmuje się szereg różnych problemów, dotyczących dzieci, poprzez stworzenie forum europejskiego dialogu, wyłanianie grup specjalnej troski oraz organizowanie seminariów i spotkań ekspertów. Opracowano propozycje i zalecenia, kładąc w nich szczególny nacisk na prawa dziecka (http://www.coe.org.pl/pl/rada_europy).
- popieranie spójnej polityki wobec osób niepełnosprawnych, poprzez położenie szczególnego nacisku na rehabilitację medyczną, integrację społeczną i udział tych osób w życiu lokalnej społeczności. Celem tej polityki jest eliminowanie różnego rodzaju barier utrudniających integrację (psychologicznych, edukacyjnych, rodzinnych, kulturowych, społecznych, zawodowych, finansowych i architektonicznych) (http://www.coe.org.pl/pl/rada_europy).
- podjęcie prac nad wielodyscyplinarnym projektem dotyczącym stosunków między wspólnotami imigrantów a społecznościami, które je przyjęły. Opracowany projekt jest aktualnie realizowany, zapewnia równość szans imigrantów i ich integracji społecznej, jednocześnie proponując państwom członkowskim praktyczne rozwiązania.
- pomoc państwom członkowskim w poprawie sytuacji mniejszości Romów. Rada zachęca do formułowania i realizacji, na szczeblu krajowym i lokalnym, wszechstronnej polityki dotyczącej tej grupy narodowościowej, podkreślając jednocześnie konieczność udziału jej przedstawicieli w tym procesie. Grupa specjalistów do spraw Romów opracowuje dla państw członkowskich wytyczne i zalecenia obejmujące różne aspekty polityki w tym zakresie, między innymi praw człowieka, edukacji, zatrudnienia i warunków mieszkaniowych. Koordynator działań na rzecz Romów realizuje w ramach własnego projektu "Romowie/Cyganie w Europie" różnorodne projekty mające na celu pomoc w formułowaniu polityki w poszczególnych państwach oraz odgrywa ważną rolę w koordynowaniu działań

podejmowanych przez różne organizacje międzynarodowe działające w tym obszarze (http://www.coe.org.pl/pl/rada_europy).

Rozwój działalności Rady Europy jest wypadkową sytuacji społeczno-gospodarczej oraz politycznej na świecie i w Europie. W początkowym okresie funkcjonowania Organizacji podkreślano, iż Rada Europy powinna być władzą polityczną o ograniczonych funkcjach, ale rzeczywistej sile. Przedmiotem aktywności Rady Europy miały być sprawy stanowiące obszar wspólnego zainteresowania i działania państw w różnych sferach ich funkcjonowania, m.in. gospodarczej, społecznej, kulturalnej, naukowej, prawnej, administracyjnej i praw człowieka, poza sprawami dotyczącymi obrony narodowej (http://www.coe.org.pl /pl/rada_europy). Kiedy patrzymy na działalność Rady Europy wyraźnie dostrzec można ogromną jej dynamikę po 1989 roku, co niewątpliwie związane jest z otwarciem się Rady Europy na nowe państwa członkowskie, ale również z wyzwaniami cywilizacyjnymi. Rozwój mediów, migracje, zagrożenie narkotykami, przestępczość zorganizowana, przestępczość komputerowa, terroryzm itd. to zjawiska, które przyczyniły się do tworzenia nowych pól aktywności Organizacji. Ewolucja funkcji poszerzonej Rady (po roku 1990) zmierza w kierunku przekształcenia jej w forum dialogu politycznego państw europejskich. Rada Europy stanęła wobec konieczności określenia swej nowej roli w „architekturze" europejskiej po roku 2000. W dniu 6 stycznia 1998 roku Komitet Ministrów Rady Europy podjął decyzję o utworzeniu Rady Mędrców, która próbowała opracować projekt reformy Organizacji (Rada Europy: 800 milionów Europejczyków). Jednak Rada Europy nie była gotowa, jak dotychczas, na reformy (http://fakty.interia.pl).

4. Zasady postępowania przed organami Unii Europejskiej

Wioletta Osika-Wiśniewska

Unia Europejska to rodzina demokratycznych państw europejskich. Nie jest ona państwem, które ma zastąpić istniejące kraje, ale jednocześnie jest czymś więcej niż tylko organizacją współpracy na szczeblu międzynarodowym. UE jest tak naprawdę strukturą *sui generis*, tzn. jedyną w swoim rodzaju. Państwa Członkowskie Unii ustanowiły wspólne instytucje, którym przekazały część swojej suwerenności, aby decyzje w konkretnych kwestiach będących przedmiotem wspólnego zainteresowania mogły być podejmowane demokratycznie na poziomie europejskim. Kraje wchodzące w skład UE są niezależne i suwerenne. Łączą one swą suwerenność w celu osiągnięcia siły i wpływu na arenie międzynarodowej, jakich same nigdy nie byłyby w stanie osiągnąć. Łączenie suwerenności oznacza w praktyce, że państwa członkowskie przenoszą część swoich kompetencji decyzyjnych na wspólnie stworzone instytucje tak, by decyzje w konkretnych obszarach wspólnego zainteresowania podejmować demokratycznie na poziomie ogólnoeuropejskim.

Specyfika prawa wspólnotowego wyraża się w trzech zasadach. Po pierwsze jest to autonomiczny porządek prawny, co oznacza, że prawo europejskie jest niezależnym, samodzielnym systemem norm prawnych od prawa krajowego. Po drugie prawo wspólnotowe rządzi się zasadą bezpośredniego działania i skuteczności prawa europejskiego, co oznacza, że wszystkie państwa członkowskie UE są zobowiązane te przepisy stosować. Ostatnią zasadą jest zasada prymatu prawa wspólnotowego wobec

prawa krajowego, przez co rozumie się, iż w przypadku sprzeczności prawa europejskiego i krajowego zawsze prymat ma prawo europejskie (Galster, Witkowski, 2002).

Unijny proces podejmowania decyzji w ogóle, a procedura współdecydowania w szczególności angażują trzy główne instytucje: Parlament Europejski, reprezentujący obywateli Unii i przez nich bezpośrednio wybierany, Radę Unii Europejskiej, reprezentującą poszczególne Państwa Członkowskie oraz Komisję Europejską, która dba o wspólne dobro całej Unii. Zasadniczo to Komisja występuje z wnioskami dotyczącymi nowych aktów prawnych, natomiast Parlament i Rada przyjmują te akty. W określonych przypadkach możliwe jest przyjęcie aktu prawnego samodzielną decyzją Rady. Podstawowe formy aktów prawnych UE to dyrektywa i rozporządzenie. Traktaty ustanawiają zasady i procedury obowiązujące przy podejmowaniu decyzji w skali Unii. Każdy wniosek dotyczący nowego aktu prawnego musi opierać się na konkretnym artykule w Traktacie, zwanym jego „podstawą prawną". Podstawa prawna danego aktu określa właściwą procedurę legislacyjną do jego przyjęcia. Trzy podstawowe procedury decyzyjne w Unii: „konsultacja", „zgoda" i „współdecyzja" (Galster, Witkowski, 2002).

Procedura współdecyzji to obecnie najbardziej powszechna z procedur legislacyjnych Unii. W procedurze tej rola Parlamentu nie ogranicza się jedynie do wydania opinii. W przypadku, gdy Rada i Parlament nie dojdą do porozumienia na temat proponowanego aktu prawnego, nie może on zostać przyjęty. Procedura przewiduje dwa czytania projektu w każdej instytucji. Jeśli w toku tych dwóch czytań udaje się osiągnąć porozumienie, dany akt prawny może zostać przyjęty. W przeciwnym razie trafia on pod obrady komitetu pojednawczego, składającego się z jednakowej liczby przedstawicieli Parlamentu i Rady. Gdy komitet osiągnie porozumienie, uzgodniony tekst trafia ponownie do Parlamentu i do Rady w celu jego ostatecznego przyjęcia w formie aktu prawnego. Postępowanie pojednawcze jest jednak coraz rzadziej stosowane. Dzięki dobrej współpracy wszystkich trzech instytucji większość aktów prawnych przyjmowanych w procedurze współdecyzji jest przyjmowanych już po pierwszym lub drugim czytaniu (Małuszyńska, Gruchman, 2005).

Procedura zgody wymaga od Rady uzyskania zgody Parlamentu Europejskiego przed podjęciem określonych, szczególnie ważnych decyzji. Procedura przebiega podobnie jak w przypadku konsultacji, jednak Parlament nie ma w niej prawa do wprowadzania poprawek do wniosku – musi go przyjąć albo odrzucić w całości. Akceptacja, czyli „zgoda" Parlamentu wymaga bezwzględnej większości oddanych głosów. Procedura zgody jest wykorzystywana przede wszystkim w przypadku porozumień z innymi państwami, w tym również upoważniających inne państwa do przystąpienia do UE (Małuszyńska, Gruchman, 2005).

Procedurę konsultacji stosuje się w przypadku decyzji dotyczących takich dziedzin jak rolnictwo, podatki i konkurencja. Na podstawie wniosku Komisji, Rada zasięga opinii Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów. Parlament ma możliwość: przyjąć wniosek Komisji, odrzucić go, albo poprosić o wprowadzenie do niego poprawek. Jeśli Parlament żąda wprowadzenia poprawek, Komisja jest zobowiązania do rozważenia wszystkich proponowanych zmian. Jeśli Komisja przyjmie którąkolwiek z nich, wysyła do Rady zmieniony wniosek legislacyjny. Rada analizuje zmieniony wniosek i przyjmuje go lub wprowadza do niego dalsze poprawki. W tej procedurze, podobnie jak we wszystkich innych, zmiana wniosku Komisji przez Radę wymaga jednomyślności jej członków (Małuszyńska, Gruchman, 2005).

Ta triada instytucjonalna wspólnie opracowuje założenia polityki i prawodawstwo, obowiązujące w całej Unii. Zasadniczo przygotowaniem nowych aktów prawnych zajmuje się Komisja, jednak to Parlament i Rada je przyjmują. Wykonaniem tak ustanowionych przepisów zajmuje się Komisja na równi z państwami członkowskimi, zaś nad ich przestrzeganiem czuwa sama Komisja. Dwie inne instytucje odgrywają równie istotną rolę: Trybunał Sprawiedliwości stoi na straży stosowania prawa europejskiego, zaś Trybunał Obrachunkowy kontroluje finansowanie działań Unii. Poza głównymi instytucjami, Unia posiada szereg innych, wyspecjalizowanych organów, pełniących konkretne funkcje: Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny reprezentuje społeczeństwo obywatelskie, pracodawców i pracowników, Komitet Regionów reprezentuje władze regionalne i lokalne, Europejski Bank Inwestycyjny finansuje projekty inwestycyjne UE oraz wspomaga małą przedsiębiorczość poprzez Europejski Fundusz Inwestycyjny, Europejski Bank Centralny odpowiada za europejska politykę monetarną, Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich bada skargi na niewłaściwe administrowanie w instytucjach i jednostkach UE, Europejski Inspektor Ochrony Danych stoi na straży prywatności danych osobowych obywateli, Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich publikuje oficjalne wydawnictwa UE, Europejskie Biuro Selekcji Kadr zajmuje się rekrutacją dla potrzeb instytucji i innych jednostek UE oraz Europejska Szkoła Administracjami mająca za zadanie kształcenie pracowników UE w konkretnych dziedzinach (Barcz, Górka, Wyrozumska, 2008).

5. Europejska Karta Społeczna oraz Europejska Konwencja o Pomocy Społecznej i Medycznej Rady Europy

Jerzy Bugliński

Europejska Karta Społeczna (Socjalna) jest międzynarodową konwencją Rady Europy, która chroni podstawowe prawa społeczne i ekonomiczne obywateli państw sygnatariuszy. Zajmuje ona szczególne miejsce w dorobku normatywnym Rady Europy - wraz z Europejską Konwencją o Ochronie Praw Człowieka z 1950 roku tworzy podstawowe ramy europejskiego systemu ochrony praw człowieka, uzupełniając zawarte w Konwencji prawa polityczne i obywatelskie o katalog praw społecznych. Została podpisana w roku 1961 w Turynie przez 28 państw. Weszła w życie w roku 1965. Natomiast Rzeczpospolita Polska ją podpisała w roku 1991, a ratyfikowała w roku 1997. W preambule do Europejskiej Karty Społecznej (Dz. U. z 1999 r. Nr 8, poz. 67) wskazuje się, że państwa-sygnatariusze:

- będą dążyć do obrony i rozwijania praw człowieka i podstawowych wolności,
- zapewniają korzystanie z praw społecznych bez dyskryminacji ze względu na rasę, kolor skóry, płeć, religię, poglądy polityczne, pochodzenie narodowe lub społeczne,
- będą podejmować wspólnie wysiłki dla podnoszenia poziomu życia i popierania dobrobytu społecznego ludności miejskiej i wiejskiej, z wykorzystaniem odpowiednich instytucji i działań.

Europejska Karta Społeczna definiuje cele polityki społecznej oraz chroni zasadnicze prawa społeczne i ekonomiczne. Karta ustanawia i stosunkowo dokładnie określa zobowiązania państw w sferze szeroko rozumianej polityki społecznej. Pełne zatrudnienie, bezpieczeństwo pracy dzięki wysokiemu poziomowi ochrony praw pracowniczych, wysoki

poziom ochrony socjalnej, spójność społeczna to cele, do realizacji, których zobowiązuje Karta. Niektóre zapisy Karty zobowiązują państwa do niezwłocznego przyjęcia rozwiązań w celu ochrony określonych praw. Inne postanowienia zostały z kolei tak sformułowane, że od państw należy oczekiwać podjęcia działań w celu stopniowego zaspokojenia praw, przy wykorzystaniu maksimum dostępnych zasobów lub też wymaga się podjęcia działań zmierzających do stworzenia warunków realizacji tych praw.

W Polsce Europejska Karta Społeczna obowiązuje w zawężonym zakresie (patrz: tabela poniżej), podobnie postąpiły inne państwa.

Tabela: Zakres obowiązywania Europejskiej Karty Społecznej w Polsce

	Zakres zabezpieczenia	Zakres obowiązywania w Polsce
1.	Prawo do pracy	Us. 1-4, wszystkie
2.	Prawo do odpowiednich warunków pracy	ustępy 1, 3-5
3.	Prawo do bezpiecznych i higienicznych warunków pracy	ustępy 1-3
4.	Prawo do sprawiedliwego wynagrodzenia	ustępy 2-5
5.	Prawo do organizowania się	w całości
6.	Prawo do rokowań zbiorowych	ustępy 1-3
7.	Prawo dzieci i młodocianych do ochrony	ustępy 2, 4, 6-10
8.	Prawo pracownic do ochrony	ustępy 1-4
9.	Prawo do poradnictwa zawodowego	w całości
10.	Prawo do szkolenia zawodowego	ustępy 1-2
11.	Prawo do ochrony zdrowia	Us. 1-3, wszystkie
12.	Prawo do zabezpieczenia społecznego	Us. 1-4, wszystkie
13.	Prawo do pomocy społecznej i medycznej	Us. 2-3
14.	Prawo do korzystania ze służb opieki społecznej	Us. 1
15.	Prawo osób niepełnosprawnych fizycznie lub umysłowo do szkolenia zawodowego, rehabilitacji oraz readaptacji zawodowej i społecznej	Us. 1-2
16.	Prawo rodziny do ochrony społecznej, prawnej i ekonomicznej	w całości
17.	Prawo matek i dzieci do ochrony społecznej i ekonomicznej	Us. 1-2, wszystkie
18.	Prawo do prowadzenia działalności zarobkowej na terytorium innych Umawiających się Stron	ustęp 4
19.	Prawo pracowników migrujących i ich rodzin do ochrony i pomocy	ustępy 1-10

Źródło: Opracowanie własne

„Zakres zobowiązań przyjętych przez Polskę jest, rzec można, typowy. Okazuje się, bowiem, że stosunkowo łatwo zaakceptowane i przestrzegane są prawa socjalne, natomiast prawa ekonomiczne są rzadziej przedmiotem zobowiązań państw, a w razie ich przyjęcia, częściej stwierdza się ich nieprzestrzeganie” (Zdanowicz, Opioła).

Zagwarantowane przez Kartę prawa można podzielić na dwie grupy:

1) warunki zatrudnienia:

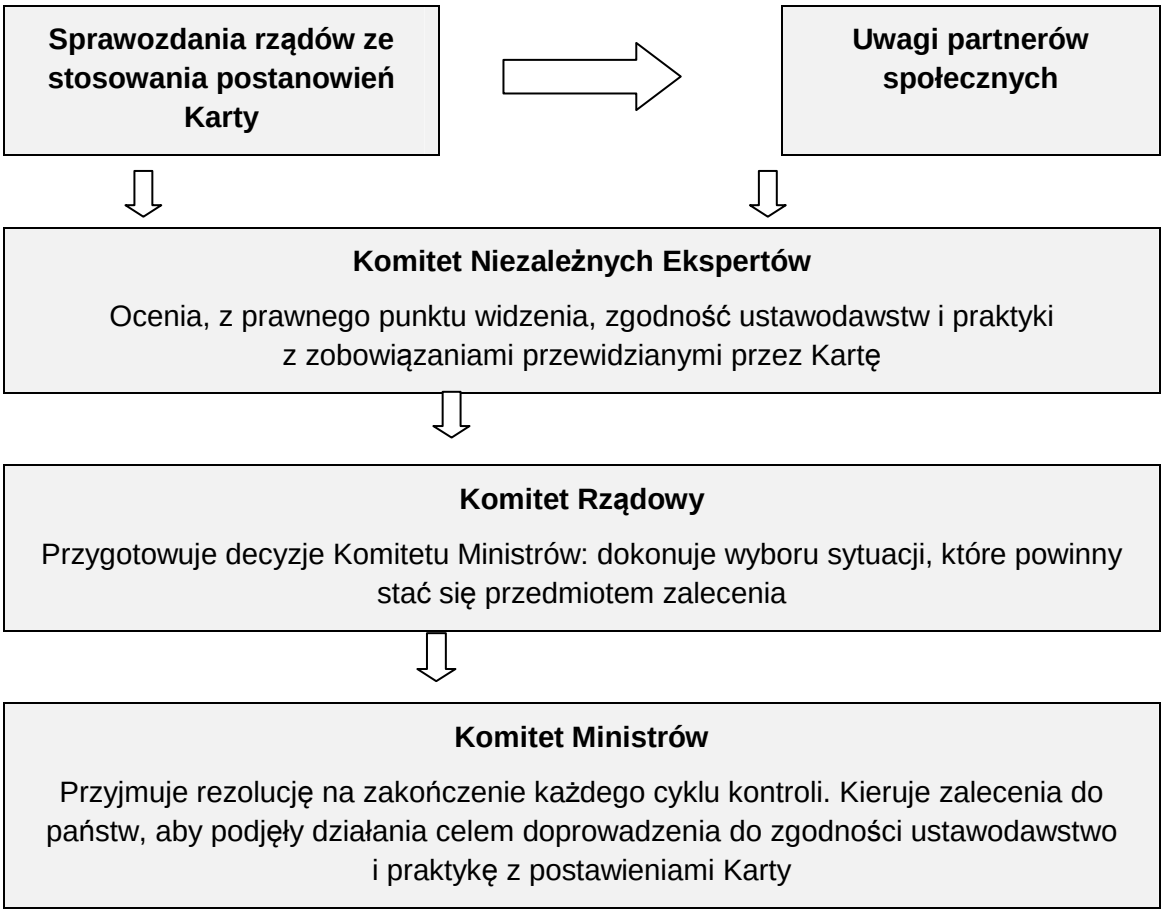
- prawo do pracy, niedyskryminowanie w zatrudnieniu, zakaz pracy przymusowej,
- prawo do organizowania się, prawo do rokowań zbiorowych,
- prawo do równych warunków pracy i równego wynagradzania, w tym prawo kobiet i mężczyzn do równego wynagrodzenia za pracę równej wartości,
- prawo do poradnictwa i szkolenia zawodowego,
- prawo osób niepełnosprawnych do integracji w środowisku pracy,
- zakaz pracy dzieci mających mniej niż piętnaście lat oraz ochrona dzieci w wieku od piętnastu do osiemnastu lat,
- ochrona macierzyństwa,
- równość traktowania pracowników migrujących;

2) spójność społeczna:

- prawo do ochrony zdrowia, prawo do zabezpieczenia społecznego oraz prawo do pomocy społecznej i medycznej, prawo do korzystania ze służb socjalnych,
- prawo dzieci i młodocianych do ochrony przez zagrożeniami fizycznymi i moralnymi,
- prawo rodzin i jednostek, które tworzą rodziny, do ochrony prawnej, społecznej i gospodarczej,
- prawo pracowników migrujących i ich rodzin do ochrony i pomocy.

Przestrzeganie zobowiązań określonych w Karcie Społecznej z 1961 roku podlega międzynarodowej kontroli, sprawowanej przez Komitet Niezależnych Ekspertów. Sprawozdania opracowywane są na podstawie formularza, jego obecna wersja pochodzi z 2008 roku. Przebieg kontroli przedstawia poniższy schemat:

Schemat: Przebieg kontroli przestrzegania zobowiązań określonych w Karcie Społecznej



Źródło: Opracowanie własne

Zalecenia Komitetu nie są wiążące dla państw. W efekcie formułowanej w latach 80. XX wieku krytyki skuteczności działania organów powołanych do kontroli przestrzegania postanowień Europejskiej Karty Społecznej w 1991 roku przyjęty został protokół zmieniający Europejską Kartę Społeczną, zmierzający do zwiększenia skuteczności mechanizmu kontrolnego Europejskiej Karty Społecznej z 1961 roku. Z uwagi na znaczną liczbę państw-stron Karty, w konsekwencji obciążenie pracą organów kontrolnych, Komitet Ministrów Rady Europy wprowadził pewne praktyczne modyfikacje systemu przedkładania sprawozdań. Artykuły Karty podzielone zostały na cztery grupy. Państwa przedkładają sprawozdania, dotyczące danej grupy praw, co roku. W konsekwencji, cykl kontroli wykonywania postanowień Karty rozłożony jest na cztery lata.

Poza systemem kontroli wykonywania Karty na podstawie sprawozdań stosowana jest także druga, fakultatywna procedura, przewidziana w protokole w sprawie skarg zbiorowych z 1995 roku. Skarga na niewłaściwe wykonywanie postanowień Karty przez państwo-stronę protokołu wniesiona może zostać przez:

- międzynarodową organizację pracodawców lub pracowników,
- inną międzynarodową organizację pozarządową, mającą status doradczy przy Radzie Europy i wpisaną przez Komitet Rządowy na specjalną listę,

- reprezentatywną krajową organizację pracodawców lub pracowników, podlegającą jurysdykcji państwa, przeciw któremu wnosi skargę.

Skarga badana jest przez Komitet Niezależnych Ekspertów, jego wnioski dotyczące sposobu wykonywania danego postanowienia Karty przez państwo przekazywane są Komitetowi Ministrów. W przypadku stwierdzenia naruszenia Karty Komitet Ministrów przyjmuje adresowane do państwa zalecenie. Informacja o jego realizacji powinna znaleźć się w kolejnym sprawozdaniu z wykonywania odpowiedniego postanowienia Karty. Zalecenia nie są wiążące dla państw.

Europejską Kartę Społeczną uzupełnił w 1988 roku Protokół Dodatkowy, który wszedł w życie 1992 roku (ratyfikowany przez 13 państw), Polska nie jest jego stroną. Protokół rozszerzył zakres Karty z 1961 roku o takie prawa jak:

1. Prawo do równych szans i do równego traktowania w dziedzinie zatrudnienia i szkolenia, bez dyskryminacji ze względu na płeć.
2. Prawo do informacji i konsultacji.
3. Prawo do brania udziału w określaniu i poprawie warunków pracy i środowiska pracy.
4. Prawo osób w zaawansowanym wieku do ochrony socjalnej.

W 1996 roku przyjęta została Zrewidowana Europejska Karta Socjalna, która weszła w życie w 1999 roku. Stronami jest 25 państw, 18 państw złożyło podpisy bez ratyfikacji, w tym Polska (2005 r.). Obejmuje ona prawa gwarantowane przez Kartę z 1961 roku, wraz z pewną liczbą poprawek, prawa gwarantowane przez Protokół Dodatkowy z 1988 roku, jak i nowe prawa. Nowe prawa, zawarte w Karcie Zrewidowanej, są następujące:

1. Prawo do ochrony na wypadek nieuprawnionego zwolnienia.

2. Prawo pracowników do ochrony ich należności w przypadku niewypłacalności pracodawcy.

3. Prawo do poszanowania godności w pracy.

4. Prawo pracowników mających obowiązki rodzinne do równości szans oraz do równego traktowania.

5. Prawo przedstawicieli pracowników do ochrony w przedsiębiorstwie i udzielania im ułatwień.

6. Prawo do informacji i konsultacji w toku postępowania związanego ze zwolnieniami zbiorowymi.

7. Prawo do ochrony przed ubóstwem i marginalizacją społeczną.

8. Prawo do mieszkania.

Należy stwierdzić, że dopóki wszystkie państwa nie ratyfikują Zrewidowanej Europejskiej Karty Społecznej (miała zastąpić stopniowo EKS), obie Karty współobowiązują, a ZEKS rozszerza zobowiązania, ale tylko w warstwie materialnej (nowe prawa). Z kolei państwa - sygnatariusze nie mogą związać się mniejszą ilością praw, niż były związane w Europejskiej Karcie Społecznej z 1961 roku. Natomiast katalog praw gwarantowanych w ramach systemu EKS obejmuje cztery kategorie praw: prawa regulowane przepisami indywidualnego prawa

pracy (np. art. 1), prawa regulowane przepisami zbiorowego prawa pracy (np. art. 5), prawa regulowane przepisami prawa zabezpieczenia społecznego (np. art. 11), prawa pracowników - migrantów i członków ich rodzin (np. art. 19).

Europejska Konwencja o Pomocy Społecznej i Medycznej to inna ważna, w sprawach społecznych, konwencja Rady Europy. Została podpisana 11 grudnia 1953 roku w Paryżu. Etapami do jej podpisania było: podpisanie 17 marca 1948 roku w Brukseli przez pięć krajów (Belgia, Francja, Luksemburg, Holandia i Wielka Brytania) Traktatu o ekonomicznej, społecznej i kulturalnej współpracy i zbiorowej samoobronie, uznanie w 1950 roku przez Komitet Ekspertów ds. Społecznego Bezpieczeństwa Rady Europy, że są to wielostronne porozumienie powinno zostać rozszerzone na wszystkie państwa członkowskie Rady Europy. Pierwszy traktat zawierał obietnicę, że państwa członkowskie będą współpracować w dziedzinie społecznej. W wyniku tej obietnicy "Konwencja o pomocy społecznej i medycznej" została podpisana przez te pięć krajów w Paryżu w dniu 7 listopada 1949 roku. Konwencja ta zapewniała zasadę równego traktowania w odniesieniu do systemów pomocy społecznej objętych jej zakresem, To z kolei doprowadziło do opracowania Europejskiej Konwencji o Pomocy Społecznej i Medycznej Rady Europy. Konwencja została podpisana wraz z Umową przejściową w Paryżu dnia 11 grudnia 1953 roku, a weszła w życie 1 lipca 1954 roku (http://www.coe.int/t/e). Polska, jak dotąd, nie jest stroną tej Konwencji. Wydaje się, że to wynika z tych samych przesłanek (względy ekonomiczne), jak obowiązywanie w Polsce w zawężonym zakresie art.13 Europejskiej Karty Społecznej.

Europejska Konwencja o pomocy społecznej i medycznej reguluje standard świadczeń, jakie powinny być udzielone obywatelom innych państw, zmuszonym do skorzystania z pomocy na terenie kraju przebywania. Zobowiązuje sygnatariuszy konwencji do udzielania pomocy społecznej i medycznej, na zasadach obowiązujących w kraju, cudzoziemcom oraz osobom migrującym (Europejska konwencja). Celem jej jest zmniejszenie, a w ostateczności zniesienie dyskryminacji wobec obywateli państw legalnie zamieszkujących, bądź też przebywających na obcym terytorium. Żadne państwo nie ma prawa do ich wydalania.

6. Europejska koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego – zakres podmiotowy i przedmiotowy oraz wyłączenia

Wioletta Osika-Wiśniewska

Z dniem wejścia do Unii Europejskiej obywatel Polski, będąc jednocześnie obywatelem Unii, uzyskuje prawo swobodnego podróżowania po terytorium Wspólnoty, osiedlania się w dowolnym kraju członkowskim i podejmowania w nim pracy, czy też studiowania. Prawo do swobodnego przemieszczania się w obrębie Unii nie miałoby jednak w praktyce żadnego znaczenia, gdyby nie towarzyszyły mu dodatkowe gwarancje w dziedzinie zabezpieczenia społecznego. Gwarancje te stwarza właśnie koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego. Celem przepisów o koordynacji nie jest zastąpienie różnych krajowych systemów ubezpieczeń jednym wspólnym systemem europejskim. Każde państwo członkowskie zachowuje, bowiem prawo do decydowania o tym, kto jest objęty jego systemem ubezpieczeń, jakie składki trzeba do tego systemu odprowadzić, jakie świadczenia i na jakich warunkach będą z niego przyznawane. Przepisy o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego zawierają reguły, dzięki którym osoby podejmujące

pracę równocześnie lub kolejno w kilku państwach członkowskich, unikają negatywnych następstw podlegania systemom zabezpieczenia społecznego różnych państw. Zapewniają równe traktowanie każdego obywatela Unii i dają prawo do opieki lekarskiej, świadczeń chorobowych, rodzinnych, emerytur czy rent. Wskazują, w którym kraju osoba pracująca lub prowadząca działalność za granicą podlega ubezpieczeniom społecznym. Gwarantują również, że świadczenia nabyte w jednym państwie, np. emerytura będą wypłacane, także, jeśli osoba uprawniona przeniesie się do innego państwa. Przepisy o koordynacji mają wartość nadrzędną nad przepisami krajowymi państw Unii Europejskiej. Dotyczą one tylko osób, które przemieszczają się w obrębie Unii. Nie obejmują natomiast tych, którzy całą karierę zawodową spędzili w jednym kraju (Bińczycka-Majewska, 1999).

Wspólnotowa koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego jest oparta na czterech generalnych zasadach. Pierwszą z nich jest zasada równego traktowania stanowiąca, iż w sferze uprawnień do zabezpieczenia społecznego nie można stosować regulacji dyskryminujących osoby migrujące ze względu na obywatelstwo. Osoba, która jest obywatelem innego kraju członkowskiego niż ten, w którym mieszka, ma prawo do korzystania z uprawnień wynikających z ustawodawstwa tego państwa na tych samych warunkach, co jego obywatele. Zgodnie z omawiana zasadą zabroniona jest również dyskryminacja pośrednia, np. poprzez ustanowienie takich warunków nabywania praw do świadczeń ubezpieczeniowych, którym sprostać mogą jedynie obywatele danego kraju (Dzienisiuk, 2004). Drugą spośród omawianych zasad jest zasada jedności stosowanego ustawodawstwa, zgodnie, z którą osoba przemieszczająca się po terytorium kilku państw Unii Europejskiej może podlegać ustawodawstwu tylko jednego państwa. Zapobiega to tzw. negatywnemu konfliktowi uprawnień w przypadku, gdy ktoś pracuje w kilku krajach, ale nie jest objęty ubezpieczeniem w żadnym z nich. Podobnie zapobiega to wystąpieniu sytuacji odwrotnej, czyli tzw. pozytywnemu konfliktowi uprawnień, który występuje, gdy ktoś jest ubezpieczony w kilku państwach i ma w związku z tym większe uprawnienia niż osoba pracująca stale i nieprzerwanie w tym samym kraju. Osoba korzystająca z prawa do swobodnego poruszania się po Wspólnocie nie powinna się znaleźć ani w warunkach gorszych, ani lepszych aniżeli osoba, która całe życie mieszkała i pracowała w tym samym państwie (Dzienisiuk, 2004). Trzecią zasadą jest zasada zachowania praw nabytych oraz w trakcie nabywania. Oznacza ona, że w obszarze państw Unii Europejskiej nie ogranicza się możliwości swobodnego eksportu i transferu świadczeń. Czwartą spośród zasad jest zasada sumowania okresów ubezpieczenia, pozwalająca przy ustalaniu prawa do świadczeń np. z tytułu zasiłku dla bezrobotnych, wziąć pod uwagę wszystkie okresy ubezpieczenia lub zatrudnienia przebyte w jakimkolwiek kraju Unii Europejskiej (Dzienisiuk, 2004).

Przepisy dotyczące koordynacji zawarte są w dwóch podstawowych aktach prawnych, mianowicie w Rozporządzeniu Rady (EWG) nr 1408/71 z dnia 14 czerwca 1971 r. w sprawie stosowania systemów zabezpieczenia społecznego w stosunku do pracowników najemnych, osób prowadzących działalność na własny rachunek oraz do członków ich rodzin przemieszczających się we Wspólnocie (Dz. Urz. WE Nr L 149 z dnia 5 lipca 1971 r. z późn. zm.) oraz w Rozporządzeniu Rady (EWG) nr 574/72 z dnia 21 marca 1972 r. w sprawie wykonywania Rozporządzenia Rady (EWG) nr 1408/71 w sprawie stosowania systemów zabezpieczenia społecznego w stosunku do pracowników najemnych, osób prowadzących działalność na własny rachunek oraz do członków ich rodzin przemieszczających się we

Wspólnocie (Dz. Urz. WE Nr L 74 z dnia 27 marca 1972 r. z późn. zm.). Zgodnie z przepisami wskazanych rozporządzeń zasady koordynacji obowiązują w państwach członkowskich Unii Europejskiej: Austrii, Belgii, Bułgarii, na Cyprze, w Czechach, Danii (z wyjątkiem Grenlandii i Wysp Faro), Estonii, Finlandii, we Francji (także na obszarze Reunion, Martyniki, Gwadelupy i Gujany Francuskiej), Grecji, Hiszpanii, Irlandii, na Litwie, w Luksemburgu, na Łotwie, Malcie, w Niemczech, Holandii, Polsce, Portugalii (w tym na Maderze i Azorach), Rumunii, na Słowacji, w Słowenii, Szwecji, na Węgrzech, we Włoszech, w Wielkiej Brytanii (na Gibraltarze, nie obowiązują natomiast na Wyspie Man i Wyspach Normandzkich), jak również w państwach Europejskiego Obszaru Gospodarczego, czyli Islandii, Lichtensteinie i Norwegii, na podstawie umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym oraz w Szwajcarii, na podstawie umowy UE – Szwajcaria o swobodnym przepływie osób. Warte podkreślenia jest, iż przepisy o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego mają pierwszeństwo przed wewnętrznymi przepisami państw członkowskich UE. Oznacza to, że w przypadku kolizji przepisów krajowych z przepisami wspólnotowymi pierwszeństwo mają zawsze te ostatnie. Przepisy o koordynacji zawarte zostały w rozporządzeniach, czyli w unijnych aktach prawnych najwyższych rangą. Obowiązują, zatem w całości i są stosowane bezpośrednio we wszystkich państwach nimi objętych (Rotkiewicz, 2006).

Istotne, obok wskazania podstaw prawnych zastosowania przepisów o koordynacji, jest określenie zakresu przedmiotowego i podmiotowego koordynacji. Do świadczeń, których dotyczy wspólnotowa koordynacja należą: emerytury, renty inwalidzkie, renty rodzinne, świadczenia z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych, świadczenia z tytułu śmierci żywiciela, świadczenia rodzinne, świadczenia z tytułu choroby i macierzyństwa, świadczenia dla osób bezrobotnych, świadczenia zdrowotne, w tym opieka medyczna, zasiłki pogrzebowe. Wskazując jednak na zakres przedmiotowy koordynacji należy wskazać również na wyłączenia, czyli katalog tych świadczeń, których koordynacja nie dotyczy. Należą do nich: świadczenia przedemerytalne, świadczenia z tytułu porodu, świadczenia z tytułu adopcji dziecka, świadczenia z systemu pomocy społecznej, pomoc medyczna w znaczeniu zdrowia publicznego tj. polityka państwa względem zapobiegania chorobom zakaźnym i innym chorobom społecznym, cywilizacyjnym, system świadczeń dla ofiar wojny i jej skutków, jak również świadczenia wynikające z układów branżowych zawartych między pracodawcami a związkami zawodowymi. Przepisom wspólnotowym podlegają następujące osoby, będące obywatelami państw członkowskich Unii Europejskiej: osoby zatrudnione, prowadzące działalność na własny rachunek, pracownicy służby cywilnej, studenci, emeryci i renciści, członkowie rodziny emerytów i rencistów lub współmałżonkowie osób zmarłych, które były na emeryturze, jak również bezrobotni (Uścińska, 2005). Istotna z punktu widzenia korzystania z przepisów koordynacyjnych system zabezpieczeń społecznych w UE jest problematyka ustalenie właściwego ustawodawstwa, czyli ustalania, w jakim kraju osoba jest ubezpieczona, jeśli pracuje lub otworzyła firmę w UE. Podstawową zasadą dla ustalenia właściwego ustawodawstwa w dziedzinie ubezpieczeń jest zasada miejsca pracy (lex loci laboris), stanowiąca, iż osoba podlega ubezpieczeniu społecznemu i zdrowotnemu tam, gdzie pracuje. Zatem pracownik zatrudniony na terytorium jednego państwa podlega jego ustawodawstwu, nawet, jeżeli zamieszkuje w innym państwie lub jeżeli przedsiębiorstwo lub pracodawca, który go zatrudnia, ma zarejestrowaną siedzibę lub miejsce prowadzenia działalności na terytorium innego państwa członkowskiego. Zgodnie z omawianą zasadą osoba prowadząca działalność na własny rachunek w jednym kraju podlega ustawodawstwu

tego państwa, nawet, jeżeli zamieszkuje na terytorium innego. W przypadku marynarzy pływających pod banderą państwa członkowskiego, podlegają oni ustawodawstwu tego państwa, zaś urzędnicy podlegają ustawodawstwu państwa, którego administracja ich zatrudnia (Rotkiewicz, 2006). Jednak od zasady miejsca pracy są wyjątki. Wyjątki te obejmują m.in. pracowników delegowanych. Otóż zdarza się tak, że do pracy za granicą kieruje osobę jej stały pracodawca. Deleguje ją do wykonania jakiegoś zadania. Jeśli przewidywany czas wykonywania tej pracy nie przekracza 12 miesięcy, to nadal podlega przepisom ubezpieczeniowym kraju, w którym dotąd pracowała i gdzie siedzibę ma jej pracodawca. Jeśli natomiast opłaca składki na ubezpieczenie dobrowolne a jej pracodawca na czas pracy za granicą udzielił jej urlopu bezpłatnego, nie może być uznany za pracownika delegowanego. Gdy czas delegowania się przedłuża i nie można tego było wcześniej przewidzieć, pracodawca może wystąpić o przedłużenie okresu delegowania. Musi w tym celu wypełnić odpowiedni formularz, stanowiący formalny wniosek, z którym pracodawca występuje bezpośrednio do wskazanej zagranicznej instytucji kraju przejściowego zatrudnienia. Instytucja ta wyraża zgodę na dalsze (do 1 roku) opłacanie składek w państwie macierzystym. Należy przy tym pamiętać, że o zgodę należy wystąpić przed upływem początkowego okresu dwunastu miesięcy i zgody tej nie można udzielić na okres dłuższy niż dwanaście miesięcy. Osoba prowadząca działalność na własny rachunek może się "sama oddelegować" do pracy w innym państwie. Określa się to, jako przeniesienie działalności. Jeśli osoba prowadzi działalność na własny rachunek np. w Polsce, i czasowo będzie świadczyć usługi w ramach tej działalności w innym kraju, (czyli de facto na jakiś czas przeniesiesz ją do innego kraju), w dalszym ciągu podlega ustawodawstwu pierwszego państwa, czyli Polski, pod warunkiem, że przewidywany okres wykonywania działalności w tym drugim państwie nie przekracza 12 miesięcy. Delegowanie osoby pracującej na własny rachunek także można przedłużyć o kolejne 12 miesięcy (Rotkiewicz, 2006). Do wyjątków należą również członkowie personelu transportu lądowego, wodnego lub powietrznego – kierowcy ciężarówek i autokarów, pracownicy żeglugi śródlądowej, kolejarze, lotnicy, zatrudnieni w międzynarodowych przedsiębiorstwach, pracujący na terytorium różnych państw (na tym polega specyfika ich pracy). Generalnie podlegają oni ustawodawstwu tego kraju, w którym ma siedzibę przedsiębiorstwo, które ich zatrudnia. Są jednak dwa odstępstwa od tej reguły, jeżeli przedsiębiorstwo ma także oddział lub stałe przedstawicielstwo w innym kraju niż ten, gdzie mieści się jego siedziba – pracownik podlega systemowi ubezpieczeń kraju, w którym znajduje się filia lub stałe przedstawicielstwo, zaś, jeżeli pracuje przede wszystkim w kraju, w którym mieszka - będzie podlegać ustawodawstwu tego państwa. Na zasadzie wyjątku traktowani są również marynarze. Zgodnie z generalną zasadą marynarz pracujący na statku objęty jest ustawodawstwem tego państwa, pod którego banderą statek pływa. Jest to tzw. prawo bandery. Od tej zasady przewidziane są jednak wyjątki: jeśli wykonuje pracę najemną w przedsiębiorstwie albo na statku pływającym pod banderą jednego państwa, lecz firma wysłała go do pracy na pokład statku pływającego pod banderą innego państwa - to nadal podlega temu samemu ustawodawstwu jak do tej pory, zaś, jeśli jest zatrudniony w przedsiębiorstwie jednego państwa i pracuje jako osoba prowadząca działalność na własny rachunek na statku innego państwa - to podlega ustawodawstwu państwa, w którym jest zatrudniony jako pracownik (Dzienisiuk, 2004).

Problematyka koordynacji systemów zabezpieczeń społecznych w UE nie kończy się jednak na zasadach ogólnych. Znaczenie przepisów koordynacyjnych widoczne jest dopiero

w kontekście praktyki ich zastosowania w poszczególnych przypadkach i dla konkretnego rodzaju świadczenia. Znaczące w koordynacji systemu ubezpieczeń jest określenie zasad korzystania z przepisów koordynacyjnych dla uzyskania prawa do świadczeń emerytalnych. I tak, jeśli osoba za krótko pracowała w Polsce, by dostać emeryturę lub rentę, ZUS doliczy jej okres ubezpieczenia za granicą w państwach objętych koordynacją. Jeśli za krótko pracowała za granicą, odpowiednik ZUS w tych państwach doliczy jej okres ubezpieczenia w Polsce. Praca w każdym z państw objętych koordynacją liczy się do stażu potrzebnego do uzyskania emerytury lub renty, a praca w Polsce do takiego stażu w każdym z tych państw. Zasada sumowania okresów ubezpieczenia dotyczy zarówno pracowników, jak i osób pracujących na własny rachunek. Wykazując znaczenie tej zasady na przykładzie, warto zwrócić uwagę, iż jeśli ktoś pracował przez 10 lat w jednym państwie, w którym prawo do emerytury przysługuje po udowodnieniu 25 lat ubezpieczenia, a następnie przez okres 17 lat pracował w innym państwie członkowskim, w którym prawo do emerytury przysługuje po 20 latach ubezpieczenia to zgodnie z ustawodawstwem jednego, jak i drugiego państwa nie uzyskałby prawa do emerytury w żadnym z nich, gdyż w żadnym z tych państw nie spełniłby warunku posiadania odpowiedniego okresu ubezpieczenia. Jednak dzięki zasadzie sumowania przyjętej w przepisach koordynacyjnych może starać się o świadczenia i w jednym, i w drugim państwie. Ma, bowiem 27-letni staż, który po zsumowaniu pozwoli na uzyskanie świadczeń częściowych z każdego z tych państw Zasady te dotyczą osób, które posiadają okresy ubezpieczenia w więcej niż jednym państwie. Jeśli osoba pracowała w kilku krajach Unii, nie zawsze oznacza to, że dostanie trzy emerytury. Może dostać tylko jedną, ale „składaną" – każde z tych państw uwzględni okres ubezpieczenia na jego terytorium i proporcjonalnie do niego wyliczy część emerytury, lub też, jeśli osoba spełni wymagane w jednym państwie warunki bez sumowania okresów – wyliczy pełną emeryturę a drugie, jeśli będzie konieczne sumowanie – tylko emeryturę proporcjonalną częściową (Rotkiewicz, 2006).

O prawo do emerytury, renty inwalidzkiej czy rodzinnej w krajach członkowskich osoba może się ubiegać wtedy, jeśli w którymś z nich była ubezpieczona, co najmniej rok, a łączne okresy pozwolą na przyznanie emerytury. Jeśli w jakimś kraju pracowała krócej niż jeden rok, przy ustalaniu prawa do emerytury ten okres będzie doliczony do jej ogólnego stażu pracy przez inne państwa, w których pracowała. Sumuje się czas opłacania składek, zatrudnienia lub pracy na własny rachunek oraz okresy równorzędne (w Polsce np. urlop macierzyński czy wojsko), jeśli są uznane przez ustawodawstwo państwa, w którym pracowałeś, okresy zamieszkania, jeśli w jakimś państwie uprawniają do świadczeń (odpowiedni okres zamieszkania obowiązuje np. w Islandii, Holandii, Norwegii, Danii i Szwecji). Staż pracy lub zamieszkanie w innych państwach członkowskich uwzględnia się tylko wtedy, gdy nie pokrywają się z polskimi okresami ubezpieczenia (Dzienisiuk, 2004).

Ustalenie prawa do emerytury, szczególnie emerytury wspólnotowej, i wyliczenie jej wysokości zazwyczaj wymaga dłuższego czasu. Aby wnioskodawca w tym czasie nie został bez środków do życia, istnieje możliwość zaliczkowej wypłaty świadczenia. W sytuacji, gdy instytucja ubezpieczeniowa stwierdzi, że na podstawie ustawodawstwa stosowanego przez tę instytucję wnioskodawcy przysługuje prawo do emerytury bez konieczności stosowania zasady sumowania okresów, może przyznać prawo do zaliczkowej wypłaty emerytury. Jeżeli natomiast suma emerytur przyznanych emerytowi przez instytucje kilku państw członkowskich nie osiąga wysokości minimalnej emerytury gwarantowanej przez

ustawodawstwo państwa, na terytorium, którego emeryt mieszka oraz na którego podstawie korzysta z części emerytury, instytucja ubezpieczeniowa tego państwa wypłaca mu pewien rodzaj świadczenia dodatkowego. Świadczenie to jest równowartością różnicy między sumą należnych emerytur a wysokością emerytury minimalnej, obowiązującej w państwie zamieszkania emeryta. Jest ono wypłacane przez cały okres zamieszkiwania w tym państwie. Przepis jest stosowany tylko w tych państwach, których wewnętrzne ustawodawstwo przewiduje emeryturę minimalną (Rotkiewicz, 2006).

Istotne jest również zagadnienie transferu świadczeń emerytalnych. Polega on na tym, że pieniądze podążają za ubezpieczonym niezależnie od tego, w jakim kraju mieszka. Zgodnie z przepisami wspólnotowymi, emerytury nie mogą doznać żadnego uszczerbku, czyli nie mogą być obniżone, zmienione, zawieszone, uchylone tylko z tego powodu, że osoba do nich uprawniona przebywa lub mieszka na terytorium innego państwa członkowskiego niż to państwo, które jest zobowiązane do wypłaty przyznanej emerytury. Z możliwości transferu korzystają także ci, którzy całe życie przepracowali w jednym kraju, lecz po uzyskaniu prawa do emerytury przenieśli się do innego. Transferowane są: emerytura, renta, dodatki pielęgnacyjne, dodatki dla sierot zupełnych, zasiłki pogrzebowe. Transfer nie obejmuje dodatków: kombatanckiego, kompensacyjnego, za tajne nauczanie, świadczeń pieniężnych dla byłych żołnierzy, górników, ryczałtu energetycznego (Bińczycka-Majewska, 1999).

Kolejnym świadczeniem z systemu ubezpieczeń podlegającemu koordynacji jest renta rodzinna. Jest to świadczenie należące się małżonkowi lub dzieciom zmarłego pracownika. Aby ustalić prawo i obliczyć polską rentę rodzinną po osobie pracującej w Polsce i innych państwach unijnych, ZUS uwzględni staż w innych państwach, jeżeli staż w Polsce jest niewystarczający do jej uzyskania. Świadczenia dla sierot są różne w różnych krajach Unii. Wypłaca je to państwo, w którym zmarły rodzic lub opiekun był ubezpieczony – nie ma znaczenia, gdzie mieszka sierota. Jeśli zmarły był ubezpieczony w kilku państwach, a sierota mieszka w jednym z nich, dostanie świadczenie od państwa, w którym mieszka. Jeśli nie mieszka w żadnym z tych państw, musi złożyć wniosek w państwie, w którym zmarły był najdłużej ubezpieczony. Ale może się zdarzyć, że nie ma tu świadczeń dla sierot – wtedy trzeba się zwrócić do kolejnego kraju, gdzie rodzic był ubezpieczony. Warte uwagi jest to, iż świadczenie sieroce można otrzymywać tylko z jednego kraju! Jeśli wypłacane świadczenie po zmarłym rodzicu jest niższe niż świadczenie z innego kraju, gdzie był rodzic ubezpieczony, sierocie należy się wyrównanie do wyższej kwoty. Dzieje się tak, ponieważ w niektórych krajach renta rodzinna jest świadczeniem nie ubezpieczeniowym, a budżetowym. Nie jest, więc zależna od stażu ubezpieczeniowego, a od dochodów (Uścińska, 2005).

Koordynacją objęte jest tez świadczenie w postaci zasiłku pogrzebowego. Jeżeli pracownik lub osoba pracująca na własny rachunek umrze w innym kraju niż tym, w którym pracował, przyjmuje się, że umarł w tym państwie, w którym był ubezpieczony i to państwo wypłaci zasiłek pogrzebowy. Jeśli umrze emeryt lub rencista, o wypłacenie zasiłku pogrzebowego należy zwrócić się do instytucji, która wypłacała mu emeryturę czy rentę. Jeśli emerytura lub renta była wypłacana z kilku państw, to i tak będzie można otrzymać tylko jeden zasiłek pogrzebowy. Jeśli śmierć nastąpiła na terenie jednego z tych państw – zasiłek wypłaci właśnie to państwo. Jeśli śmierć nastąpiła na terenie innego państwa niż te, które

wypłacały emeryturę lub rentę – zasiłek wypłaci to państwo, w którym zmarły emeryt lub rencista był zatrudniony ostatnio (Uścińska, 2005).

Kolejnymi świadczeniami objętymi koordynacja są świadczenia w razie choroby i macierzyństwa. Systemy prawne wszystkich państw UE przewidują świadczenia z tytułu choroby i macierzyństwa. Ich celem jest zastąpienie dochodu osoby, jeśli zachoruje lub urodzi dziecko i nie może w tym okresie zarabiać na życie. Objęte koordynacją są: wynagrodzenie chorobowe, zasiłek chorobowy z ubezpieczenia chorobowego lub wypadkowego, świadczenie rehabilitacyjne z ubezpieczenia chorobowego lub wypadkowego, zasiłek wyrównawczy z ubezpieczenia chorobowego lub wypadkowego, zasiłek macierzyński, zasiłek opiekuńczy. Zasady koordynacji dotyczą: obywatela polskiego, który podejmie pracę u pracodawcy zagranicznego lub rozpocznie działalność na własny rachunek (np. Polka zawiera umowę o pracę z pracodawcą niemieckim i podlega ustawodawstwu niemieckiemu, jeżeli urodzi dziecko nabędzie prawo do świadczeń z tytułu macierzyństwa na podstawie przepisów niemieckich), obywatela innego państwa członkowskiego, który zatrudni się w polskiej firmie, albo w naszym kraju rozpocznie działalność na własny rachunek (np. obywatel duński podejmuje pracę, jako pracownik u polskiego pracodawcy i podlega ustawodawstwu polskiemu, jeżeli zachoruje pracodawca wypłaci mu wynagrodzenie chorobowe za okres pierwszych 33 dni w danym roku kalendarzowym, a następnie otrzyma zasiłek chorobowy). Niektóre kraje uzależniają prawo do świadczeń z tytułu choroby i macierzyństwa od tego, czy tam mieszka. Jednak zgodnie z nadrzędnymi przepisami unijnymi miejsce zamieszkania nie jest warunkiem przyznania świadczeń! Choć przyznaje je i wypłaca kraj, w którym jest dana osoba ubezpieczona, to dostanie pieniądze także wtedy, gdy mieszka na stałe lub przebywa w innym państwie niż to, w którym podlega ubezpieczeniu (Dzienisiuk, 2004).

Zgodnie z podstawową zasadą: kraj pracy, kraj zamieszkania, we wszystkich krajach UE obowiązuje zasada podlegania ustawodawstwu tylko jednego państwa – najczęściej tego, w którym osoba pracuje, płaci składki na ubezpieczenie i gdzie będzie mógł starać się o świadczenie. Jeśli Polak zostanie zatrudniony przez irlandzkiego pracodawcę, gdy zachoruje dostanie świadczenie na podstawie przepisów irlandzkich. Gdy Holender zatrudni się w Polsce – zasiłek będzie mu płacił polski pracodawca i ZUS. Istnieją wyjątki od tej reguły, np. pracownicy oddelegowani przez swego pracodawcę do innego państwa podlegają zawsze ustawodawstwu kraju, w którym ma siedzibę firma, która ich oddelegowała. Wyjątek stanowi tez sytuacji osoby, która mieszka na stałe w kraju innym niż ten, w którym pracuje – zasiłek wypłaci kraj, gdzie pracuje, a nie mieszka na stałe. Jeżeli natomiast osoba mieszka i pracuje w jednym kraju, a oprócz tego pracuje jeszcze w innym – dostanie świadczenie z kraju, w którym mieszka i pracuje. Jeśli osoba zachoruje w kraju, gdzie pracuje, ale na czas choroby chce wrócić do kraju stałego pobytu - świadczenia wypłaci ci kraj zatrudnienia (Dzienisiuk, 2004). Omawiając zagadnienie koordynowania systemu zabezpieczeń społecznych w krajach Unii Europejskiej, nie sposób pominąć podsystemu pomocy społecznej. Jedynymi świadczeniami objętymi koordynacją są, bowiem świadczenia rodzinne. Każde państwo Wspólnoty proponuje pracownikom i osobom prowadzącym działalność gospodarczą, pomoc dla rodziny, jeśli oni znajdą się w kryzysowej sytuacji. Dzięki zasadom koordynacji rodzina otrzyma pomoc bez względu na to, w jakim kraju UE przebywa pracownik, a w jakim oni. Musi on jednak spełnić wymagania, jakie nakładają na niego przepisy kraju, w którym jest ubezpieczony. Każde państwo ma jednak

swój odrębny system. W Polsce świadczenia dla rodziny finansowane są z budżetu państwa, prawo do nich zależy od tego, w jakiej sytuacji znajduje się rodzina osoby, która występuje o świadczenie. Niektóre państwa członkowskie uzależniają prawo do świadczeń rodzinnych od tego, jak długo osoba pracowała i była ubezpieczona oraz czy mieszka lub jak długo mieszkała na jego terytorium. Świadczenia rodzinne są przyznawane nawet wówczas, gdy osoba uprawniona mieszka na terytorium innego państwa niż to, które jest zobowiązane do wypłaty tych świadczeń. Także wtedy, gdy rodzina pracownika mieszka w innym państwie niż to, które przyznało świadczenia, np. dzieci mieszkają w Polsce, a pracownik pracuje we Francji. Gdyby nie było tej możliwości, dzieci musiałyby zamieszkać z pracownikiem, a to przecież nie zawsze jest możliwe (Rotkiewicz, 2006).

Jeśli pracownik jest zatrudniony na umowę o pracę u zagranicznego pracodawcy lub prowadzi za granicą działalność gospodarczą - podlega przepisom kraju, w którym pracuje. Świadczenie rodzinne zostanie mu przyznane według kryteriów w nim obowiązujących. Nie ma znaczenia, czy rodzina pozostała w kraju, czy mieszka z nim. Jeśli natomiast pracodawca oddelegował osobę do pracy za granicą – będzie ona otrzymywała świadczenia rodzinne z Polski, ponieważ siedziba firmy mieści się w Polsce. Świadczenia rodzinne będzie jej wypłacał pracodawca lub gmina. Podobnie nie ma znaczenia, czy rodzina pozostała w kraju, czy mieszka z nim. Jeśli osoba jest aktualnie bezrobotna, zaś wcześniej pracowała za granicą i tam nabyła prawo do zasiłku z tytułu bezrobocia – podlega ustawodawstwu państwa, które wypłaca zasiłek. Nie ma znaczenia, w jakim kraju mieszka jej rodzina. Jeśli jednak wyjechała za granicę w poszukiwaniu pracy i otrzymuje polski zasiłek dla bezrobotnych (przez 3 miesiące) – świadczenia rodzinne będzie jej wypłacała Polska. Zaś, jeśli osoba jest emerytem lub rencistą, pracowała lub pracuje za granicą i ma dzieci na utrzymaniu - ma prawo tylko do zasiłku rodzinnego oraz – w niektórych krajach unijnych – do dodatku do emerytury lub renty na utrzymanie dziecka. Możliwe są tu następujące warianty: jeśli osobie przysługuje emerytura lub renta tylko z jednego państwa – ma prawo do świadczeń dla swojej rodziny na podstawie przepisów państwa, które wypłaca emeryturę lub rentę. Nie ma znaczenia, w jakim państwie przebywa osoba i jej dzieci; jeśli osobie przysługuje emerytura lub renta z kilku państw – ma prawo do zasiłków rodzinnych od państwa, w którym mieszka; jeśli osoba jest studentem i wychowuje dziecko - podlega przepisom kraju, w którym się uczy. Jest jednak wyjątek od tej reguły. Jeśli kraj ten wymaga do przyznania świadczenia rodzinnego okresu pracy lub ubezpieczenia, można zliczyć wszystkie okresy pracy i ubezpieczenia w innych krajach unijnych, ale tylko pod warunkiem, że osoba przystąpi w Polsce do dobrowolnego ubezpieczenia emerytalno - rentowego. Wtedy świadczenie rodzinne będzie wypłacała Polska. Kolejny wariant dotyczy sierot. Otóż, jeśli osoba jest sierotą - tak jak emerytom lub rencistom wychowującym dzieci przysługuje jej zasiłek rodzinny oraz – w niektórych krajach unijnych - specjalne zasiłki dodatkowe. Pieniądze otrzymuje osoba, która opiekuje się sierotą. Nie ma znaczenia, w którym kraju mieszka sierota i jej opiekun. Sierota po zmarłym emerycie lub renciście otrzymuje zasiłki rodzinne zgodnie z ustawodawstwem tego państwa, które wypłacało świadczenia na rzecz dzieci za życia emeryta lub rencisty. Sierota po pracowniku lub osobie pracującej na własny rachunek, podlega przepisom państwa, w którym zmarły pracował. Jeśli zmarły rodzic pracował w kilku krajach, sierota podlega albo przepisom kraju, w którym mieszka, albo kraju, w którym zmarły pracował najdłużej (Rotkiewicz, 2006).

Również w zakresie świadczeń rodzinnych możliwy jest ich transfer. „Eksport" świadczeń między krajami członkowskimi umożliwia tzw. neutralizacja wymogu zamieszkania. Dzięki niej pracownik albo osoba pracująca na własny rachunek, podlegający przepisom np. francuskim, jest uprawniony do otrzymywania francuskich świadczeń rodzinnych na rzecz swojej rodziny, która mieszka np. w Polsce, tak jakby mieszkała we Francji. Dotyczy to także bezrobotnego, który np. pracował i stał się bezrobotnym we Francji, a teraz z rodziną mieszka np. w Polsce. Aby uzyskać świadczenie rodzinne w kraju, w którym osoba pracuje, musi złożyć wniosek na ręce jej pracodawcy lub instytucji właściwej do wypłaty świadczeń w tym kraju (Uścińska, 2005).

Niektóre kraje unijne uzależniają prawo do świadczeń rodzinnych od tego, czy osoba ma wystarczające okresy ubezpieczenia, (czyli czas opłacania składek na ubezpieczenie społeczne) oraz okresy zatrudnienia lub pracy na własny rachunek. Wtedy stosuje się zasadę sumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia i pracy na własny rachunek. Instytucja, która odpowiada za wypłatę świadczeń rodzinnych w kraju, w którym pracuje osoba, powinna uwzględnić potrzebne okresy pracy i ubezpieczenia, które sobie uskładała – jeśli pracowała w kilku krajach, także w Polsce. Osoba musi jednak przedstawić w tej instytucji potwierdzenie tych okresów na odpowiednim formularzu. Zaświadczenie wystawi instytucja kraju, w którym była poprzednio ubezpieczona, np. Polska. Jeżeli przed wyjazdem była w Polsce zatrudniona lub pracowała na własny rachunek – zrobi to Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej (Rotkiewicz, 2006).

Ważna jest również problematyka kumulacji świadczeń rodzinnych. Załóżmy, bowiem, że pracownikowi należą się świadczenia rodzinne w kraju, w którym pracuje. Jednocześnie jego żonie i dzieciom, którzy mieszkają w innym państwie, także świadczenia przysługują. W takiej sytuacji powstaje pytanie, czy rodzina może otrzymywać kilka świadczeń jednocześnie? Odpowiedź jest negatywna, rodzina może otrzymywać świadczenie tylko z jednego państwa. Rozporządzenia UE przewidują specjalne uregulowania, aby uniknąć kumulacji praw do świadczeń – ustalają tzw. reguły pierwszeństwa zbiegających się świadczeń. Są one stosowane wtedy, gdy osoba ma prawo do dwóch świadczeń rodzinnych z różnych państw i wtedy, gdy prawo do takich świadczeń mają dwie różne osoby – a więc rodzice na to samo dziecko (Rotkiewicz, 2006).

Każde państwo UE ma różną wysokość świadczeń rodzinnych. W sytuacji, gdy masz prawo do świadczeń z dwóch krajów – jedno państwo wypłaca ci całą kwotę, a drugie dopłaca różnicę między wyższą i niższą kwotą świadczenia tak, byś zawsze dostał świadczenie w najwyższej możliwej wysokości (Uścińska, 2005)

Przepisy dotyczące koordynacji systemu świadczeń rodzinnych zawierają również zasady pierwszeństwa wypłaty świadczeń. Zgodnie z nimi, jeśli osoba pracuje w jednym z krajów unijnych, zaś jej współmałżonek i dzieci mieszkają w innym kraju, pierwszeństwo wypłaty świadczeń ma państwo, w którym pracuje, o ile współmałżonek nie pracuje w kraju zamieszkania. Jeśli jednak współmałżonek podejmie tam pracę – pierwszeństwo wypłaty ma państwo, w którym mieszkają członkowie rodziny. Jeśli osoba otrzymuje emeryturę lub rentę z jednego z krajów unijnych, a współmałżonek pracuje w innym kraju, pierwszeństwo wypłat ma kraj pracy. Jeśli natomiast osoba jest bezrobotna i otrzymuje świadczenie z tytułu bezrobocia z jednego z krajów unijnych, a żona i dzieci mieszkają w innym kraju i nie pracują – pierwszeństwo przy wypłacie świadczeń rodzinnych ma państwo, które wypłaca

świadczenia z tytułu bezrobocia. Świadczenia rodzinne należą się tym samym członkom rodziny w tym samym czasie od dwóch państw, lecz zamieszkują oni w państwie trzecim – świadczenia rodzinne przyznaje i wypłaca państwo, w którym należą się wyższe świadczenia. W takim wypadku odpowiednia instytucja drugiego państwa zwraca połowę wypłaconej przez pierwszy kraj kwoty, nie więcej jednak niż kwota świadczeń przyznawana w jego granicach (Uścińska, 2005).

Kolejną grupą obywateli krajów członkowskich, korzystających z przepisów koordynacyjnych w zakresie systemu zabezpieczeń społecznych są bezrobotni. Przepisy wspólnotowe dotyczące koordynacji związanej z poszukiwaniem pracy i możliwością otrzymywania zasiłku dla bezrobotnych, koncentrują się na trzech zagadnieniach:

- zasadzie sumowania okresów zatrudnienia i ubezpieczenia przebytych na terytorium różnych państw członkowskich w sytuacji, gdy ktoś ubiega się o prawo do zasiłku dla bezrobotnych,
- zasadzie eksportu (transferu) zasiłku w przypadku, gdy bezrobotny poszukuje pracy w innym państwie członkowskim niż to, w którym przyznano mu świadczenie,
- prawidłowościach przyznawania prawa do zasiłku dla pracowników w pełni lub częściowo bezrobotnych, którzy byli zatrudnieni w jednym z państw członkowskich, innym niż miejsce ich zamieszkania (art. 71 rozporządzenia 1408/71).

Jeżeli osoba w Polsce ma prawo do zasiłku dla bezrobotnych, należy jej się on także podczas poszukiwania pracy za granicą we wszystkich krajach Wspólnoty. Zasiłek podczas poszukiwania pracy jest wypłacany maksymalnie przez trzy miesiące od dnia wyjazdu z kraju! Jest wypłacany w wysokości ustalonej przed wyjazdem, ale przeliczany na walutę państwa, w którym dana osoba poszukuje pracy (Rotkiewicz, 2006).

Bardzo ważne jest to, że prawo do transferu, (czyli wypłaty w innym państwie członkowskim) zasiłku dla bezrobotnych jest ograniczone w czasie i przysługuje jedynie osobom spełniającym określone kryteria. Zasiłek może być wypłacany przez maksymalnie trzy miesiące, podczas których należy aktywnie poszukiwać pracy. Istotne jest również to, by celem podróży rzeczywiście było poszukiwanie pracy, a nie np. wyprawa turystyczna, podjęcie studiów czy rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej (Rotkiewicz, 2006).

Ważne jest by osoba, która zechce szukać pracy za granicą i tam dostawać zasiłek spełniła wszystkie kryteria przyznania świadczenia w swoim kraju (tam gdzie mieszka lub ostatnio pracowała). Jeśli więc Polak chce szukać pracy w różnych państwach unijnych i dostawać tam zasiłek musi spełnić polskie kryteria jego przyznania (pracować 365 dni w ciągu ostatnich 18 miesięcy). Dodatkowo musi: być przynajmniej przez 4 tygodnie zarejestrowany, jako bezrobotny, zgłosić instytucji właściwej zamiar wyjazdu w celu poszukiwania pracy w innym państwie członkowskim i złożyć wniosek o wydanie formularza E 303 (niezgłoszenie faktu wyjazdu może spowodować utratę prawa do zasiłku w danym państwie), w ciągu 7 dni od momentu wyjazdu zgłosić się (zarejestrować) do właściwej instytucji (urzędu pracy) państwa, w którym zamierza poszukiwać pracy (termin ten w wyjątkowych sytuacjach może być przedłużony) – spełnienie tego warunku oznacza wypłatę zasiłku dla bezrobotnych również za okres pozostawania w podróży; jeśli nie zostanie zachowany termin 7 dni wówczas zasiłek będzie przysługiwał dopiero od dnia

zarejestrowania, pomniejszony o czas pozostawania w podróży, faktycznie poszukiwać pracy, czyli być w dyspozycji urzędu pracy (Rotkiewicz, 2006).

Bezrobotny, który spełnił wszystkie kryteria i wymogi dostaje świadczenie w wysokości ustalonej przed wyjazdem (obowiązującej w jego kraju), lecz przeliczone na wartość waluty państwa, w którym szuka pracy. Do wypłaty zasiłku zobowiązana jest instytucja właściwa państwa, w którym zainteresowany poszukuje pracy, a następnie instytucja państwa macierzystego (tego, które przyznało zasiłek) zwraca wypłaconą kwotę instytucji państwa poszukiwania pracy. Jeśli więc poszukujemy pracy w Irlandii pieniądze dostaniemy z irlandzkiego urzędu, ale faktycznie zapłaci za nie polski urząd pracy. Składki na ubezpieczenie społeczne oraz podatek od wypłacanego zasiłku są płacone w kraju pochodzenia świadczenia (Rotkiewicz, 2006).

Zasada sumowania okresów ubezpieczenia i zatrudnienia gwarantuje natomiast, że ktoś, kto przenosi swoje miejsce zamieszkania do innego państwa, ma ochronę na wypadek bezrobocia. Jeśli wymagany czas pracy i ubezpieczenia w Polsce, a także okres zatrudnienia i ubezpieczenia za granicą był zbyt krótki, by bezrobotny otrzymał prawo do zasiłku dla bezrobotnych, sumowanie, czyli dodanie do siebie lat i miesięcy pracy we wszystkich krajach Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz w krajach, z którymi Unia ma umowy o swobodnym przepływie siły roboczej, pozwala uzyskać wymagany okres, by nabyć prawo do zasiłku. Oznacza to, że do okresu uprawniającego do zasiłku zalicza się także okresy zatrudnienia lub ubezpieczenia przebyte w innych państwach UE. W tym przypadku sumowaniu podlegają wyłącznie okresy ubezpieczenia lub zatrudnienia w ramach pracy najemnej, czyli np.: umowy o pracę, umowy zlecenia. Zasada ta nie dotyczy, więc osób pracujących na własny rachunek (Uścińska, 2005).

Przepisy wspólnotowe stanowią, iż dostajemy zasiłek, jeśli spełniamy wszystkie wymogi, w państwie, w którym ostatnio pracowaliśmy. Gdy osoba straci pracę np. w Szwecji, jej prawo do zasiłku i jego wysokość zostaną określone według prawa szwedzkiego, a więc według ustawodawstwa państwa, w którym traci pracę. To zasada generalna, ale są od niej wyjątki: osoby delegowane - podlegają one ustawodawstwu państwa, w którym znajduje siedziba firmy delegującej, a nie państwa, w którym pracują; osoby, które prowadzą działalność na własny rachunek na terytorium przynajmniej dwóch państw – są one objęte ustawodawstwem państwa zamieszkania, jeśli wykonują tam część działalności; marynarze – podlegają przepisom państwa, pod którego banderą pływają; pracownicy przygraniczni i transgraniczni (Uścińska, 2005).

Prawo dotyczące warunków nabycia i wysokości zasiłków z tytułu bezrobocia w krajach unijnych jest zróżnicowane. Wysokość zasiłku zależy od kilku czynników: wieku bezrobotnego, tego czy już dostawał zasiłek i przez jaki czas, czy ma i ile osób na utrzymaniu, sytuacji ekonomicznej bezrobotnego, tego jak długo pracował i czy opłacał składki. Na dodatek każde państwo bierze pod uwagę inny staż pracy. Państwa Unii Europejskiej różnie obliczają wysokość zasiłku. Jest to świadczenie w stałej wysokości, bez względu na to, ile ostatnio osoba bezrobotna zarabiała (tak jest np. w Wielkiej Brytanii i w Polsce, gdzie zarobki nie mają wpływu na wysokość świadczenia). O jego wysokości decyduje prawo kraju, który będzie wypłacał świadczenie. Może być to jednak również zasiłek o zmiennej wysokości, wyliczony w oparciu o wysokość ostatnich zarobków. Tak jest

np. w Niemczech. Jeżeli w danym państwie obowiązuje system, w którym wysokość zasiłku dla bezrobotnych zależna jest od wysokości ostatnio osiąganych zarobków, to (na mocy przepisów wspólnotowych) do ustalenia wysokości zasiłku ma zastosowanie jedna z dwóch zasad obliczania świadczeń. Zgodnie z pierwszą zasadą, gdy bezrobotny pracował w danym państwie dłużej niż cztery tygodnie, otrzyma zasiłek w wysokości ustalonej w oparciu o wysokość ostatnio otrzymywanego w tym państwie wynagrodzenia. Zgodnie z drugą zasadą natomiast, gdy bezrobotny pracował w danym państwie krócej niż 4 tygodnie, do obliczenia wysokości zasiłku będzie przyjęte średnie wynagrodzenie w regionie, gdzie osoba bezrobotna zamieszkuje, przewidziane dla rodzaju zatrudnienia, jakie ostatnio bezrobotny wykonywał w innym państwie. W powyższych przypadkach wysokość zasiłku dla bezrobotnych będzie, zatem zależna od indywidualnej sytuacji osoby ubiegającej się o ten zasiłek (Uścińska, 2005).

Wchodząc do Unii Europejskiej, Polska weszła jednoczenie do grupy państw objętych unijna koordynacją systemów zabezpieczenia społecznego. Celem jest zminimalizowanie, a wręcz całkowite wyeliminowanie negatywnych skutków migracji. Bez tych przepisów nie było by możliwe pełne korzystanie z unijnej swobody przepływu osób, pracowników.

7. System pomocy społecznej w Polsce oraz w wybranych państwach Unii Europejskiej (Francja, Niemcy, Holandia) – studium porównawcze

Wioletta Osika-Wiśniewska

Pomoc społeczna, jako jedna z form ochrony członków społeczności przed niedostatkiem materialnym, utrwaliła się w strukturach organizacyjnych i w świadomości społeczeństw europejskich. Ma ona swą długą tradycję i historię, choć w różnym stopniu w poszczególnych obszarach Europy realizuje się cele socjalne za pośrednictwem pomocy społecznej.

System pomocy społecznej w krajach Europy Zachodniej został oparty na zasadzie subsydiarności wywodzącej się ze społecznej nauki Kościoła. Pojęcie subsydiarności pojawiło się po raz pierwszy w pismach niemieckiego ekonomisty Heinricha Pescha (1854-1926), który postrzegał ingerencję państwa w gospodarkę, jako wprawdzie dozwoloną, ale tylko w przypadku najwyższej potrzeby. Przeniesienie pojęcia subsydiarności z ekonomii politycznej do nauk społecznych jest zasługą uczniów Heinricha Pescha – Gustava Grundlacha oraz Oswalda von Nell-Breuninga, któremu papież Pius XI zlecił wypracowanie i sformułowanie programu społecznego będącego odpowiedzią na wyzwanie czasu, co znalazło swój wyraz w encyklice *Quadragesimo anno* z 15 maja 1931 roku. Encyklika ta głosi, że wszelkie, tak społeczne jak i państwowe działania powinny mieć jedynie charakter subsydiarny, posiłkowy w stosunku do inicjatywy indywidualnej. Dotyczy to zarówno stosunków pomiędzy jednostką a społeczeństwem, jak i pomiędzy państwem w roli suprasystemu a znajdującymi się w jego obrębie częściami, rozumianymi, jako subsystemy (Głąbicka, 2001 B).

Zasada pomocniczości – inaczej zasada subsydiarności (łać. subsydium – pomoc, wsparcie) odwołuje się do samodzielności obywateli i wspólnot w realizowaniu zadań publicznych. Wyraża się w kilku podstawowych postulatach dla pomocy społecznej. Otóż

państwo powinno wspomagać jednostki, rodziny, grupy i nie powinno przejmować zadań, które mogą one samodzielnie wykonywać. Ingerencja państwa, zatem powinna występować tylko wówczas, gdy zadania przekraczają możliwości jednostki czy małej wspólnoty. W odniesieniu do organów administracji publicznej zaś zasada ta zakłada realizację maksymalnie szerokiego zakresu zadań przez szczebel władzy najbliższej obywatelowi – organy wyższego szczebla powinny wspomagać i uzupełniać działalność organów niższego szczebla, o ile nie są one samowystarczalne. Sprawy obywateli powinny być załatwiane przez organy znajdujące się najbliżej nich, zaś podejmowanie decyzji na wyższych szczeblach może mieć miejsce w przypadkach, gdy jest to bardziej efektywne oraz gdy wykracza to poza możliwości struktur niższego szczebla. W odniesieniu do obywateli, państwo zgodnie z zasada subsydiarności nie może wyręczać obywateli, ograniczać ich inicjatywę, pozbawiać możliwości wyboru ani przejmować za nich odpowiedzialności (wynika stąd dezaprobata dla nadopiekuńczości państwa) (Tkaczyński, 1998).

Zasada pomocniczości sprowadza się, zatem do trzech tez: społeczeństwo nie powinno pozbawiać jednostki tego, co sama może zrobić (zakaz odbierania), społeczeństwo powinno wesprzeć jednostkę w działaniach przekraczających jej możliwości (pomoc dla samopomocy, subsydiarne towarzyszenie), pomoc powinna mieć charakter przejściowy, skłaniający jednostkę do aktywizacji i samodzielnego działania (subsydiarna redukcja) (Sierpowska, 2007).

Zasada pomocniczości w odniesieniu do pomocy społecznej oznacza, iż pomoc społeczna należy traktować, jako ostateczność w systemie zabezpieczenia społecznego (udzielenie pomocy następuje tylko wtedy, gdy osoba nie jest w stanie zabezpieczyć swoich potrzeb przy wykorzystaniu własnych dochodów lub świadczeń z systemu ubezpieczeń społecznych). Ponadto pomoc społeczna udzielana jest dopiero wtedy, gdy osoba nie może pokonać trudnej sytuacji życiowej przy użyciu własnych uprawnień, zasobów i środków (zgodnie z orzecznictwem NSA można odmówić przyznania świadczenia, gdy osoba nie wykorzystuje posiadanych środków i możliwości), zaś organy samorządowe powinno ingerować w życie obywatela jedynie w sytuacjach kryzysowych, aby zapobiec przekształcenie pomocy społecznej w system rozdawnictwa. Wzmocnieniem zasady pomocniczości jest konieczność spełnienia kryterium dochodowego. Zasadniczo zasada pomocniczości wyraża się w podziale zadań między państwo a samorząd terytorialny, a także w rozdzieleniu obowiązków pomiędzy gminę, powiat i województwo. Można rozpatrywać również zasadę pomocniczości w kontekście przekazywania zadań z zakresu pomocy społecznej innym podmiotom, np. organizacjom pozarządowym, co podnosi efektywność realizowanych zadań, zwiększa dostęp do konkretnych świadczeń i podwyższa ich, jakość (zgodnie z orzeczeniem NSA obowiązkiem gminy jest poszukiwanie optymalnych metod współpracy z podmiotami zajmującymi się świadczeniem pomocy społecznej), (Tkaczyński, 1998).

Prawnym instrumentem realizacji zasady pomocniczości jest decentralizacja, rozumiana, jako układ zależności miedzy organami administracji, gdzie organy niższego stopnia nie są hierarchicznie podporządkowane organom wyższego stopnia. Organy wyższego szczebla nie mogą wydawać poleceń organom niższego szczebla odnośnie do sposobu załatwiania spraw, mogą zaś wkraczać w działalność organów niższych tylko w przypadkach określonych prawem. Nadzorują, zatem działalności organów niższego stopnia, ale nie mogą nią kierować. Warunkiem decentralizacji jest jednak samodzielność organów niższego

szczebla, np. finansowa - podmiot zdecentralizowany musi posiadać własne źródła dochodów i samodzielnie decydować o wydatkach. Przykładem decentralizacji jest samorząd terytorialny. Samorząd ten wraz z terenowa administracja rządową tworzy dualistyczny model administracji lokalnej. Dualizm ten polega na wprowadzeniu do administracji terenowej dwóch kategorii organów: działającej w imieniu państwa administracji rządowej i posiadającej odrębną od państwa podmiotowość prawną administracji samorządowej, działającej we własnym imieniu i na własny rachunek (Sierpowska, 2007).

Zasada decentralizacji w pomocy społecznej realizuje się poprzez przekazanie zdecydowanej większości zadań z zakresu pomocy społecznej na szczebel administracji samorządowej oraz dualizm zadaniowy samorządu terytorialnego, polegający na podziale gminnych i powiatowych zadań pomocy społecznej z zakresu administracji rządowej na własne i zlecone (Sierpowska, 2007).

W większości krajów o gospodarce rynkowej pomoc społeczna jest dziedziną zabezpieczenia społecznego, którą od pozostałych jego sfer (głównie ubezpieczeń społecznych) odróżniają konkretne cechy. Pierwszą jest nieroszczeniowy charakter świadczeń, co oznacza, że nie przysługują one w sposób automatyczny, napodstawie łatwo identyfikowalnych kryteriów uniwersalnych. Chcąc otrzymać pomoc, osoba zainteresowana spełniająca dane kryteria powinna się zgłosić do ośrodka pomocy. Ponadto instytucje pomocy społecznej (administracja rządowa, samorząd lokalny czy sektor non-profit) przeprowadzają kontrolę stanu dochodowego (majątkowego) potencjalnego świadczeniobiorcy. Chodzi o sprawdzenie rzeczywistych potrzeb zgłaszających się osób oraz ocenę możliwości ich samodzielnego zaspokojenia. Postulatem kierowanym pod adresem pomocy społecznej jest sprawne współdziałanie administracji publicznej (szczególnie miedzy szczeblami administracji rządowej i samorządowej), jak również między administracją a pozostałymi podmiotami działającymi w ramach tzw. trzeciego sektora (Kurowski, 1998).

Zadania stawiane przed pomocą społeczną, ich zakres oraz poziom świadczeń w krajach europejskich uwarunkowane są głównie – poza bieżącą sytuacją gospodarczą i demograficzną – miejscem pomocy społecznej w systemie zabezpieczenia społecznego. Doświadczenia zagraniczne ostatnich kilkudziesięciu lat pozwalają na stwierdzenie, że rola pomocy społecznej w systemie zabezpieczenia społecznego zależy od przynależności konkretnego systemu pomocy społecznej do jednego z dwu zasadniczych modeli zabezpieczenia społecznego, jakie ukształtowały się w toku jego ewolucji: charakterystycznym dla państw o rozwiniętym systemie ubezpieczeń społecznych, w których ponadto prowadzi się wspomagającą gospodarstwa domowe politykę rodzinną oraz mieszkaniową, a system edukacji ma wmontowane funkcje socjalne – pomoc społeczna, jako uzupełniający element systemu jest w efekcie niewielka zarówno zakresowo i znaczeniowo. Dotyczy to z jednej strony krajów skandynawskich (Dania, Szwecja, Norwegia, Finlandia), a z drugiej strony kontynentalnej Europy Zachodniej (Republika Federalna Niemiec, Francja, Belgia, Luksemburg). Możemy wówczas mówić o istnieniu sieci bezpieczeństwa socjalnego, co oznacza, że dotknięci ryzykiem socjalnym zawsze znajdą pomoc (Golinowska S.,1998). W krajach skandynawskich znaczenie i rolę pomocy społecznej można określić, jako marginesowe, gdyż gospodarstwa domowe otrzymują transfery socjalne innego rodzaju – przede wszystkim świadczenia z zaopatrzenia i ubezpieczeń społecznych. Przykładowo w Danii rodziny o niskich dochodach – głównie

osoby, które nigdy nie pracowały, lub które od dłuższego czasu pozostają bez pracy – otrzymują tzw. dodatek mieszkaniowy, który może pokrywać w pełni koszty utrzymania mieszkania. Dodatkowo osobom nieposiadającym zatrudnienia przysługuje zasiłek dla bezrobotnych w wysokości 90% pensji, jednak nie więcej niż 11500 koron i wypłacany jest przez siedem lat. Dopiero po tym czasie przechodzi się na zasiłek socjalny. Całkowicie bezpłatne dla wszystkich są w Danii usługi lekarskie, także korzystanie z porad specjalistów oraz pobyt i leczenie w szpitalu, istnieje jedynie częściowa odpłatność za niektóre leki. Kobieta po urodzeniu dziecka otrzymuje pełnopłatny, sześciomiesięczny urlop macierzyński. Dwa tygodnie urlopu otrzymuje ojciec dziecka, przy czym nie musi to być mąż młodej matki. Partner kobiety, która urodziła dziecko, może przez dziesięć tygodni, odliczanych z urlopu macierzyńskiego kobiety, zajmować się potomstwem. Pieniądze w każdym przypadku wypłaca zakład pracy, który otrzymuje zwrot części tych kwot z funduszu socjalnego. Na każde dziecko, od pierwszego dnia życia do ukończenia 18 lat, niezależnie od dochodów w rodzinie, matka otrzymuje rocznie 5800 koron wypłacanych w równych częściach, co kwartał. Ponadto matki uczące się lub niepracujące dostają zwrot kosztów żłobka lub przedszkola, o ile ich partner nie zarabia wyjątkowo dużo. Szkolnictwo wszystkich szczebli w Danii jest całkowicie bezpłatne. Uczniowie dostają bezpłatnie wszystkie podręczniki. Dopiero studenci muszą kupować część książek, ale od 18 roku życia, czyli jeszcze pod koniec szkoły średniej, można otrzymać stypendium, w zależności od sytuacji materialnej rodziny i innych dochodów młodego człowieka. Młodzież po ukończeniu 15 roku życia może otrzymać samodzielnie mieszkanie. Pewna część małych mieszkań jest rezerwowana na ten cel. Wracając do problematyki socjalnej należy zauważyć, że identyczne świadczenia, jak Duńczykom, przysługują wszystkim obywatelom Szwecji i Norwegii, i z niewielkimi ograniczeniami – obywatelom Finlandii. Na tej samej zasadzie Duńczyk może w pełni korzystać ze świadczeń socjalnych w pozostałych krajach skandynawskich (Golinowska, 1998).

Natomiast w niemieckim modelu zabezpieczenia społecznego, opierającym się na technice ubezpieczeniowej, pomocy społecznej nadano charakter interwencyjny, z którego wynika pewne ograniczenie zakresu oraz marginalność tej techniki administracyjno-finansowej. Ilustruje to definicja sformułowana w niemieckiej ustawie socjalnej: „Kto nie jest w stanie własnymi siłami pokryć kosztów swego utrzymania lub radzić sobie w szczególnie trudnych sytuacjach życiowych, a nie otrzymuje wystarczającej pomocy z innej strony, ma prawo do osobistej i materialnej pomocy, odpowiadającej jego szczególnym potrzebom, sposobiącej go do samodzielności i umożliwiającej mu udział w życiu społeczeństwa oraz zapewniającej mu byt godny człowieka”. Należy w tym miejscu podkreślić realizowaną w Niemczech zasadę subsydiarności, zgodnie, z którą problemy socjalne i trudności życiowe najpierw próbuje się rozwiązywać w rodzinie. Państwo pomaga osobie znajdującej się w potrzebie dopiero wówczas, gdy rodzina również dalsza, nie jest w stanie jej wspomóc.

Znaczenie pomocy społecznej jest znacznie większe w krajach, w których ubezpieczenia społeczne nie rozwinęły się dostatecznie ekspansywnie, a funkcje socjalne państwa w innych dziedzinach zaspokajania potrzeb są ograniczone. To dotyczy przede wszystkim krajów anglosaskich (Wielka Brytania). Pomoc społeczna pojawia się wówczas wszędzie tam, gdzie nie ma ubezpieczeń społecznych i zawiodła indywidualna i grupowa przezorność, realizowana w systemie instytucji rynkowych oraz zakładów pracy(Golinowska, 1998).

W modelu brytyjskim, którego podstawą jest technika zaopatrzeniowa wywodząca się z idei opiekuńczej, pomoc społeczną postrzega się, jako działalność niezwykle istotną, a jej zakres ujmuje się bardzo szeroko. Niniejsze stwierdzenie oddaje trafnie *Encyclopedia of Social Work* uznająca za pomoc społeczną *„[...] szeroką, zorganizowaną działalność państwowych i społecznych organizacji, nastawioną na rozwiązywanie rozpoznanych problemów społecznych, zapobieganie tym problemom oraz dążenie do zapewnienia dobra jednostki, grupy i środowiska”*. Podczas gdy model niemiecki ogranicza rolę instytucji pomocy społecznej do ustalania warunków uprawniających do korzystania z pomocy i udzielania jej w zakresie i w wysokości określonej odpowiednimi przepisami, w modelu brytyjskim procedura udzielania pomocy jest bardziej rozbudowana i zawiera wiele działań o charakterze terapeutycznym, edukacyjnym i pedagogicznym, w realizacji, których główna rola przypada pracownikowi socjalnemu, który z ramienia instytucji socjalnej odpowiada za dalsze losy korzystającego z usług społecznych. Usługi te, z założenia, mają mieć charakter powszechnie dostępnych, niezależnie od poziomu osiąganych dochodów, świadczone jedynie na podstawie kryterium potrzeb. Zanika, więc tradycyjny, ubogi zasiłkobiorca pomocy społecznej, a na jego miejsce pojawia się obywatel korzystający jak wszyscy inni z przysługujących mu praw do pomocy w każdej sytuacji życiowej. Jak pisze Mirosław Księżopolski „..w ten sposób pomoc społeczna z narzędzia łagodzenia problemów niedostatku, przekształca się stopniowo w instrument realizacji prawa każdego człowieka do bezpieczeństwa ekonomicznego i społecznego, do równości warunków życia i do aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym”.

W holenderskim systemie rolę pomocy społecznej można określić, jako marginesową. Obywatele znajdujący się w trudnej sytuacji otrzymują w pierwszej kolejności bogato rozwinięte świadczenia z zaopatrzenia lub z ubezpieczenia społecznego. Zadania pomocy społecznej realizują władze lokalne na szczeblu prowincji – kierując się ustaleniami ogólnokrajowymi. Większość zadań z pomocy społecznej zlecana jest do realizacji organizacjom pozarządowym /niemal 100%/. Podobnie jest we Francji i w Niemczech, gdzie pomoc społeczna odgrywa stosunkowo niewielka rolę w systemie zabezpieczenia społecznego. Pozycję pomocy społecznej wyznacza silnie rozwinięty system ubezpieczeń społecznych. Pomoc społeczna przysługuje tym osobom, którym nie przysługują świadczenia z ubezpieczeń społecznych (Kurowski, 1998). Podmiotami odpowiedzialnymi za realizację zadań pomocy są we Francji – prowincje, zaś w Niemczech - landy, które posiadają uprawnienia do stanowienia o poziomie i rodzaju świadczeń odpowiednich do sytuacji w danym landzie Nie mogą one jednak zbyt odbiegać od wysokości świadczeń ustalonych przez prawo ogólnonarodowe. Bardzo duża rolę w realizacji zadań z pomocy społecznej odgrywa sektor pozarządowy(Kurowski, 1998).

W Polsce natomiast model pomocy społecznej jest trudny do jednoznacznego określenia głównie, dlatego, że stosunkowo jeszcze niewielka jest rola systemu ubezpieczeń społecznych w systemie zabezpieczenia społecznego. Pomimo dużego wzrostu odnotowanego w ostatnim okresie, nadal duża grupa osób pozostaje poza systemem ubezpieczeń społecznych. Niski jest również poziom świadczeń z ubezpieczeń społecznych oraz duża liczby rodzin osiągających dochody poniżej kryterium ustawowego z pomocy społecznej. Istotnym i pozytywnym aspektem polskiego systemu pomocy społecznej jest decentralizacja zadań pomocy społecznej Natomiast stosunkowo niewiele zlecanych jest zadań do realizacji przez organizacje pozarządowe. Zgodnie z obowiązującą Ustawą

o pomocy społecznej/ -art.25 organy administracji rządowej i samorządowej mogą zlecać zadania z zakresu pomocy społecznej organizacjom pozarządowym, Kościołowi Katolickiemu, innym kościołom, związkom wyznaniowym itp. W zasadzie mogą być zlecone wszystkie zadanie wymienione w Ustawie poza wymienionymi w art.25 ust..2 tj. – nie można zlecić: ustalania uprawnień do świadczeń, opłacania składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, wypłaty świadczeń pieniężnych (Kolankiewicz, Zielińska, 1998). Odmiennie kształtują się również regulacje wewnątrzpaństwowe w zakresie dochodów branych pod uwagę przy weryfikacji sytuacji majątkowej osób ubiegających się o świadczenia z pomocy społecznej. W Holandii przy ustalaniu uprawnień do świadczeń z pomocy społecznej brane są pod uwagę wszystkie uzyskiwane przez osoby, rodziny dochody w tym również świadczenia z pomocy społecznej czy nawet wygrane losowe. Obowiązuje bardzo szczegółowa weryfikacja sytuacji dochodowej i majątkowej, np. w sytuacji, gdy rodzina posiada duży dom bądź komfortowo urządzony – musi dokonać zamiany domu na mniejszy o niższym standardzie tj. na taki, który będzie w stanie utrzymać, jeżeli tego nie wykona nie nabędzie uprawnień do pomocy społecznej. We Francji brane są pod uwagę wszystkie uzyskiwane dochody – poza stypendiami naukowymi, zaś w Niemczech zakres dochodów branych pod uwagę przy ustalaniu prawa do świadczeń z pomocy społecznej jest bardzo szeroki. Brane są pod uwagę wszystkie dochody za wyjątkiem: stypendiów naukowych, zasiłków mieszkaniowych (Kurowski, 1998).

Literatura

1. Banaszak B., Preisner A., Prawa i wolności obywatelskie w Konstytucji RP, Warszawa 2002.
2. Bartoszewski W., Odwaga europejskiego zjednoczenia, (w:) G W z 26 lipca 2000.
3. Barcz J., Unia Europejska na rozstajach. Traktat z Lizbony. Główne kierunki reformy ustrojowej, Warszawa 2009.
4. Barcz J., Górka M., Wyrozumska A., Instytucje i prawo Unii Europejskiej, Kraków 2008.
5. Bielecki T., Nowy rząd Europy, (w:) Gazeta Wyborcza z 10 lutego 2010.
6. Bińczycka-Majewska T., Koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego w Unii Europejskiej, Kraków 1999.
7. Ciamaga L., Latoszek E., Michałowska-Gorywoda K., Oręziak L., Teichmann E., Unia Europejska, Warszawa, 1998.
8. Co to jest Unia Europejska, Gliwice, 1998.
9. Demel Ł., Unia Europejska, jako struktura sur generis, (w:) Czasopismo Naukowe Euro-Limes, Katedra Studiów Europejskich w Krakowie, 2004, nr 1.
10. Dzienisiuk D., Zabezpieczenie społeczne w Unii Europejskiej - koordynacja świadczeń, Difin 2004.
11. Galster J., Witkowski Z., Kompendium wiedzy o Unii Europejskiej, Toruń 2002.
12. Głąbicka K., Integracja europejska, Radom 2001.
13. Głąbicka K, Polityka społeczna w Unii Europejskiej. Aspekty aksjologiczne i empiryczne, Warszawa, 2001.
14. Gronowska B., Jasudowicz T., Mik C., Prawa człowieka. Dokumenty międzynarodowe, Toruń 1993.
15. Hołda J., Hołda Z., Ostrowska D., Rybczyńska J. A., Prawa człowieka. Zarys wykładu, Kraków 2004.
16. Jabłoński M., Żukowska-Jarosz S., Prawa człowieka i system ich ochrony, Wrocław 2004.
17. Jasiński F., Karta Praw Podstawowych Unii Europejskiej, Warszawa 2003.

18. Jabłoński M., Wieruszewski R., Wójtowicz K., System ochrony praw człowieka, Kraków, 2003.
19. Jaskiernia J., Rada Europy po 60 latach istnienia, (w:) Państwo i Prawo 2009, z. 5.
20. Kaczmarek J., Rada Europy, Wrocław 2002.
21. Kolankiewicz M, Zielińska A, Polityka społeczna, służby socjalne i kształcenie pracowników socjalnych w Europie, Warszawa, 1998.
22. Krajewski A, Pomoc społeczna w prawie międzynarodowym i w prawie Unii Europejskiej. Wybór dokumentów, Kutno, 2006.
23. Kuźniar R., Prawa człowieka. Prawo, instytucje, stosunki międzynarodowe, Warszawa 2002.
24. Karta Praw Podstawowych Unii Europejskiej – tekst z objaśnieniami Sekretariatu Konwencji, Kraków 2001.
25. Leszczyński L., Liżewski B., Ochrona praw człowieka w Europie. Szkic zagadnień podstawowych, Lublin 2008.
26. Machińska H. (red.), 60 lat Rady Europy: tworzenie i stosowanie standardów prawnych, Warszawa 2009.
27. Małuszyńska E., Gruchman B. (red.), Kompendium wiedzy o Unii Europejskiej, Warszawa 2005.
28. Michałowska G., Prawa człowieka i ich ochrona, Warszawa 2000.
29. Mik C., Prawa człowieka w XXI wieku. Wyzwania dla ochrony prawnej, Toruń 2005.
30. Motyka K., Prawa człowieka. Wybór źródeł, Warszawa 1999.
31. Nowicki M. A., Europejska Konwencja Praw Człowieka, Kraków 2004.
32. Rotkiewicz M., Jak korzystać ze świadczeń społecznych w UE. Koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego, Warszawa 2006.
33. Sierpowska I., Prawo pomocy społecznej, Kraków 2007.
34. Uściska G. (red.), Koordynacja polskiego systemu zabezpieczenia społecznego z regulacjami wspólnotowymi: ekspertyzy prawne. T. 1-2, Warszawa 2005.
35. Witkowska M., Zasady funkcjonowania Unii Europejskiej, Warszawa 2009.
36. Witoń D., Zmiana statusu Unii Europejskiej w Zgromadzeniu Ogólnym ONZ, (w:) Unia Europejska.org.2010-05-07 (dostęp 8 maja 2011).
37. http://europa.eu/lisbon_treaty/glance/index_pl.htm
38. http://unia.realnet.pl
39. http://www.coe.int/t/pl/Com/about_coe/
40. http://www.coe.org.pl/pl/rada_europy

Zagadnienia kontrolne

1. Dlaczego Rada Europy stanowi źródło rekomendacji i inspiracji dla polityki społecznej w państwach europejskich?
2. Jaki jest charakter Europejskiej Karty Społecznej?
3. Jakie przyczyny zadecydowały o wyłączeniu przez Polskę niektórych przepisów Europejskiej Karty Społecznej?
4. Jakie sfery życia społecznego obejmuje Europejska Karta Społeczna?
5. Na czym polega istota działalności Radu Europy?
6. Omów najważniejsze instytucje UE.
7. Przedstaw cele i zadania UE.

8. Przedstaw historię powstawania Unii Europejskiej.
9. Scharakteryzuj rolę Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości w systemie ochrony praw człowieka w UE.
10. Wskaż na istotne przesłanki Europejskiej Konwencji o Pomocy Społecznej i Medycznej.
11. Omów wzajemne związki instytucji UE.
12. Dokonaj analizy porównawczej systemu pomocy społecznej w Niemczech, Holandii, Francji i Polsce. Oceń, na jakich wzorach ukształtowany został system pomocy społecznej w Polsce.
13. Na czym polega koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego w UE i czemu służy?
14. Określ, jakie miejsce w systemie prawa polskiego zajmują przepisy prawa unijnego oraz jakie rodzi to konsekwencje prawne?
15. Scharakteryzuj system koordynacji zabezpieczeń społecznych w zakresie rent i emerytur.
16. Scharakteryzuj system koordynacji zabezpieczeń społecznych w zakresie świadczeń rodzinnych.
17. Scharakteryzuj zakres podmiotowy i przedmiotowy koordynacji systemu zabezpieczeń społecznych oraz wskaż wyłączenia.
18. Wymień dokumenty ochrony praw człowieka odpowiednio dla systemu międzynarodowej, ponadnarodowej i krajowej ochrony.
19. Wymień i krótko scharakteryzuj prawa człowieka pierwszej, drugiej i trzeciej generacji.
20. Wymień i scharakteryzuj mechanizmy kontroli praw człowieka dla systemu międzynarodowego (ONZ-owski system ochrony oraz system Rady Europy).
21. Wymień i scharakteryzuj mechanizmy kontroli praw człowieka dla systemu wewnątrzpaństwowego.
22. Zdefiniuj pojęcie pomocniczości oraz wskaż praktyczne konsekwencje jej stosowania w pomocy społecznej.

MODUŁ B

Praca w zespole – zespołowe rozwiązywanie problemów i konfliktów

1. Funkcjonowanie grupy

Andrzej Mądry

Zagadnienie funkcjonowania grupy społecznej jest ściśle związane ze sposobem powstania grupy, a geneza grupy może być różnorodna. Grupy, bowiem mogą powstawać w sposób naturalny, spontanicznie lub zostać powołane do istnienia celowo, w sposób zamierzony; z inicjatywy jednej bądź wielu osób; dobrowolnie lub przymusowo; w celu zaspokojenia potrzeb indywidualnych lub grupowych. Sposób powstania grupy i motywacja, która uruchomiła ten proces pozwala podzielić grupy na grupy wspólnotowe i grupy celowe.

Grupy typu wspólnotowego powstają spontanicznie, a ich trwałość wynika z faktu, że członkowie takich grup chcą utrzymywać ze sobą kontakty społeczne oparte na wspólnocie poglądów i wspólnie uznawanych wartości. A także z tego powodu, że uczestnictwo w grupie pozwala na zaspokojenie przez poszczególnych członków grupy indywidualnych potrzeb psychicznych (doświadczanych i uświadamianych, bądź nieświadomych).

Grupy celowe powstają dla realizacji określonego wspólnego celu, jakim jest zadanie grupowe. Celu narzuconego grupie do zrealizowania albo podejmowanego dobrowolnie przez jej członków. Cel musi jednak być zaakceptowany przez ogół członków grupy, natomiast sposoby realizowania tych celów są w różnym stopniu uzgadniane z członkami grupy.

Ważnym elementem charakteryzującym sposób funkcjonowania grupy jest tendencja do „ujednolicenia sposobu funkcjonowania" swych członków, zjawisko to zwane jest ogólniej konformizmem. Aby utrzymać grupę spójną i trwałą ważne jest, aby jej członkowie działali w jednolity sposób, a tym samym podejmowali jednakowe decyzje. Elementem ułatwiającym i wspomagającym ów proces są normy grupowe, czyli przepisy określające, w jaki sposób powinien zachowywać się członek danej grupy. Część z tych przepisów dotyczy sposobu realizacji celu grupowego. Ukazują one, co powinni zrobić poszczególni członkowie, aby dany cel został osiągnięty.

Grupy celowe są zwykle powoływane, a więc istnieje podmiot, który organizuje taką grupę. Grupa taka składa się z jednostek, które zostały włączone do nowej struktury w tym samym czasie, nie ma, więc różnic między nimi pod względem „stażu" uczestniczenia w powołanej grupie, grupa nie posiada historii, więc jej rozwój rozpoczyna się od początku. Fakt ten umożliwia ustalenie ogólnych prawidłowości opisujących sposób rozwoju i jakość zmian, jakie dokonują się w takiej grupie.

Peter Hartley w swojej pracy „Komunikacja w grupie" (1997) omówił teorię Tuckamana, która porządkuje sposób opisywania procesu rozwoju grupy. Według tej teorii grupy przechodzą przez poszczególne etapy rozwoju w prawidłowo uporządkowanej kolejności.

Grupa powoływana i o stałym składzie przechodzi przez kilka 4-5 prawidłowo po sobie następujących stadiów. Do opisu sposobu funkcjonowania grup w poszczególnych etapach wykorzystam ustalenia psychologów pracujących z grupami samopomocowymi M. S. Corey i G. Corey (1995) oraz terapeutycznymi S. Krotochwila (1990) i J. Strojnowskiego (1985).

Opisane przez wymienionych wyżej autorów funkcjonowanie grupy nazywane jest procesem grupowymi i powinno być omawiane w perspektywie rozwojowej. Grupa jest, bowiem zjawiskiem dynamicznym i nie powinno się opisywać tego procesu poza wymiarem czasowym. Grupa będąc aktywna, realizując cele grupowe, podejmując pracę, rozwija się sama, w sposób spontaniczny. Procesem tym nie trzeba kierować, a zwłaszcza nie należy go przyspieszać, bowiem taka ingerencja może być szkodliwa dla samej grupy, jak i procesu jej rozwoju. Relacje wewnątrzgrupowe ze względu na kontakty interpersonalne ulegają ogólnym prawidłowym zmianom.

Proces grupowy i związany z nim sposób funkcjonowania grupy, jako całości, a także poszczególnych członków w grupie ma charakter stadialny i ukierunkowany. Pierwsza faza zwykle nazywana jest „fazą orientacji i zależności". Jest to wstępne stadium rozwoju, zawsze występujące na początku funkcjonowania każdej grupy. W czasie trwania tego stadium każdy z uczestników grupy usiłuje odnaleźć się w nowej sytuacji, zorientować się, „ o co chodzi?", „po co tu jest?", członkowie grupy wahają się i poszukują sensu. Dominujące przeżycia, które są ich udziałem to zaniepokojenie i niepewność, co w konsekwencji prowadzi do przejawów zależności.

W fazie drugiej nazywanej „fazą buntu i oporu" charakterystyczne jest występowanie licznych konfliktów w grupie. Osie tych konfliktów przebiegają w dwóch kierunkach: pierwszy jest horyzontalny, konflikty powstają pomiędzy poszczególnymi członkami grupy, bądź też podgrupami łączącymi wybranych członków grupy, drugi wertykalny pomiędzy pojedynczymi członkami, bądź koalicjami z jednej strony, a liderem, formalnym przywódcą grupy z drugiej (konflikty przebiegające wzdłuż tej osi są znacznie bardziej intensywne). W czasie trwania tej fazy w wyniku opisanych wyżej tarć tworzy się struktura grupy, szczególnie hierarchiczna, związana z osiągania pozycji w grupie przez poszczególnych członków.

Faza ta dla wszystkich jest bardzo trudna i nieprzyjemna. Szczególnie trudna emocjonalnie jest dla lidera. Związane jest to z liczbą i intensywnością konfliktów wewnątrzgrupowych, a zwłaszcza z towarzyszącymi tym konfliktom negatywnymi emocjami. Z drugiej jednak strony jest to faza kluczowa, decydująca o tym, czy grupa stanie się grupą, w pełnym tego słowa znaczeniu, rozwinie się, dojrzeje i przetrwa, czy też grupa rozpadnie się, bądź uwikła w niekończące walki wewnętrzne i ulegnie fiksacji. Zwykle elementem o podstawowym znaczeniu, dla jakości funkcjonowania grupy w tej fazie jest posiadanie odpowiednich umiejętności interpersonalnych przez członków grupy, a w szczególności odnosi się to do lidera grupy. Użyteczne są tu takie umiejętności jak otwartość, budowanie zaufania, skuteczna komunikacja, wywierania wpływu na siebie, a zwłaszcza rozwiązywania konfliktów. Lider za pomocą procesu modelowania może rozwijać, bądź uczyć innych członków grupy użytecznych umiejętności.

W fazie trzeciej nazywanej „fazą rozwoju spójności i współpracy" zmniejsza się intensywność, częstość i znaczenie konfliktów, nasila natomiast potrzeba przynależności do grupy i jej spójność, a wraz z tym świadomość wartości i roli grupy. U członków grupy pojawia się poczucie tworzenia się zespołu, rozwijania się grupy jako jednolitej i trwałej

struktury. Nasila się u nich poczucie wspólnoty, świadomość, którą symbolicznie można określić słowem „MY".

Charakterystyczne dla końca tej fazy doświadczenia członków grupy to poczucie odpowiedzialności oraz świadomość aktywności – zdolność do współdziałania. Członkowie grupy zainteresowani są wzajemną bliskością, przeżywaniem harmonii, zażyłości i przyjaznej atmosfery emocjonalnej. Grupa dostarcza w tej fazie swoim członkom poczucia bezpieczeństwa, ochrony i wsparcia.

W tej wyraźnie pozytywnej atmosferze i przyjaznym nastawieniu członków wobec siebie i wobec grupy, jako całości, tkwi potencjalne niebezpieczeństwo. Istnieje, bowiem prawdopodobieństwo, że w celu utrzymania tej atmosfery, czasem członkowie będą rezygnować z cennego dla rozwoju grupy przepracowywania trudności i problemów wewnątrzgrupowych. Starając się, aby towarzyszące rozwiązywaniu tych problemów negatywne emocje nie zakłóciły tej przyjemnej atmosfery.

Po fazie trzeciej następuje faza „celowej i świadomej aktywności". Grupa funkcjonuje w tym czasie, jako zintegrowany zespół roboczy, który wspólnie zastanawia się, udziela sobie wzajemnie rad, rozwiązuje trudności, krytykuje, zachęca, podejmuje decyzje. W tej fazie grupa jest spójna, nie dąży do tłumienia negatywnych emocji, ale pozwala na akceptowane, zgodne z normami grupowymi formy przejawiania wrogości. Na tym etapie rozwoju grupa zdolna jest do konstruktywnego przepracowywania wszelkich problemów, trudności, napięć. Staje się dojrzała i potrafi radzić sobie z trudnościami.

W strukturze grupy charakterystycznym rysem jest to, że obsadzanie członków w rolach jest elastyczne i zmienia się w zależności od potrzeb grupy, dostosowując się do aktualnej sytuacji wewnątrzgrupowej, zadania, czy sytuacji, w jakiej grupie przyszło pracować.

Faza czwarta w trwałych grupach zadaniowych może trwać nawet latami i stać się stanem permanentnym. Aczkolwiek, zawsze mogą pojawić się krótkookresowe powroty do wcześniejszych faz (tzw. mikro-fazy). Stać się tak może przy różnych zachwianiach równowagi wewnątrzgrupowej związanych np. z przyjmowaniem nowego członka do grupy, czy zmianą osoby pełniącej rolę lidera grupy.

W niektórych opracowaniach (zob. Strojnowski, 1985) wymienia się piąta fazę, fazę kończenia pracy i rozwiązania grupy. Jest to faza ważna ze względu na konsekwencje, jakie może nieść dla skuteczności pracy grupowej. U grupy celowej, której cel jest bliski osiągnięciu, może pojawić się nieświadoma motywacja do sabotowania realizacji tego celu. Służyć to ma przedłużeniu istnienia grupy, a wynika z konfliktu między osiągnięciem celu, który oznacza koniec istnienia grupy, a istnieniem spójności w grupie.

2. Problemy psychospołeczne grupy i umiejętności interpersonalne ułatwiające pracę w grupie

Andrzej Mądry

Grupa jest żywym i dynamicznym fenomenem i jako taka narażona jest na zjawiska niekorzystne dla realizacji celów grupowych, czyli wpływających na efektywność grupy, a w konsekwencji będących zagrożeniem dla jej trwałości.

Jednym z takich zjawisk występującym w funkcjonowania grupy, które warto omówić w tym miejscu jest zjawisko powstawania podgrup. Podgrupy powstają w zbiorowościach licznych, liczących powyżej dziesięciu członków. Zazwyczaj powstają one w taki sposób, że zbliżają się do siebie osoby, które są do siebie podobne pod różnymi względami np. w zakresie postaw, zainteresowań, wieku, poziomu itp., a jednocześnie oddalają osoby różniące się. Tworzeniu się podgrupy może też sprzyjać bliskość terytorialna części członków grupy, przydzielenie do wspólnego wykonywania jakiejś części zadania grupowego itp.

Powstanie podgrup jest procesem naturalnym i obojętnym, a czasem nawet korzystnym dla funkcjonowania grupy jako całości, ponieważ w podgrupach omawiane są pewne problemy i wstępnie przepracowywane, a czasem nawet rozwiązywane. W podgrupach kontynuowana jest też praca służąca realizacji celów grupowych.

Zagrożeniem dla funkcjonowania grupy jest wytworzenie się „drugiego życia" grupy, gdy pojawiają się sekrety dostępne tylko części członków, gdy wtajemniczenie w te sekrety stanowi o pozycji w strukturze grupy dopuszczanego do tajemnicy uczestnika. W konsekwencji prowadzi to do powstawania napięcia między podgrupami, budzenia się negatywnych emocji i wzajemnej wrogości poszczególnych podgrup. Kluczowe znaczenie w przeciwdziałaniu temu zjawisku ma budowanie otwartości opartej na zaufaniu i umiejętnościach w zakresie skutecznej komunikacji.

Problemy psychospołeczne, z jakimi boryka się grupa i z jakimi musi radzić sobie przywódca grupy można przyporządkować etapom procesu grupowego. Grupa rozwija się w toku czterech prawidłowo po sobie następujących faz. W oparciu o charakterystyczne dla każdego z tych etapów zjawiska, omówię występujące w grupie problemy psychospołeczne oraz przydatne przy ich rozwiązywaniu umiejętności interpersonalne.

W pierwszej fazie nazywanej fazą orientacji i zależności podstawowym problemem dotykającym członków grupy są obawa, niepewność i nieufność. Uzupełniając ten opis o fakt, że to na tym etapie grupa ustala normy wewnątrzgrupowe i dokonuje się integracja osobistych celów członków z celem grupowym, uzyskujemy dość pełny obraz grupy z tej fazie procesu grupowego.

Najbardziej adekwatną odpowiedzią na opisane wyżej zapotrzebowanie emocjonalne i poznawcze grupy jest rozwijanie umiejętności otwartości. Otwartość łagodzi uczucie niepewności, a zwłaszcza nieufność. Budowaniu otwartości służy samoświadomość i umiejętność badania swoich stanów wewnętrznych oraz konkretne i szczere komunikowanie tego, co się czuje. Ze strony lidera grupy nieocenione jest modelowanie zachowań, a więc prezentowanie wzorcowych, oczekiwanych form zachowania. Umiejętności wymienione wyżej powinny uzupełnione być jeszcze o umiejętność bycia uważnym i aktywnym obserwatorem, to wymaga uważnego i aktywnego słuchania.

Faza druga – faza oporu i konfliktu wywołuje zwykle liczne zachowania problemowe wyrażające się oporem i bierną agresją (agresja jawna i aktywna służy rozwojowi grupy). Do takich zachowań zalicza się milczenie i brak aktywności podczas pracy grupowej, ironizowanie, opuszczanie spotkań grupowych, spóźnianie się, demonstrowanie znudzenia, obojętności i braku zaangażowania, wywyższanie się poprzez moralizowanie, krytyczne ocenianie innych, osądzanie i krytykowanie zachowań.

Odpowiedzią na takie trudne zachowania może być uświadamianie uczestnikom jak ważne dla rozwoju grupy jest rozpoznawanie konfliktu i przepracowywanie go. Podobnie modelowanie zachowań prowadzące do konstruktywnego zagospodarowywania potencjału konfliktu i ułatwiających wyrażanie negatywnych emocji. Innym pomocnym zachowaniem w tej fazie jest uczenie uczestników uświadamiania i identyfikowania przeżywanych lęków będących podłożem agresji i konfliktu oraz stosowanych przez nich obron. Doświadczanie i uświadamianie sobie własnej agresywności i obronności pozwala na ich konstruktywne wykorzystanie.

Kolejną ważną umiejętnością jest uczenie uczestników szacunku dla innych, a zwłaszcza dla ich oporu oraz sposobów radzenia sobie z jego przejawami. Należy uzupełnić to spektrum umiejętności o modelowanie zachowań związanych z bezpośrednim reagowaniem na krytykę i atak – zarówno w obszarze osobistym, jak i społecznym. Należy pamiętać jeszcze o stałym zachęcaniu członków grupy do wyrażania na bieżąco reakcji na to, co dzieje się w grupie „tu i teraz".

W trzeciej fazie procesu grupowego – fazie spójności wszystko toczy się dobrze. Dominuje ciepła atmosfera emocjonalna, nie ma problemu z zaufaniem i otwartością. Jednak tak sprzyjające okoliczności mogą nieść także zagrożenia. Najbardziej charakterystyczna jest tendencja do uzewnętrzniania tu przez członków grupy intymnych, osobistych przeżyć, często dramatycznych historii z własnego życia, swoisty „ekshibicjonizm psychiczny". Rolą lidera jest w tej sytuacji uczenie właściwego zakresu i form otwartości. Adekwatna otwartość to taka, która związana jest z realizowanymi celami grupowymi, dotyczy względnie trwałych uczuć i postaw, zwłaszcza tych, które wpływają na pracę i atmosferę grupową (a nie są przelotnie pojawiającymi się krótkotrwałymi stanami emocjonalnymi). Otwartość określają uczestnicy wskazując, co i w jakim zakresie chcieliby, żeby inni o nich wiedzieli, a na pewno winna być adekwatna do fazy rozwoju grupy i jej dojrzałości.

Innym typowym dla trzeciej fazy procesu grupowego problemem jest skłonność, a czasem presja grupy na ukrywanie konfliktów (swoiste „zamiatanie pod dywan"), niechęć do konfrontacji, ujawniania istniejących różnic i odczuwanych napięć. Nie służy to oczywiście rozwojowi grupy i może spowodować nawrót do drugiej fazy i ponowne nasilenie konfliktów i negatywnych emocji. Ta pętla: faza druga, faza trzecia i ponownie druga, może powtarzać się wielokrotnie. Istotne jest tu wykorzystywanie umiejętności zarządzania konfliktem i konstruktywnego zagospodarowywania energią pochodzącą z konfliktów. Służy to rozwojowi grupy, a częściowo wykształcone zostało już w poprzedniej fazie procesu grupowego.

Nie bez znaczenia w tej fazie jest umiejętne okazywanie troski, życzliwości i akceptacji, co sprzyja rozwojowi grupy w przepracowywaniu problemów, a sprzeciwia się tendencji do ukrywania tego, co niepopularne i niewygodne.

W czwartej fazie (świadomej i celowej aktywności), najbardziej produktywnej i jednocześnie najbardziej dojrzałej fazie rozwoju grupy, kluczowe znaczenie ma udzielanie i konstruktywne wykorzystywanie informacji zwrotnej. Należy pamiętać, że wiedza i świadomość to podstawowy czynnik uczenia się i rozwoju. Dlatego tak istotne jest w tej fazie umiejętne udzielanie informacji zwrotnych.

3. Tworzenie interdyscyplinarnych zespołów zadaniowych - metody budowania zespołów.

Magdalena Batyra

Problemy społeczne zwykle mają charakter wieloaspektowy, otwarty i ze względu na charakter danych nieuporządkowany (Tomaszewski, 1990). W odniesieniu do problemów społecznych zawsze istnieje wielość możliwych rozwiązań (dywergencja), a ponieważ nie ma jedynie słusznych, sprawdzonych algorytmów postępowania, wynik bywa niepewny i wątpliwy. Trudno jest rozwiązywać problemy społeczne jednoosobowo, dlatego istnieje potrzeba powoływania interdyscyplinarnych zespołów zadaniowych, które zajmują się przygotowaniem i wypracowywaniem oczekiwanych rozwiązań.

Grupy zadaniowe często nazywane są zespołami czy też grupami roboczymi. Grupy te zanim zaczną efektywnie współpracować muszą pokonywać typowe problemy związane z funkcjonowaniem grupy społecznej. Członkowie takiej grupy powinni, zatem posiadać szeroką merytoryczną wiedzę, umieć dopasowywać swoje uprawnienia i kompetencje do celów. Ważna jest też wiedza i umiejętności dotyczące porozumiewania się, oraz rozwiązywania sytuacji konfliktowych i stresotwórczych. Skład zespołu, powinien być interdyscyplinarny, gromadząc specjalistów z różnych merytorycznie obszarów. Budowanie zespołu zadaniowego należy zwykle do lidera i polega na zaplanowaniu przyszłych działań z wykorzystaniem potencjału wszystkich specjalistów tworzących dany zespół. Wskazuje się następujące etapy tego cyklu: problem, gromadzenie informacji, analizę informacji, planowanie działania, wdrożenie planu, kontrola (Szmagalski, 1998).

E. Krok wskazuje na cztery podstawowe etapy budowania zespołu są to:

Formowanie: poziom emocji jest wysoki, wszystko jest nieznane i interesujące, nikt nie ma jeszcze wyznaczonej roli w zespole.

Okres burzy: określane są kompetencje role, jakie mają wykonywać członkowie zespołu. Istnieje możliwość konfliktu. Członkowie grupy nadal są zdystansowani i mogą mieć problem z otwartym i uczciwym dyskutowaniem.

Normalizacja: wzrasta pewność siebie i otwartość poszczególnych osób zespołu. Nawiązują się silne więzi pomiędzy współpracownikami. Uwzględnia się różne zdania i poglądy, rozpoczyna się wybór najlepszych konstruktywnych rozwiązań. Wyznaczone cele wydają się być w zasięgu realizacji.

Właściwe działanie: zespół funkcjonuje efektywnie, a poszczególni członkowie na zmianę kierują jego pracami. Pojawia się przekazywanie zadań, tak więc wszyscy mają szansę na rozwój i wykazanie pełni swoich możliwości. Wyznaczone cele i zadania są realizowane w sposób zgodny z założonym na początku planem (Krok, 2008).

Skład zespołu w trakcie jego trwania może ulegać zmianie. Członkowie grupy zadaniowej zajmują się tylko realizowanym zadaniem i podlegają całkowicie przywódcy zespołu, który ponosi pełną odpowiedzialność za ostateczne rozwiązanie. Organizacja pracy zespołu zadaniowego może być różna i polegać na: pracy ciągłej, oraz oddelegowaniu członków grupy do wykonywania wspólnego zadania, do czasu jego całkowitej realizacji, czyli każdego dnia przez określoną liczbę godzin jak też na okresowym uczestnictwie w pracach zespołu.

Jednym z najważniejszych czynników decydujących o sprawności funkcjonowania struktury zadaniowej, jest rzeczywista pozycja i umiejętności jego lidera. Kierownik zespołu powinien posiadać uprawnienia formalne oraz mieć właściwą pozycję w hierarchii władzy, oraz takie cechy osobowe, które pomogą mu stworzyć i utrzymać w zespole faktyczny autorytet (Bieniok, Rokita, 1984).

Dobry zespół zadaniowy to taki, który zna swoje cele, wie po co współpracuje, ma wsparcie i zaufanie do swoich członków. Zna zasady i procedury podejmowanych decyzji, jest zmotywowany do współpracy, wie jaki jest podział zadań i kompetencji. Budując zespół zadaniowy należy pamiętać, że jest on wypadkową trzech zjawisk, jakimi są: jednostka, jej kompetencje oraz cechy osobiste, zadanie z jego specyfiką i wymaganiami sytuacyjnymi oraz grupa i grupowe procesy psychospołeczne, z których na szczególną uwagę zasługują struktura grupy, role grupowe, oraz relacje interpersonalne.

M. Balbin sformułował typy ról, zachowań, które występują w zespole.

Filar firmy. To człowiek konsekwentny, pracowity, obowiązkowy, i przewidywalny. Musi posiadać umiejętności organizacyjne, zdrowy rozsądek oraz być zdyscyplinowany. Powinien umieć praktycznie wcielać w życie czyjeś pomysły. Wykonuje prace złożone, strukturalne.

Lider. Spokojny, opanowany, pewny siebie. Posiada zdolność do dostrzegania potencjału tkwiącego w ludziach. Pobudza, motywuje, wpływa na innych. Traktuje wszystkich, którzy mogą coś wnieść, indywidualnie i bez uprzedzeń, Wyraźne ukierunkowany na cele. Jest osobą otwartą, elastyczną ale posiada przeciętne zdolności kreatywnego działania.

Człowiek czynu. Żyje działaniem, jest otwarty i bardzo zaangażowany. Potrafi pokonywać bezwład. Lubi pracować, nie lubi nic nie robić, pierwszy rozpoczyna pracę.

Twórca (innowator). To indywidualista, poważny i niekonwencjonalny, Wielki talent, wyobraźnia, umysł i wiedza. Lubi wyzwania i chce im sprostać. Potrafi się zachować w sytuacjach nie schematycznych, nieprzewidzianych. Buja w obłokach, nie zawsze zważa na cele praktyczne i utarte sposoby postępowania.

Człowiek kontaktu. Ekstrawertyk, pełen entuzjazmu, ciekawy świata, komunikatywny. Posiada umiejętność nawiązywania kontaktów z ludźmi i badania nowości. Zdolny do reagowania na wyzwania, do kontaktów z ludźmi i wyszukiwania wszystkiego, co nieznane. Skłonność utraty zainteresowania, gdy mija pierwsza fascynacja.

Oceniający. Trzeźwo myślący, rozważny. Ocenia i wartościuje. Posiada duży potencjał intelektualny. Umie oceniać jest dyskretny i zdolny do chłodnej kalkulacji. Niestety bywa też osobą, która spowalnia zespół, obniża motywację, zniechęca. (to się nie uda, to jest bez sensu).

Dusza zespołu. Towarzyski, raczej łagodny, skromny i wrażliwy. Buduje nastrój, klimat w grupie, potrzebuje dobrej atmosfery. Potrafi dopasować się do ludzi i sytuacji, przyczynia się do wytworzenia „ducha zespołu". Lojalny w stosunku do zespołu. Chwiejny, niezdecydowany w sytuacjach stresujących.

Perfekcjonista. Cechuje się precyzją w działaniu. Chętnie organizuje sobie pracę. Jest nastawiony na osiąganie zamierzonych celów, to go motywuje. Neguje wpływ przypadków na efekt końcowy, jest konsekwentny, skrupulatny, porządny, przejmujący się i sumienny. Posiada skłonność do przejmowania się detalami (Balbin, 2003).

Dobry zespół to taki, w którym wszystkie wyżej wymienione zachowania mogą swobodnie współistnieć, przyczyniając się do wzrostu efektywności i jakości ostatecznych rozwiązań

4. Lider w zespole zadaniowym

Magdalena Batyra

W każdej zorganizowanej grupie ludzi, którzy mają osiągnąć cel pojawia się przywódca. Może to być przywódca powołany odgórnie przez inną większą grupę, organizację czy instytucję zewnętrzną, może też zostać wyłoniony spośród członków danej grupy w procesie grupowym. Lider grupy jest jej przewodnikiem, który zajmuje najwyższą pozycję w strukturze grupy zwykle najlepiej radzi sobie w relacjach interpersonalnych i jest najbardziej zmotywowany do osiągnięcia celu. Lider zespołu musi posiadać odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie, gdyż od tego zależeć będzie, realizacja zadań grupowych. Lider kontroluje sposób, w jaki cały zespół zmierza do osiągnięcia określonego celu poprzez wykorzystanie, w jak najlepszy sposób zasobów ludzkich i osobistego potencjału każdej jednostki; rozpoznaje gdzie leży siła lub słabość każdego członka zespołu i potrafi ją wykorzystać dla dobra ogółu.

Aby zostać dobrym liderem, konieczne jest ciągłe doskonalenie i nieustanny rozwój osobisty. Przywódcy potrzebny jest talent i charyzma. Być liderem oznacza, że należy posiadać pewien rodzaj inicjatywy, kreatywności i odpowiedni wzorzec osobowościowy. Lider porywa za sobą resztę zespołu, buduje i podtrzymuje więzi wewnątrzgrupowe. Wskazane jest, by przywódca posiadał entuzjazm, zintegrowaną osobowość, która sprawia, że ludzie mu ufają. Dobry lider stara się być bezstronny i konsekwentny w wymierzaniu sankcji, ale też powinien być pokorny szanując i uważnie wszystkich podwładnych. (Adair, 1998).

Na skuteczne przywództwo wpływ mają trzy elementy: struktura zadania, atmosfera w grupie oraz zakres formalnej władzy przywódcy.

Zadania, którym ma sprostać mogą posiadać lub nie posiadać określonej struktury. Zadania o określonej strukturze, to zadania, które są powtarzalne, które składają się z dokładnie określonych czynności prowadzących do osiągnięcia założonego celu. Są to zadania raczej rutynowe, gdzie wiadomo, co i jak powinno być zrealizowane, a elementy zadań są zwykle podzielone pomiędzy członków grupy. Zadania o nieokreślonej strukturze, to zadania wymagające myślenia twórczego, charakteryzujące się brakiem sprecyzowanego celu, brakiem jasno określonych reguł rozwiązania, dlatego też mogą ich rozwiązanie wymaga heurystyk i otwartych sposobów realizacji.

Na atmosferę w grupie składają się: wzajemny szacunek, zaufanie i sympatia, jakimi darzą się nawzajem członkowie grupy. Dobra atmosfera ułatwia przywódcy uzyskanie wpływu na grupę, zła atmosfera wymaga od niego stosowania specjalnych nacisków lub przymusu.

Zakres formalnej władzy przywódcy zależy od osobowości przywódcy, jego uprawnień i możliwości sankcjonowania członków grupy za wykonywanie powierzonych zadań, zależy też od charakteru grupy i czynników takich, jak: zwyczaje, tradycja, prawo. Przywódca

kierujący organizacją formalną ma zwykle większy zakres władzy, niż przywódca w grupie koleżeńskiej, nieformalnej (Szmagalski, 1998).

Do zadań lidera zespołu można zaliczyć m.in.: kontrolowanie prawidłowego przebiegu pracy w zespole, zdawanie relacji o postępach w pracy, rozwiązywanie problemów interpersonalnych, pomoc w realizacji zadań innym członkom zespołu, tworzenie odpowiedniego klimatu w pracy poprzez wzmacnianie więzi oraz wykonywanie przydzielonej mu pracy, jako członkowi zespołu. Każdy lider wobec swojego zespołu pełni różne funkcje tj.: kierowanie zespołem (wyznaczanie jasnych celów, precyzyjne określanie ról członków zespołu, przydzielanie indywidualnych zadań, ocena wkładu jednostek w pracę zespołową, przekazywanie informacji zwrotnych na temat poziomu wykonywania pracy przez zespół oraz weryfikacja procesów, strategii i celów zespołu); Coaching (prowadzenie jednostek) to kolejna funkcja przywódcy, w ramach, której musi słuchać, rozpoznawać i ujawniać uczucia, przekazywać informacje zwrotne i uzgadniać cele. Natomiast leading (przewodzenie zespołowi) polega na tym, że lider stwarza zespołowi warunki, które sprzyjają wysokiemu poziomowi wykonania zadania, i podtrzymuje zespół w efektywnej całości (Chmiel, 2003).

Zdaniem Roberta Katza każdy lider powinien posiadać następujące umiejętności potrzebne do skutecznego działania. Umiejętności techniczne to zdolność posługiwania się narzędziami, metodami, technikami i wiedzą w wyspecjalizowanej dziedzinie, to zdolność wykonywania określonego rodzaju pracy, kompetencja zawodowa. Umiejętności interpersonalne (społeczne) to zdolność współpracy z innymi ludźmi, rozumienia ich i motywowania zarówno indywidualnie jak i grupowo, to także umiejętność komunikowania się i rozwiązywania konfliktów interpersonalnych. Obejmują one świadomość swoich postaw i wpływu własnego postępowania na innych. Potrzebne są do realizacji zadań takich jak: wykorzystanie autorytetu, komunikowanie się, modelowanie, wspieranie i niesienie pomocy, przekazywanie wiedzy (treningi, szkolenia). Umiejętności koncepcyjne (pojęciowe) to zdolność koordynowania i integrowania wszystkich interesów i działań organizacji, wiążą się one z postrzeganiem organizacji, jako całości, rozumieniem współzależności zachodzących między poszczególnymi jej częściami i przewidywaniem, w jaki sposób zmiana w jakiejkolwiek jej części wpłynie na całość. Katz (Proctor 2003) podkreśla, że wszystkie rodzaje umiejętności są dla lidera niezbędne, ale ich znaczenie zależy od zajmowanego przez niego szczebla hierarchii. Umiejętności techniczne są najistotniejsze na niższych szczeblach zarządzania, umiejętności społeczne, chociaż ważne na każdym szczeblu, mają podstawowe znaczenie dla kierowników średniego szczebla, zdolność wykorzystania przez nich technicznych umiejętności podwładnych jest ważniejsza niż ich własna sprawność techniczna. Wreszcie znaczenie umiejętności koncepcyjnych rośnie w miarę zajmowania coraz wyższego szczebla zarządzania. Do grupy trzech wyżej wymienionych umiejętności kierowniczych R. W. Griffin dodaje czwartą, a mianowicie umiejętności diagnostyczne i analityczne, czyli umiejętności umożliwiające kierownikowi zastosowanie najwłaściwszej reakcji w danej sytuacji. Dobry lider powinien trafnie diagnozować i analizować problemy, badając symptomy i stosując odpowiednie rozwiązania (Griffin, 2004).

Henry Mintzberg wyróżnił następujące role kierownika: interpersonalne, informacyjne i decyzyjne. Role interpersonalne składają się z roli reprezentanta (tworzenie właściwego klimatu wewnątrz i na zewnątrz organizacji), przywódcy (wytyczanie celów, zatrudnianie, szkolenie, motywowanie pracowników) i łącznika między ludźmi (ułatwianie i organizowanie kontaktów ważnych dla prawidłowego funkcjonowania zespołu.

Rola informacyjna to rola monitora (poszukiwanie ważnych informacji), rzecznika (zaspokajanie potrzeb informacyjnych przełożonych oraz komunikowanie się z otoczeniem) oraz rozdzielającego informacje (przekazywanie podwładnym ważnych informacji). Role decyzyjne podzielił na role przedsiębiorcy (wprowadzanie innowacji), przeciwdziałającego zakłóceniom (reakcje na sytuacje poza kontrolą), rozdzielającego zasoby (ile, komu i jakie zasoby) oraz rolę negocjatora (prowadzenie rozmów i negocjowanie kontraktów) (Szulc, Chwałek, Ciechomski, 2008).

Każdy zespół przechodzi przez określony cykl swojego rozwoju. W kolejnych jego fazach zmienia się rola lidera. Niemniej jest on odpowiedzialny za przebieg całego procesu. Do jego zadań należy utrzymywanie zespołu w dyscyplinie i odpowiednie reagowanie na pojawiające się trudne sytuacje i problemy.

Etap pierwszy powstawania zespołu polega na budowaniu i integracji zespołu a zadaniem lidera jest zapewnienie przestrzeni integracji zespołu i rozwoju pracy, dobranie osób do wykonania zadań, właściwy podział ról oraz doprowadzanie do integracji grupy. Etap ten wymaga od przywódcy umiejętności przy dobieraniu ról i zadań. Im bardziej zróżnicowane osobowości, tym większy zakres kreatywności w zespole, jednak na etapie docierania się mogą wystąpić poważne problemy z akceptacją współpracy.

Następnie lider zespołu zachęca grupę do aktywnej i twórczej pracy, oraz nadzoruje przebieg współpracy. To etap konfrontacji potrzebnej, by móc dalej efektywnie działać. Na tym etapie powinien on doprowadzić do konfrontacji istniejących w zespole przekonań na temat innych członków zespołu. Lider zwraca uwagę na to, jak odbywa się komunikacja pomiędzy poszczególnymi osobami w zespole.

Kolejny etap to już konsekwencja dobrej współpracy. Autonomiczne jednostki podjęły starania, by wydobyć z siebie energię i wiedzę skierowaną nie tylko w stronę celu, ale także na współpracę w zespole. Zadaniem przywódcy jest pokierowanie pracą swojego zespołu na wspólne tory. Odpowiedni podział ról, wzmocniony przez świadomość partycypacji w rezultatach pracy, zapewniają o integracji, a więc przedłożeniu wartości wspólnych ponad partykularne interesy.

W końcowym etapie pojawia się często zmęczenie pracą lub wypalenie. Zespół, mając świadomość podjętych wyzwań traci motywację w obliczu kolejno napływających wymagań. Grupa wycofuje się od podejmowania kolejnych zadań na rzecz indywidualnego odpoczynku od pracy. Zadaniem lidera jest tutaj zweryfikować, jakość pracy w grupie. Odpowiednie wyczucie czasu pozwala zaoszczędzić energię, zminimalizować stres i wyprowadzić z zespołu negatywne emocje. Lider ma za zadanie albo zreformować zespół, na przykład poprzez zmianę środowiska pracy, albo wprowadzić nowy podział ról, lub też pozwolić, by zespół zakończył pracę i powołać nowy zespół zadaniowy(Szczepanik, 2005).

Podsumowując należy podkreślić, że dobry lider zna członków swojego zespołu lepiej niż oni siebie nawzajem. Dostrzega konflikty, dba o osiągnięcie założonych celów, utrzymując tym samym wysoki stopień motywacji. Potrafi zweryfikować stadium rozwoju zespołu i zadecydować o podjęciu kolejnych kroków we współpracy z zespołem. Dobry lider jest zaangażowany w kierowanie i wspieranie innych. Zna mocne i słabe strony swojego zespołu, potrafi motywować do wyzwań odpowiadających możliwościom wszystkich członków grupy.

5. Sposoby kierowania konfliktami

Magdalena Skoczylas

Słowo konflikt pochodzi od łacińskiego conflictus, co oznacza zderzenie, uderzenie, spór. Konflikty występują we wszystkich obszarach ludzkiej aktywności, poczynając od konfliktów w sprawach osobistych, poprzez konflikty w rodzinie, w grupie współpracowników, a skończywszy na potężnych konfliktach zbiorowych absorbujących uwagę wielu osób. Często konflikt określa się jako sprzeczność dążeń, niezgodność interesów, poglądów, zatarg, antagonizm, spór. Konflikt to zjawisko powszechne, nieuchronne związane z życiem społecznym. Nie należy go więc traktować jako coś wyjątkowego lub sprzecznego z naturą człowieka. Większość ludzi jednak obawia się konfliktów, czuje się wobec nich bezradna, spostrzega je jako zagrożenie. W literaturze naukowej występuje wiele definicji wyjaśniających to pojęcie. Jan Szczepański (Chełpa, Witkowski 1995) konflikt ocenia, jako proces, w którym jednostka lub grupa dążą do osiągnięcia własnych celów (zaspokojenia potrzeb, realizacji zadań) poprzez wyeliminowanie, podporządkowanie sobie lub zniszczenie jednostki lub grupy dążących do celów podobnych lub identycznych. Według S. Robbinsa konflikt to proces, w którym strona A podejmuje świadome wysiłki zmierzające do udaremnienia dążeń strony B przez blokowanie jego działań. W tym przypadku konflikt jest działaniem zamierzonym, występującym zarówno w formie ukrytej jak i jawnej. D.Peterson ujmuje natomiast konflikt w sposób klasyczny, czyli jako proces interakcyjny, który występuje wtedy, kiedy działanie jednej osoby przeszkadza w działaniu drugiej.

Typologia konfliktów:

Konflikt wewnętrzny - intrapsychiczny. Ten typ konfliktu przeżywają wszyscy, kiedy ich przekonania i wartości są sprzeczne ze sobą, lub gdy nadmiar informacji utrudnia im podjęcie decyzji. Według Kurta Lewina mogą przejawiać się w trzech zasadniczych formach:

- konflikt „dążenie – dążenie", który polega na konieczności wyboru między dwiema wartościami pozytywnymi, jednoczesny wybór dwóch atrakcyjnych celów o jednakowym stopniu atrakcyjności, przy czym zdobycie jednego automatycznie wyklucza zdobycie drugiego. Ilustracją tego rodzaju konfliktu jest przysłowie: „Osiołkowi w żłoby dano w jednym owies, w drugim siano", osiągnięcie takiego jednego celu daje tylko pozorną satysfakcję, ponieważ wiąże się z wewnętrzną walką motywów, poważnymi wahaniami i niepewnością,

- konflikt „unikanie – unikanie", konflikt taki stawia człowieka przed koniecznością dokonania wyboru między dwiema wartościami negatywnymi, między celami lub sytuacjami równie przykrymi, jest to tzw. wybór „umniejszonego zła", określany potocznym powiedzeniem „miedzy młotem a kowadłem",

- konflikt „dążenie – unikanie", jest to konflikt alternatywy, ryzyko osiągnięcia niepewnego sukcesu na drodze przyjęcia widocznej straty, do tego konfliktu prowadzą sytuacje z jednej strony przyjemne, atrakcyjne i pożądane, z drugiej zaś powodujące określoną przykrość.

Konflikt interpersonalny, między poszczególnymi osobami w tej samej grupie lub organizacji. Powodem są często różnice osobowości, sprzeczności w dążeniach lub celach. Na ogół jednak konflikty te wybuchają wskutek nacisków związanych z odgrywanymi rolami zawodowymi np. między kierownikiem a podwładnym, albo też personalizacji konfliktów między grupami.

Konflikt między jednostką a grupą często jest spowodowany sposobem reagowania poszczególnych osób na naciski wywierane przez grupę, zmierzające do wymuszenia określonych zachowań, czyli konformizmu. Na przykład jednostka może być karana przez grupę za przekraczanie lub nie osiąganie przyjętych przez nią norm i standardów zachowania.

Konflikt między grupami w tej samej organizacji. Najczęściej konflikty międzygrupowe pojawiają się między tzw. linią a sztabem, czyli między pracownikami i kierownictwem. Członkowie zróżnicowanych działów w organizacji mają różne priorytety i cele, preferencje interpersonalne i sposoby rozwiązywania problemów. Różnice te umożliwiają członkom grup skuteczne wykonywanie ich zadań, ale też zwiększają możliwości konfliktu między nimi.

Konflikt między organizacjami uważany jest za nieodłączny i pożądany w sferze gospodarczej; najczęściej określa się go, jako konkurencję. Stwierdzono, że ten rodzaj konfliktu prowadzi do opracowania nowych wyrobów, technologii i usług, do niższych cen i efektywniejszego wykorzystania zasobów (Stoner,1996, s. 331-332).

Jak już wspomniano konflikt rozumiany, jako sprzeczność jest zjawiskiem powszechnym z punktu widzenia społecznego. Niestety sytuacja konfliktowa angażuje emocjonalnie zwykle wiele osób i jest procesem zwykle rozciągniętym w czasie. Dlatego konflikty mogą dezorganizować pracę i opóźniać czas jej wykonania, mogą wprowadzać atmosferę napięcia i niepokoju, pogarszając w konsekwencji relacje interpersonalne. Każda sprzeczność jest faktem rzeczywistym i w swojej istocie nie jest ani dobra ani zła. Znamiona pozytywne lub negatywne noszą wyłącznie sposoby rozwiązania sytuacji konfliktowych, tzw. konsekwencje konfliktów.

Tabela: Pozytywne i negatywne konsekwencje konfliktu.

Pozytywne konsekwencje konfliktu:	Negatywne konsekwencje konfliktu:
Wzrost motywacji. Konflikt może przyczynić się do wzrostu motywacji pracowników. Różnice między członkami organizacji mogą zwiększyć ich zaangażowanie w realizację stawianych przed nimi zadań. Warunkiem jest jednak natężenie konfliktu. Napięcia nie mogą być na tyle silne, aby zakłócać funkcjonowanie organizacji. Umiarkowany konflikt może stymulować zainteresowanie problemem i chęć poznania go.	**Stres, nieprzyjemne emocje.** Sytuacja konfliktowa stawia jej uczestników w pozycji zagrożenia istotnych dla nich interesów. Doznają negatywnych emocji i okazywanej przez partnera i otoczenie dezaprobaty. Efektywność pracy może się zmniejszyć, ponieważ znaczna część ich uwagi skupiona jest na bronieniu własnych interesów w konflikcie. Jedną z negatywnych konsekwencji jest pojawiająca się *agresja*, która może wystąpić w formie ukrytej bądź jawnej. Innym rodzajem zachowania, jakie można zauważyć w sytuacji konfliktowej jest *ucieczka od trudności*. Takie postępowanie nie pomaga znaleźć konstruktywnego rozwiązania, przy czym negatywne emocje nie zostają wyeliminowane.
Innowacyjność. Konflikt może powodować wzrost innowacyjności pracowników i sprzyjać rozwojowi organizacji, może działać stymulująco, skłaniając pracowników do poszukiwania nowych rozwiązań. Konfrontacja różnych opinii może przynieść nowe, często lepsze rozwiązanie.	**Koncentracja na konflikcie.** Skutków konfliktów doświadczają również inni członkowie organizacji. Pojawiające się napięcie emocjonalne może udzielić się całej grupie, w której pracują skonfliktowane osoby. Może dojść do podziału wewnątrz grupy na osoby popierające jedną bądź drugą stronę konfliktu. Może to rodzić dodatkowe problemy w postacie narastających objawów wrogości czy niechęci. Utrudniona jest komunikacja i współpraca w grupie. Sytuacja taka może trwać do chwili znalezienia rozwiązania bądź przenieść się na dalsze etapy.
Sygnał dysfunkcjonalności. Konflikt może stanowić dla organizacji sygnał ostrzegawczy o złym funkcjonowaniu określonych jej obszarów, (struktura organizacji, komunikacja wewnątrz organizacji itp.). W chwili pojawienia się czy zaostrzenia konfliktu władze organizacji otrzymują sygnał o sytuacjach wymagających zmiany.	
Przyrost wiedzy. Konflikt przyczynia się do pogłębienia wiedzy zarówno na swój temat, jak i na temat partnera. Aby skutecznie uargumentować swoje stanowisko należy w pierwszej kolejności dokładnie poznać i zhierarchizować swoje potrzeby. Konflikt daje również szanse na lepsze poznanie partnera, jego pragnień, celów, systemu wartości i uczuć. Wiedza ta jest niezbędna do skutecznej współpracy w ramach organizacji i realizacji	
Wzrost zaufania. Pozytywne rozwiązanie konfliktu może przyczynić się do zwiększenia zaufania pomiędzy uczestnikami i poczucia zrozumienia. Znalezienie konstruktywnego rozwiązania może zbliżyć do siebie parterów, co w efekcie będzie ułatwiać pokonywanie problemów w przyszłości.	
Poczucie sprawiedliwości. Rozwiązanie konfliktu może zaspokoić pragnienia członków organizacji. Zauważenie indywidualnych potrzeb przekłada się na poczucie sprawiedliwości w działaniu organizacji. Świadomość ta zwiększa motywację członków organizacji do działania na rzecz jej rozwoju	

Źródło: opracowanie własne

Tradycyjne sposoby rozwiązywania konfliktów wg K. Thomasa:

1. Unikanie – odstąpienie od współpracy. Sprowadza się to najczęściej do zerwania kontaktów osobistych czy wymówienia pracy. To sposób typowy dla osób, dla których samo napięcie emocjonalne i frustracja spowodowana konfliktem jest na tyle silne, że wolą wycofać się z konfliktu, niż podjąć próbę jego konstruktywnego rozwiązania. Ludzie w różny sposób unikają konfliktów. W sytuacji równowagi sił obu stron udają, że konfliktu nie ma. Gdy jedna strona sporu jest silniejsza wycofują się i ustępują z realizacji własnych praw i interesów. Żeby zachować dobre samopoczucie podejmą próby deprecjonowania strony sporu lub jego przedmiotu. Gdy zaś sami mają przewagę, usiłują narzucić własne zdanie, próbując zdominować partnera interakcji, nie dbając przy tym o to, po czyjej stronie są rzeczywiste racje. W ten sposób będą uciekali od rzeczywistego rozwiązania zaistniałego problemu.

2. Uleganie – to najczęściej stosowana metoda rozwiązywania konfliktów, polegająca na wykorzystaniu przez silniejszego swojej pozycji w organizacji. Poddanie jak wyłączenie nie jest skutecznym rozwiązaniem, gdyż strona poddająca się przy pierwszej lepszej okazji ponownie wywołuje konflikt. Ten sposób, najogólniej mówiąc, polega na postępowaniu zgodnym z interesem strony przeciwnej. Postępują tak te osoby, które nastawione są przede wszystkim na podtrzymanie dobrych relacji z innymi, nawet kosztem rezygnacji z pozostałych swoich potrzeb, praw czy interesów.

3. Rywalizacja – strona konfliktu zmusza do ustąpienia przeciwnika, przeciągając na swoją stronę osoby dotychczas w konflikt niezaangażowane. Sposób ten charakteryzuje się tym, że aby osiągnąć swój cel , strona konfliktu wkłada dużo energii i używa wielu środków, nie rezygnuje również z manipulacji czyli instrumentalnego traktowania innych ludzi.

4. Kompromis - To postępowanie umożliwiające częściowe zaspokojenie interesów obu stron. Każdy jednak coś traci, a coś zyskuje. Kompromis warto wziąć pod uwagę, gdy interesy są mniej ważnie, niż dobre wzajemne stosunki lub niezbędne jest szybkie rozwiązanie problemu. Dochodzi do niego, gdy strony pozostające w sporze są jednakowo silne i nie znajdując sprzymierzeńców, postanawiają „dogadać się” ze swoim adwersarzem.
5. Współpraca - ten sposób wynika z założenia, że zawsze można znaleźć rozwiązanie, które usatysfakcjonuje obie strony konfliktu. Jest to jeden z najbardziej efektywnych stylów rozwiązywania konfliktu. Szczególnie użyteczny w sytuacjach, kiedy obie strony mają odmienne cele, powoduje to, że łatwo odkryć rzeczywistą przyczynę sporu, a jest nią najczęściej błędna komunikacja lub jej brak. Strony wspólnym wysiłkiem znajdują rozwiązania usuwające przyczyny konfliktu. Integracja jest możliwa zwłaszcza wówczas, gdy pomiędzy stronami istnieją stałe kontakty ułatwiające ich wzajemne zrozumienie się. Ta metoda wiąże się z wolą zaakceptowania celów drugiej strony konfliktu, bez rezygnacji z własnych.

Nowoczesne metody kierowania konfliktem:

Spotkania konfrontacyjne. Mają często miejsce w przypadku konfliktu menedżera z pracownikami. Ich celem jest spokojne wyjaśnienie racji i argumentów obu stron konfliktu. O rozwiązaniu konfliktu decyduje w dużym stopniu wzajemne nastawienie partnerów dyskusji. Jest to swoistego rodzaju integracja, która polega na przekształceniu konfliktu we wspólny problem, który strony starają się rozwiązać. Uczestnicy konfliktu w sposób otwarty

poszukują rozwiązania korzystnego dla obu stron. Można wskazać trzy zasadnicze metody integrującego rozwiązywania konfliktów:

- uzgodnienie – strony spotykają się dla znalezienia najlepszego rozwiązania.
- konfrontacja – strony przedstawiają sobie swoje poglądy. Rozważane są przyczyny konfliktu i poszukiwane sposoby jego rozwiązania.
- ustanowienie celów nadrzędnych – znalezienie celu wyższego rzędu, który obejmowałby cele niższego rzędu spierających się stron. Dążenie do celu nadrzędnego może prowadzić do korzystnego zjawiska, jakim jest zwartość grupowa.

Metoda ta wymaga największego nakładu pracy i umiejętności, lecz biorąc pod uwagę, iż skoncentrowana jest na szukaniu rozwiązania dobrego dla obu stron, warto wprowadzać ją w życie. Wymaga kompetencji interpersonalnych, zdystansowania emocjonalnego, lecz daje największe korzyści w postaci rezultatu wygrany – wygrany, co w dłuższej perspektywie sprzyja współpracy i rozwojowi.

Sesje wymiany wizerunków. Wykorzystując tę metodę kierujący konfliktem powinien zachować postawę neutralną, nie może być zaangażowany po żadnej ze stron konfliktu, nie podejmuje się również roli arbitra. Udrażnia jedynie kanały komunikacyjne podczas porozumiewania się stron, nie wydając przy tym żadnych opinii, czy ocen relacji. Metoda ta powinna umożliwić oddzielenie emocji od problemu, osłabić istniejące uprzedzenia stron wobec siebie, urealnić stereotypowe (schematyczne, sztywne i zwykle negatywne) wyobrażenia stron na temat strony przeciwnej, natomiast doprowadzić do odkrycia głębszych motywów konfliktu, lepszego poznania wzajemnych stanowisk przez strony konfliktu, psychologicznego zrozumienia.

Negocjacje to dwustronny proces komunikowania się, którego celem jest osiągnięcie porozumienia, gdy przynajmniej jedna strona nie zgadza się z daną opinią lub z danym rozwiązaniem sytuacji. Negocjacje to sposób porozumienia się w celu rozwiązania konfliktu oraz, proces wzajemnego poszukiwania takiego rozwiązania, które satysfakcjonowałoby zaangażowane w konflikt strony. Negocjacje nie są ani współpracą, ani walką. Jest to połączenie umiejętności bycia asertywnym (umiejętność bycia sobą i mówienia "nie") i nastawienie na współpracę (kooperacja). Uważa się je za najlepszy sposób rozładowywania napięć w kontaktach interpersonalnych. Nie przynosi tylu ujemnych konsekwencji, co walka czy uległość, a w miarę możliwości uwzględnia interesy stron konfliktu. Negocjacje to również taka forma komunikacji perswazyjnej, która może doprowadzić do poprawy, istniejącej sytuacji interpersonalnej. Umiejętne negocjowanie to droga do zawarcia transakcji czyli ugody. Strony dopasowują się do istniejących warunków, szacują siły własne i partnera oraz oceniają stopień wzajemnego zaufania. Podejmując negocjacje należy pamiętać że:

- nie są walką, a sposobem osiągania porozumienia - chodzi, bowiem nie tylko o teraźniejszość, ale i o przyszłość wzajemnych relacji między stronami oraz o to, jakie będą późniejsze skutki dzisiaj podjętych decyzji.
- zakładają konieczność wzajemnego zaufania, jego brak prowadzi do załamania rozmów.

- to poszukiwanie wspólnych płaszczyzn, rozumianych jako cele, interesy czy wartości - nie chodzi w nich o to jak uzyskać wszystko od przeciwnika, nie dając nic w zamian, ale o ugodę co do przyszłych zysków i strat.

W rozmowach negocjacyjnych ważną rolę odgrywa czynnik psychologiczny i osobowość negocjatorów, a także ich kultura osobista, kompetencje językowe, ubiór i umiejętność autoprezentacji. Negocjacje dzielą się na: twarde, w których stawiamy bezwzględnie warunki oraz miękkie z tendencją do ulegania i uników. Negocjatorami powinny być osoby wszechstronne, rozeznane w sytuacji polityczno-gospodarczej, stosujące umiejętnie elementy retoryki i dyplomacji.

Style negocjowania

1) Wygrana – Wygrana (moje interesy + twoje interesy = rozwiązanie problemu)
2) Wygrana – Przegrana (moje interesy - kosztem Twoich interesów, twoje interesy kosztem moich interesów, brak rozwiązań pośrednich),
3) Przegrana – Przegrana (moje interesy = twoje porażki, twoje interesy = moje porażki, obie strony tracą w wyniku negocjacji).

Tabela: Rodzaje negocjacji - Klasyczna negocjacyjna Szkoła Harwardzka

Negocjacje pozycyjne		**Negocjacje wokół meritum**
Miękka	Twarda	Oparta na zasadach
Uczestnicy są przyjaciółmi	Uczestnicy są przeciwnikami	Uczestnicy rozwiązują problem
Celem jest porozumienie	Celem jest zwycięstwo	Celem jest mądry wynik osiągnięty efektywnie i polubownie

Źródło: Fisher, Ury, Patton. 1995

Mediacja jest dobrowolnym porozumieniem się stron będących w konflikcie w obecności osoby trzeciej, która jest bezstronna, akceptowana i neutralna, tj mediatora. Jest to metoda pośredniczenia w sporze, a mediator jest osobą, która wspomaga negocjacje stron konfliktu (Aronson, Wilson, Akert 1997). Celem każdej mediacji jest udzielenie osobom będącym w konflikcie pomocy w osiągnięciu przez nie własnego, wzajemnie akceptowanego porozumienia dotyczącego spornych kwestii.

Podstawowymi zasadami mediacji są:

Akceptowalność – strony muszą akceptować mediatora, jak również reguły mediacji

Dobrowolność – strony uczestniczą w procesie z własnej woli, nie można stosować form nacisku ani presji na żadną ze stron. Na każdym etapie procesu mediacyjnego strony mogą się wycofać.

Bezstronność – strony konfliktu mają równe prawa i powinny być jednakowo traktowane. Mediator nie może narzucać swoich opinii jak również nie może prowadzić postępowania mediacyjnego, gdy któraś ze stron jest mu znana.

Neutralność – mediator pozostaje neutralny wobec przedmioty sporu oraz nie czerpie korzyści z tego, co jest przedmiotem mediacji, nie może narzucać swoich rozwiązań.

Poufność – wszelkie informacje, jakie zostają ujawnione w czasie rozmów mediacyjnych nie mogą być przekazywane żadnej instytucji ani osobie prywatnej.

Moore wyróżnia następujące etapy mediacji, z uwzględnieniem roli mediatora:

Etap I: Nawiązanie kontaktu ze stronami sporu, (budowa wiarygodności) wyjaśnienie stronom istoty procesu, motywowanie do podjęcia mediacji, podtrzymywanie kontaktu.

Etap II: Wybór strategii prowadzenia mediacji, pomoc stronom w ocenie różnych sposobów rozwiązania konfliktu.

Etap III: Zbieranie i analizowanie podstawowych informacji o stronach konfliktu.

Etap IV: Sporządzenie szczegółowego planu mediacji ustalenie kolejnych posunięć w sporze.

Etap V: Budowanie zaufania i współpracy psychologiczne przygotowanie stron do udziału w negocjacjach

Etap VI: Rozpoczęcie sesji mediacyjnej – otwarcie negocjacji.

Etap VII: Zdefiniowanie spraw i ustalenie planu – ustalenie obszaru tematów.

Etap VIII: Odkrywanie ukrytych interesów stron – ustalenie rzeczywistych interesów stron.

Etap IX: Generowanie opcji rozwiązań – generowanie pomysłów rozwiązań sporu.

Etap X: Ocena możliwości rozwiązań – przegląd interesów stron.

Etap XI: Przetarg końcowy osiąganie porozumienia w drodze negocjacji.

Etap XII: Osiągnięcie formalnego porozumienia – formalizowanie porozumienia.

6. Zespołowe rozwiązywanie problemów

Magdalena Batyra

Problemem nazywamy każdą sytuację zadaniową, w której występuje pewna trudność, pytanie, na jakie szukamy odpowiedzi. Problem jest rodzajem zadania (sytuacji), którego nie można rozwiązywać za pomocą posiadanego zasobu wiedzy i istniejących wzorów. Jest określany, jako różnica pomiędzy stanem pożądanym a stanem faktycznym. Rozwiązanie takich problemów polega na znalezieniu optymalnego, racjonalnego lub zadowalającego w danych warunkach sposobu działania poprzez zgromadzenie właściwych informacji, ich analizę i syntezę twórczych koncepcji, powstałych w toku postępowania (Nowak, 2001).

Rozwiązywanie problemów w twórczy sposób pozwala na działanie uporządkowane. Jest podzielone na etapy, którego efektem jest zespołowe, twórcze jego rozwiązywanie Pokazuje, że szukanie pomysłów i rozwiązywanie problemów to nierozerwalna, logiczna całość. Dzięki tej metodzie osoby dowiadują się, że ustalanie rozwiązania w grupie może być bardziej efektywne niż indywidualne zastanawianie się nad problemem. Grupowe rozwiązywanie problemów wykorzystuje kumulowanie wiedzy i doświadczeń członków grupy, a często też współpracę i interakcje powstające w procesie grupowym. Ponadto udział w podejmowaniu decyzji zwiększa akceptację dla niej. Rozwiązania mogą być ciekawsze, gdy członkowie grupy prezentują rozmaite sposoby podejścia do problemu. Grupowe rozwiązywanie

problemów jest zwykle skuteczniejsze indywidualne, ponieważ istnieje większa szansa na wychwycenie błędów. Każdy członek grupy może wnieść nowe informacje o problemie, grupa generuje zawsze większą liczbę rozwiązań (Nęcka, 1994).

Zespołowe rozwiązywanie problemów stosuje się najczęściej w sytuacjach:, gdy jest wiele problemów będących przedmiotem zainteresowania więcej niż jednej osoby, gdy mamy do czynienia z problemami, na które nie ma jednej prostej odpowiedzi, a znalezienie rozwiązania będzie wynikiem połączenia poglądów rozmaitych osób, oraz gdy ważne jest, aby zainteresowane osoby angażowały się w rozwiązanie. Wyższa efektywność grupy wynika z faktu, iż członkowie grupy wnoszą nowe, zróżnicowane informacje o problemie, dostrzegają, większą liczbę możliwych rozwiązań, generują więcej pomysłów.

John Dewey wyróżnił następujące etapy rozwiązywania problemów (Spearling 2000):

- Odczucie problemu. Wykrycie problemu jest bardzo istotną i trudną sprawą. O tym, co jest problemem a co nie, decyduje to co jest celem działania zespołu, jakie są motywacje do działania i zebrana dotychczas wiedza.
- Definiowanie problemu. Sytuację problemową należy zdefiniować, czyli wskazać, na czym polega odczuwana trudność, czy jest ona rzeczywistą przeszkodą w osiągnięciu celu i co utrudnia jego realizację. Należy ustalić, gdzie leży problem w samej grupie czy po za nią. Często dwa pierwsze etapy łączą się w jeden.
- Poszukiwanie rozwiązań. Kiedy jest już określony problem, poszukuje się informacji na temat sposobów jego rozwiązania. Poszukuje się także i gromadzi własne pomysły i projekty rozwiązania. Z wielu możliwości wybiera się te najlepsze. Przy ustalaniu rozwiązań należy wykorzystywać również posiadane doświadczenia z rozwiązywania wcześniejszych problemów, pamiętając jednak, że każdy problem jest inny i wymaga indywidualnego podejścia. Można też angażować osoby nienależące do zespołu. Daje to możliwość nowego podejścia do problemu i oryginalności zgłaszanych propozycji rozwiązań. Etap ten uznać można za zakończony, gdy lista proponowanych rozwiązań jest sprecyzowana, a same rozwiązania są zrozumiałe dla wszystkich członków zespołu.
- Wybór rozwiązania. Jeśli jest wiele pomysłów na rozwiązanie problemu należy dokonać wyboru najlepszego, optymalnego do realizacji (bierzemy pod uwagę m. in. finanse, czas możliwy do realizacji, kryteria oceny proponowanych rozwiązań, środki, jakimi dysponujemy). Należy także dokładnie ocenić zgłoszone propozycje pod kątem ich przydatności dla rozwiązania danego problemu.
- Realizacja. Etap ten jest ściśle związany z praktyczną jego realizacją. Na początku trzeba przygotować plan wdrażania danego rozwiązania a następnie go wdrożyć, określić poszczególne czynności związane z realizacją, przygotować harmonogram ich wykonania, a także wyznaczyć osoby odpowiedzialne za wykonanie poszczególnych zadań oraz określić środki niezbędne do ich wykonania. Zaangażowani w ten etap powinni być wszyscy uczestnicy zespołu.
- Ocena realizacji rozwiązania. Następuje tu kontrola efektywności wdrożonego rozwiązania oraz dokonuje tu się niezbędnych poprawek w jego funkcjonowaniu. Modyfikacje mogą dotyczyć rozwiązań technicznych, technologicznych, oraz rozwiązań związanych z organizacją pracy, współpracą między pracownikami czy między grupami

pracowników. Ocena pozwala wyciągać wnioski, które ułatwiają pokonywanie innych zbliżonych, dotychczas niespotykanych trudności (Nosal, 1992).

Cenny wkład w problematykę twórczego myślenia wniósł G. Wallas, który scharakteryzował ten proces w czterech następujących etapach:

- Preparacji, która koncentruje się na problemie a polega na zebraniu informacji w drodze obserwacji i doświadczeń. Sprowadza się ona do tworzenia koncepcji modelu i jego analizy. Zebrane informacje mogą nie wystarczyć do znalezienia rozwiązania, wtedy powinna nastąpić przerwa w pracy.
- Inkubacji, czyli dojrzewania pomysłu. Wiąże się to z tym, że umysł człowieka posiada zdolność pracy poza zasięgiem naszej świadomości i kontroli, myśl „dojrzewa" niejako do sformułowania bez udziału świadomości człowieka, który albo zajmuje się w tym czasie innym problemem albo oddaje się wypoczynkowi.
- Olśnienia (iluminacji), która jest błyskiem natchnienia, „wpadania na pomysł". Przejawia się to w tym, że nagle nieoczekiwanie znajduje się poszukiwane rozwiązanie czy pomysł, który staje się podstawą całej koncepcji. Cechy charakterystyczne olśnienia, to fakt, że następuje ono często w przerwie pomiędzy etapami myślenia, że nie wszystkie olśnienia muszą prowadzić do rozwiązania problemu, a częstotliwość olśnienia występująca u ludzi jest różna, zależy m. in. od wiedzy czy zdolności intelektualnych. Inkubację i olśnienie można zaliczyć do fazy poszukiwań w omawianym cyklu rozwiązywania problemu. Przeplatają się one z weryfikacją, która częściowo należy już do fazy decyzji.
- Weryfikacja. Po sformułowaniu jednego lub więcej pomysłów, naturalną koleją rzeczy jest ocena ich wartości. Zespół dokonuje oceny poszczególnych wariantów według wcześniej przyjętych kryteriów. Odbywa się, więc weryfikacja, którą psychologowie nazywają etapem myślenia krytycznego lub analitycznego (Szmagalski, 1998; Nalaskowski, 2006).

Rozwiązywanie problemów i myślenie twórcze mają ze sobą tak wiele wspólnego, że w zasadzie można je traktować, jako to samo zjawisko. Jest coś z twórczości w każdym spontanicznym rozwiązywaniu problemów, a myślenie twórcze jest zwykle traktowane, jako środek prowadzący do rozwiązania jakiegoś problemu.

Na poszczególnych etapach grupowego rozwiązywania problemu występują rozmaite niebezpieczeństwa wpływające na końcowy rezultat m.in.: skłonność do mylenia faktów z opiniami i objawów z przyczynami, do proponowania rozwiązań przed precyzyjnym rozpoznaniem problemu, do poszukiwania kozła ofiarnego, a nie rozwiązania problemu, do faworyzowania rozwiązań; proponowania rozwiązań nie mających nic wspólnego z problemem albo już kiedyś stosowanych (brak innowacyjności); nieuwzględnianie wszystkich konsekwencji danej propozycji, demagogia lub nierzetelność agitacji, narzucanie personalnych uprzedzeń lub stereotypów, za szybkie przyjmowanie rozwiązań; mylenie milczenia ze zgodą, lekceważenie opinii mniejszości, podejmowanie decyzji przedwczesnych lub motywowanych własnymi interesami. Przystępując do grupowego rozwiązywania problemów należy jednak pamiętać o zaletach grupowego rozwiązywania problemów, którymi są: zgromadzenie większej wiedzy i informacji, bardziej różnorodne podejście do problemu, większa akceptacja rozwiązań i lepsze zrozumienie decyzji..

Literatura

1. Adair J., Być Liderem, Warszawa, 1998
2. Balawajder K., Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji, Katowice, 1998
3. Belbin, R. M., Twoja rola w zespole, Gdańsk, 2003
4. Chmiel N., Psychologia pracy i organizacji, Gdańsk, 2003
5. Corey M.S., Corey G., Grupy. Zasady i techniki grupowej pomocy psychologicznej, Warszawa 1995.
6. Griffin R.W., Podstawy zarządzania organizacjami, Warszawa, 2004
7. Gros U., Zachowania organizacji w teorii i praktyce zarządzania, Warszawa, 2003
8. Gut J., Haman W., Docenić konflikt. Od walki i manipulacji do współpracy, Warszawa 1993
9. Hardingham A., Praca w zespole, Warszawa, 1998
10. Hartley P., Komunikacja w grupie, Poznań, 2000
11. Iacocca L., Gdzie się podziali ci wszyscy przywódcy?, Poznań, 2007
12. Johnson D.W. Doskonała praca zespołowa, Poznań, 1999
13. Kaczmarek B.L.J., Psychologia komunikowania się, Lublin, 2004
14. Kanarski L., Przywództwo we współczesnych organizacjach, Warszawa, 2005
15. Kerzner H., Zarządzanie projektami, Gliwice, 2005
16. Kohn S. E., Oconnell V. D., 6 nawyków wydajnego zespołu, Gliwice, 2008
17. Koźmiński A., Piotrowski W.(red.), Zarządzanie. Teoria i praktyka, Warszawa, 2002.
18. Kożusznik B., Zachowania człowieka w organizacji, Warszawa, 2007
19. Krok E., Zarządzanie zespołami, Gliwice, 2008
20. Leigh A., Maynard M., Lider doskonały, Poznań, 2001.
21. Mielicka H., Podstawy socjologii – mikrostruktury społeczne, Kielce 2002
22. Mikołajczyk Z. Techniki organizatorskie w rozwiązywaniu problemów zarządzania, Wrocław, 1999
23. Nocuń A., Szmagalski J., Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie, Warszawa, 1996
24. Oyster C. K., Grupy, Poznań, 2002
25. Penc J., Kreatywne kierowanie, Warszawa, 2000
26. Proctor T., Twórcze rozwiązywanie problemów, Warszawa, 2003
27. Robson M., Grupowe Rozwiązywanie Problemów, Warszawa, 2005
28. Schultz D., Schultz S., Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy, Warszawa, 2003
29. Stoner J. A. F., Frejman R. E., Gilbert D. R., Kierowanie, Warszawa, 2001
30. Szczepanik R., Budowanie zespołu, Gliwice, 2005
31. Szmagalski J., Przewodzenie małym grupom. Działanie grupowe, Warszawa, 1998
32. Witkowski T., Psychomanipulacje, Wrocław 2000

Zagadnienia kontrolne

1. Scharakteryzuj krótko fazy rozwoju grupy zamkniętej.
2. Jaka jest geneza zespołu zadaniowego?
3. Jakie role pełnione przez członków grupy mają znaczenie dla realizacji zadania?

4. Zaprojektuj działania, jakie możesz podjąć jako lider w celu podniesienia spójności grupy.
5. Podaj przykłady i scharakteryzuj role społeczne w zespole zadaniowym.
6. Wymień i omów cechy dobrego zespołu.
7. Jaka jest rola poszczególnych członków grupy zadaniowej w osiąganiu założonych celów?
8. Wymień i scharakteryzuj podstawowe etapy budowania zespołu.
9. Na czym polega metoda budowania zespołu?
10. Jakie zadania ma do zrealizowania lider zespołu?
11. Jakie cechy powinien posiadać dobry lider?
12. Jakie elementy wpływają na skuteczne przywództwo?
13. Omów rolę lidera w trakcie rozwiązywania problemów w grupie
14. Omów konsekwencje konfliktów.
15. Wymień i opisz rodzaje konfliktów.
16. Jakie są metody kierowania konfliktem?
17. Omów zasady grupowego rozwiązywania konfliktów.
18. W jakich sytuacjach powinno stosować się zespołowe rozwiązywanie problemów?
19. Wskaż wady i zalety grupowego rozwiązywania problemów.
20. Jakie niebezpieczeństwa występują w grupowym rozwiązywaniu problemów?
21. Scharakteryzuj etapy zespołowego rozwiązywania problemów według J. Deweya.
22. Jaka jest rola twórczego myślenia w grupowym rozwiązywaniu problemów?

MODUŁ C

Projekt socjalny – metodyka projektowania, promocja organizacji i działań socjalnych oraz metody ewaluacji

1. Etapy przygotowania i realizacji projektu socjalnego

Agata Niedźwiecka-Stopyra

Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. mówi o pracy socjalnej, jako o działalności zawodowej mającej na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzeniu warunków sprzyjających temu celowi. Jedną z metod, która pozwala na realizacje zawartych w definicji pracy socjalnej celów jest projekt socjalny. Projektowanie jest usytuowane w centrum zagadnień pracy socjalnej, gdyż może ono stanowić nową orientację działania, ukierunkowaną na przekształcanie rzeczywistości społecznej.

Projekt – w potocznym znaczeniu tego słowa wskazuje na istnienie pewnego pomysłu, zamiaru, modelu. Opatrzenie tego pojęcia przymiotnikiem „socjalny" wytycza kierunek, obszar działania dla pomysłu. Według M. Chludzińskiego i W. Przybylskiego projekt jest to interdyscyplinarne przedsięwzięcie prowadzące do osiągnięcia zaplanowanego celu zgodnie z określoną specyfikacją, przy użyciu określonych zasobów, tj. czasu, zespołu, budżetu (Chludziński, Przybylski, 2004, s.7). D. Wolska-Prylińska (2010, s.18), uważa, że pojęcie „projekt socjalny" jest zarezerwowane dla takiego rodzaju pomysłu, któremu jasno przyświeca określony cel społeczny, a jednym z jego uczestników w fazie koncepcyjnej, a zwłaszcza również wdrożeniowej, jest pracownik socjalny.

Projekt socjalny jest to ograniczone w czasie i przestrzeni społecznej przedsięwzięcie o charakterze pomocowym. Zwykle jest on kojarzony z określonym programem pomocy, zmian lub akcją socjalną w ramach danej instytucji lub środowiska (Kantowicz, 2001, s. 138).

Projekt socjalny jest, więc „formą projektu działania, który zmierza do wyjaśnienia i rozwiązania problemu danej populacji. Na ogół odnosi się do populacji (jednostek, grup, społeczności lokalnej czy funkcjonalnej – instytucji) znajdującej się czasowo bądź trwale w sytuacji trudnej" (Marynowicz-Hetka, Piekarski, 1996, s.176).

Działania mogą być podejmowane wobec różnych odbiorców, zależnie od tego można mówić o projektach:

- indywidualnych, które odnoszą się do jednostek i stosowane są w indywidualnym toku prowadzenia przypadku;
- grupowych (w tym także rodzinne) skierowane do grupy lub większej zbiorowości odbiorców;
- instytucjonalnych, które odnoszą się do placówek, kreują ich powstanie lub zmierzają do modyfikacji ich funkcjonowania. (Niesporek, 2007, s.77).

Projekt to zgodnie z prakseologią działanie (postępowanie) celowościowe. Działanie celowościowe to przeobrażanie rzeczywistości od stanu wyobrażanego do stanu rzeczy zrealizowanego, które składa się z:

1. Diagnozy - składającej się z opisu, zestawiania ocen, konkluzji, postulowania (opis nieistniejących, wyobrażanych stanów rzeczy) i stawiania hipotez.
2. Konstruowania projektu.
3. Realizacji projektu.
4. Sprawdzania i oceny skutków (Podgórecki, 1998, s.53 – 73).

Projektowanie jest procesem rozłożonym w czasie. Wielu praktyków i teoretyków projektowania wyróżnia etapy tego procesu, jakimi są: planowanie, realizacja i ocena. Według W. Ciczkowskiego projekt powstaje w następujących fazach:

1. Faza konceptualizacji – spojrzenie na projekt z punktu widzenia racjonalnego działania.
2. Faza operacjonalizacji – konkretyzacja celu głównego i celów szczegółowych projektu.
3. Faza ewaluacji – jest to nie tylko ocena celów i metod realizacji projektu, lecz również ocena zmian u tych, do których działanie zostało skierowane, a także wszystkich pozostałych uczestników projektu (Ciczkowski, 1999, s. 298 – 299).

M. Chludziński i W. Chludziński widzą potrzebę wyodrębnienia większej liczby elementów przedsięwzięcia, jakim jest projekt socjalny. W trakcie opracowywania, realizacji i ewaluacji projektu socjalnego można wyodrębnić według tych autorów, następujące elementy:

- planowanie – na tym etapie ocenia się rzeczywiste potrzeby grupy docelowej i planuje się zarys działań, które mają poprawić sytuację beneficjenta,
- identyfikacja – służy wyodrębnieniu poszczególnych potrzeb i celów, które przyczyniają się do rozwiązania rozpoznanych problemów,
- opracowanie – opracowuje się metody i działania, którymi chce się osiągnąć dany cel oraz opracowuje się budżet,
- finansowanie – polega na zabezpieczeniu zasobów finansowych potrzebnych do zrealizowania projektu,
- wdrożenie – następuje wdrożenie zgodnie z harmonogramem i określonym w projekcie zakresem,
- ewaluacja – ocena efektywności przeprowadzonych działań (Chludziński, Przybylski, 2004).

Realizacja projektu socjalnego wiąże się ze złożoną procedurą profesjonalnych działań, które powinny przebiegać w kolejnych etapach. Najtrafniej przedstawia to model działania metodycznego zaprezentowany przez Ewę Kantowicz.

Etapy projektu socjalnego:

1. Zdefiniowanie problemu socjalnego jednostki, grupy, środowiska lokalnego, który staje się potencjalnym obiektem działań socjalnych (projektu socjalnego).
2. Wstępna analiza (diagnoza) problemu. Wstępna analiza może dotyczyć rozmiaru zjawiska w danej społeczności oraz dotychczasowych działań, które były podejmowane w ramach pomocy społecznej i lokalnej polityki socjalno – wychowawczej.
3. Usytuowanie problemu w kontekście teorii społecznych stanowiących uzasadnienie projektowanych zmian.
4. Określenie celu projektu oraz celów operacyjnych (zadań), którym jego wdrażanie ma służyć.
5. Opracowanie założeń metodologicznych:

a) związanych z diagnozowaniem potrzeb jednostek, grup, zbiorowości, – które są przedmiotem działań socjalnych (opracowanie metod, technik i narzędzi badawczych, służących analizie sytuacji, procesu poddawanego zmianie) w celu opracowania diagnoz środowiskowych,

b) związanych z realizacją projektu (metody pracy z przypadkiem, modelu pracy z grupą, metody organizacji społeczności oraz technik pracy w odniesieniu do wybranych w projekcie metody działań).

6. Analiza założeń metodologicznych w kontekście potrzeb jednostkowych i społecznych zgodnie z możliwościami realizacyjnymi.
7. Ustalanie planu pracy:

a) zdefiniowanie kolejnych etapów działań metodycznych podejmowanych w ramach projektu,

b) przyjęcie i uzgodnienie z osobami (instytucjami) biorącymi udział w projekcie form i metod realizacji,

c) określenie kompetencji i zadań osób i instytucji uczestniczących w projekcie,

d) sprecyzowanie materialnych i strukturalnych aspektów projektu,

e) określenie ram czasowych projektowanego działania.

8. Wdrażanie projektu – w ramach, którego winno następować systematyczne weryfikowanie przyjętych założeń i ich zgodności z planem w formie wymiany informacji między osobami, a instytucjami biorącymi udział w projekcie.
9. Analiza recepcji projektu przez jego uczestników, która powinna następować w końcowej fazie realizacji.
10. Opracowanie wniosków dotyczących: recepcji projektu, czynników sprzyjających i utrudniających proces realizacji oraz rekomendacji praktycznych, które mogą być wykorzystane w doskonaleniu profesjonalnego działania socjalnego w następnych projektach. E. Kantowicz. (2001, s.145 – 147).

Obecnie możliwe jest opracowywanie i realizowanie projektów socjalnych w ramach budżetu Unii Europejskiej i w takiej sytuacji konieczne jest zachowanie pewnego porządku

i logiki, które narzucają obowiązujące zasady i procedury. Dotychczasowe doświadczenia Unii Europejskiej umożliwiły opracowanie schematu przedstawiającego najważniejsze składowe, które tworzą tzw. cykl projektu. Zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej składa się on z następujących elementów:

- programowania;
- identyfikacji;
- formułowania;
- finansowania;
- wdrożenia;
- oceny/ewaluacji (Wronowski, 2008, s. 38-40).

„*Programowanie* - stanowi punkt wyjścia w procesie realizacji projektu Jest to etap, na którym w oparciu o analizę zagrożeń i możliwości identyfikuje się ogólne grupy projektów, których realizacja przyczyni się do poprawy w danym obszarze. Programowanie dokonywane jest przede wszystkim w oparciu o analizy priorytetów rozwoju społeczności lokalnej oraz informacje zawarte między innymi w takich dokumentach, jak strategie rozwoju (w szczególności powiatowe i wojewódzkie). Rezultatem wykonywanych na tym etapie prac jest wstępne wyłonienie projektów, których realizacja przyczyni się do zaspokojenia najpilniejszych potrzeb na terenie objętym zasięgiem projektu.

Identyfikacja – dokonuje się przeglądu zgłoszonych propozycji dotyczących rodzajów projektów, które powinny zostać zrealizowane. Następnie przeprowadza się selekcję według przyjętych kryteriów oceny i wskazuje projekty, dla których powinny zostać sporządzone dokładniejsze analizy, potwierdzające celowość ich realizacji. Na etapie tym określa się również zakres projektu, czyli wszystkie działania, które muszą zostać zrealizowane po to, aby osiągnąć zakładane cele. Rezultatami wykonanych na tym etapie prac jest sporządzenie wstępnej koncepcji projektu oraz podjęcie decyzji odnośnie wyboru optymalnego wariantu realizacji, dla którego zostanie sporządzona szczegółowa analiza.

Formułowanie – projekty, które zostały zidentyfikowane w poprzednim etapie, są szczegółowo analizowane pod kątem efektywności ich realizacji (szczególnie technicznej i finansowej). W formułowaniu konkretnych projektów bierze udział szerokie grono osób, instytucji i organizacji, które będą ich późniejszymi beneficjentami. Na tym etapie sporządzany jest także wstępny montaż finansowy projektu. Rezultatami wykonanych na tym etapie prac jest sporządzenie ostatecznej koncepcji projektu oraz podjęcie decyzji o przygotowaniach wszystkich dokumentów, niezbędnych do realizacji projektu, w tym między innymi opracowanie wstępnych wniosków o dofinansowanie i złożenie ich w stosownych instytucjach.

Finansowanie – Przedłożone wnioski są weryfikowane i oceniane przez stosowne instytucje pod względem formalnym. W przypadku ich pozytywnego rozpatrzenia wnioskodawcy uzupełniają dokumentację konkursową. Następnie podejmowana jest ostateczna decyzja dotycząca zakresu współfinansowania projektu ze strony instytucji udzielających wsparcia finansowego. W dalszej kolejności podpisywane są stosowne umowy oraz sporządzany jest końcowy montaż finansowy projektu. Rezultatami wykonanych na tym etapie prac jest sporządzenie wniosków o dofinansowanie projektu oraz podjęcie przez

odpowiednie instytucje decyzji odnośnie współfinansowania projektu (wraz z zawarciem odpowiednich umów).

Wdrożenie – jest to etap, który polega na uruchomieniu wszystkich procedur, w wyniku, których projekt zostanie zrealizowany i pomyślnie zakończony. W trakcie wdrażania projektu prowadzony jest ciągły jego monitoring, mający na celu zakończenie wszystkich działań zgodnie z zatwierdzonym harmonogramem rzeczowo-finansowym. W wyniku realizacji projektu współfinansowanego przez Europejski Fundusz Społeczny powstają rezultaty twarde (policzalne), miękkie (dotyczące zmian, których nie można skwantyfikować, ocenia się je pod względem jakościowym). Równie istotne jest wskazanie tzw. wartości dodanej projektu, czyli rezultatów, które nie zostały zaplanowane w projekcie, ale zostały osiągnięte niejako przy okazji jego realizacji.

Ocena – porównuje się zgodność otrzymanych rezultatów z założeniami przyjętymi na etapie programowania i identyfikacji oraz osiągalność przewidywanych celów bezpośrednich i ogólnych projektu. Etap ten bardzo często prowadzi także do identyfikacji nowych projektów. Rezultatami wykonanych na tym etapie prac jest tzw. końcowy raport (sprawozdanie) oceniający zrealizowany projekt" (tamże, s. 39-40).

Zaproponowany model działań odwołuje się do zarządzania projektami. Metodologia ta opiera się na schemacie cyklu projektu i zarazem uzasadnia, że każdy projekt jest elementem większej całości, a nie wyrwanym z kontekstu działaniem.

2. Potrzeby i możliwości grupy tworzącej projekt

Sylwia Góźdź, Agata Niedźwiecka-Stopyra, Kazimierz Rejmak

W pracy socjalnej należy zwrócić szczególną uwagę na rozwój umiejętności współdziałania w grupie. Projektowanie socjalne stwarza do tego doskonałą okazję (Wolska – Prylińska 2010), wymaga jednak wiedzy na temat zjawisk grupowych oraz wynikających z nich potrzeb i możliwości grupy.

Filary, bez których nie można mówić o istnieniu grupy to: cel, (co grupa chce razem osiągnąć), struktura (jak grupa jest wewnętrznie zorganizowana), relacje, (jakie są układy między członkami grupy) oraz normy, (jakie prawo porządkuje funkcjonowanie grupy) (Kowalski, 2000). Trzonem każdej grupy są ludzie – jej członkowie. Dla nich są wyżej wymienione elementy i oni decydują, jak będą wyglądały.

Działania związane z realizacją projektu są również okazją do zaspakajania potrzeby zarówno indywidualnych, jak i zbiorowych (Lisowski, 2006). Do potrzeb indywidualnych zaliczyć można: potrzebę otrzymywania i wymiany informacji, potrzebę udziału w działaniach na rzecz osób potrzebujących, potrzebę uczestnictwa (konsumpcyjnego i twórczego) w wartościach, normach i symbolach kultury, potrzebę refleksji i kontemplacji.

Potrzeby zbiorowe zaspakajane w planowaniu i realizacji projektu socjalnego to: potrzeba uczestnictwa w życiu małej grupy (stanowiącej często grupę identyfikacji), potrzeba uczestnictwa w życiu rodzinnym i relacjach międzypokoleniowych, potrzeba uczestnictwa w życiu społecznym zbiorowości danego kręgu odniesienia (terytorialnej, zawodowej),

potrzeba uczestniczenia w życiu publicznym regionu i kraju, potrzeba uczestniczenia w problemach społecznych poza własnym kręgiem odniesienia.

Prawidłowa realizacja wyżej wymienionych potrzeb możliwa jest tylko dzięki przyjętym zasadom pracy grupowej: uruchomieniu wzajemnej pomocy, rozumieniu i wykorzystaniu procesu grupowego, wspólnym rozwiązywaniu problemów, wyrażaniu stosunku emocjonalnego do i wobec innych, kształtowaniu wzorów stosunków interpersonalnych, wpływaniu na innych, dążeniu do wzmocnienia zdolności uczestników do funkcjonowania samodzielnego i autonomicznego, jako jednostki i jako grupy, nauczeniu uczestników grupy wykorzystywania doświadczenia grupowego do funkcjonowania w różnych sytuacjach grupowych w życiu realnym (Lalak, Pilch, 1999).

Zasady pracy grupowej można realizować tylko wtedy, gdy ludzie przywiązują uwagę do sieci powiązań między nimi i świadomie je wspierają. Istnieją różne typy sieci powiązań: sieci profesjonalistów, sieci tematyczne (np. współpraca dotycząca osób niepełnosprawnych), sieć do rozwiązywania problemów (np. konkretny problem wymaga współpracy interdyscyplinarnej), sieci projektowe (konkretne produkty, jakie mają powstać w celu rozwiązania wyraźnie zakreślonego problemu, sieci praktyczne (współpraca wymagająca samego udziału, ponieważ inni zainteresowani też biorą udział), grupy posiadające pewne doświadczenie (wymiana doświadczeń w ramach określonego tematu).

Podstawowymi elementami społecznej struktury grupy są role grupowe. Określają one, jakie zachowania członka są oczekiwane przez grupę. (Szmagalski, 1998, s. 21)

Przyjmowanie określonych ról w pracy zespołowej stwarza warunki do prawidłowego wykorzystania możliwości tkwiących w członkach zespołu (Aronson, 1998). Role, tak jak grupy, można podzielić na formalne jak i nieformalne. Role formalne to te, które są wyznaczone przez grupę, albo narzucone jej z zewnątrz. Role nieformalne kształtują się w relacjach pomiędzy członkami grupy i służą im do spełniania takich oczekiwań, których nie spełniają grupy formalne. (Szmagalski, 1998) W pracy metodą projektu wyróżniane są trzy grupy ról: role zadaniowe, role ważne dla współżycia i rozwoju grupy oraz role utrudniające współżycie i rozwój grupy. Role zadaniowe są istotne ze względu na realizację określonego celu: pomysłodawca (proponuje nowe rozwiązania problemu, podsuwa pomysły dotyczące realizowanego zadania), modyfikator (rozszerza podjęte inicjatywy), echo (kontynuuje pracę zaproponowaną przez innych), nawigator (zwraca uwagę na czas i stopień zaawansowania działań), koordynator (rozdziela zadania, czuwa nad sprawnym przebiegiem pracy), poszukiwacz (zadaje pytania, ustala, czego grupa nie wie), ekspert (udziela odpowiedzi na pytania), oceniający (podsumowuje efekty pracy członków grupy), pomocnik (sekretarzuje, referuje). Dla prawidłowego funkcjonowania grupy niezbędne są role: motywatora (dobry duch), słuchacza, opoki (daje oparcie, jest ciepły, serdeczny), harmonizatora (rozwiązuje konflikty), rozładowującego napięcia, strażnika zasad (pilnuje reguł współdziałania), sprawiedliwego (pilnuje podziału obowiązków). Współżycie grupy uniemożliwiają role: blokującego (przeciwstawia się inicjatywom), egocentryka (stara się być w centrum zainteresowania), indywidualisty (nie przestrzega przyjętych reguł), „kotka” (wkrada się w łaski innych), dominującego (narzuca swoje zdanie), agresywnego, unikającego działania.

Praca zespołowa w procesie projektowania niesie ze sobą zarówno zalety jak i wady. Do tych pierwszych bezsprzecznie należy zaliczyć m.in.: efektywny sposób realizacji większych przedsięwzięć, rywalizacja w grupie, dzielenie się pomysłami, wzajemne wsparcie oraz

rozwój umiejętności komunikowania i wyrażania własnej opinii na forum. Wśród wad występujących w pracy zespołowej wymienia się m.in.: różny poziom zaangażowania oraz nierówny podział obowiązków (Wolska – Prylińska 2010).

Wciąż należy podkreślać, że w pracy metodą projektów ważny jest dialog. Dzięki niemu każdy z uczestników metody ma obowiązek wypowiadać swoje zdanie, zdając sobie sprawę, że wiedza każdego członka grupy jest inna. Niezgodność ze zdaniem innych osób należy tolerować – jest to proces nauki, pod warunkiem, że można przekonywać członków grupy za pomocą argumentów, a nie gróźb. Zawsze należy liczyć się z konsekwencjami po podjęciu decyzji. O jakości decyzji podejmowanych w trakcie realizowanych projektów świadczyć będzie rozwiązany problem, nad którym pracowała grupa.

Definiowanie problemu to punkt wyjścia do opracowania każdego projektu socjalnego, jest to również warunek prawidłowego funkcjonowania grupy projektowej. Ważne są następujące etapy analizy i definicji problemu:

- określenie grupy osób, do których adresowany będzie projekt (grupy odbiorców – grupy docelowej),
- określenie głównych problemów, które dotykają grono odbiorców,
- określenia drzewa problemów („problem tree”), aby określić ich przyczyny i skutki.

Analiza sytuacji problemowej w projekcie socjalnym wymaga od realizatorów (grupy projektowej) odpowiedzi na następujące pytania:

1. Na czym polega problem?
2. Ilu ludzi dotyczy sytuacja problemowa?
3. Jaka jest historia problemu?
4. Dlaczego grupa projektowa uważa, że musi rozwiązać określony problem, skupiając się właśnie na nim, a nie na innych zagadnieniach?
5. Czy i jakie trudności grupa projektowa przewiduje w planowanych działaniach?
6. Ile czasu i jakie środki będą potrzebne do rozwiązanie problemu?
7. Skąd wiadomo, że mamy do czynienia z problemem?
8. Jakimi dowodami potwierdzającymi istnienie problemu dysponuje grupa projektowa?
9. Czy określony przez grupę problem nie jest symptomem nowego zjawiska?
10. W jakim stopniu problem dotyczy rzeczywistości, a w jakim jej postrzegania?
11. Czy to jest problem i kto jest jego adresatem?
12. W jaki sposób możemy pozyskać więcej informacji na temat problemu?
13. Jakie skutki mogą wiązać się z nierozwiązanym problemem?
14. Jakie pozytywna zmiany może nieść ze sobą rozwiązaniu problemu?
15. Co może zmienić się na gorsze i dlaczego?
16. Kto (które grupy i instytucje skorzystałyby na rozwiązaniu problemu?
17. Dla kogo rozwiązanie problemu może wiązać się ze stratą lub brakiem zadowolenia?

18. Kto jest przeciwny rozwiązaniu tego problemu?

Reasumując, można stwierdzić za W. Przybylskim (2004, s.31), że podstawą każdego dobrego zespołu projektowego są następujące czynniki:

- kompetencje członków zespołu powinny być względem siebie komplementarne, albo wszyscy powinni posiadać podobne, pokrywające wszelkie potrzebne obszary projektu, kwalifikacje;
- powinna istnieć przejrzysta struktura organizacyjna w zespole i wyraźny, znany wszystkim podział ról i obowiązków;
- większość członków zespołu, a z pewnością wszyscy kluczowi członkowie (np. koordynatorzy) powinni mieć doświadczenie w pracy zespołowej;
- ważnym czynnikiem w doborze zespołu będzie odporność na stres poszczególnych osób – czasem praca wymaga radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, które pojawiają się zawsze i niekoniecznie są destrukcyjne;
- członkowie zespołu powinni umieć się sprawnie i szybko komunikować – tzn. kontaktować się z zespołem i poszczególnymi członkami bezpośrednio i jasno komunikować swoje myśli niezależnie od wzajemnych sympatii i antypatii;
- zespół powinien być zgrany – dlatego przed rozpoczęciem pracy kierownik projektu lub inna odpowiedzialna za projekt osoba zazwyczaj organizuje spotkania integrujące zespół i pozwalające na zbudowanie mocniejszych sieci porozumienia; jest to jednocześnie moment na wykluczenie słabych (np. zbyt odbiegających od zespołu) osób, by projekt mógł przebiegać sprawnie.

3. Planowanie pracy metodą projektów

Sylwia Góźdź, Kazimierz Rejmak

Metoda projektów to sposób pracy, cykl zaplanowanych działań, który zawiera problem do rozwiązania. Projekty są to zadania, problemy, których rozwiązań poszukujemy samodzielnie (projekty indywidualne) lub w grupie osób (projekty grupowe). (Filinowicz, Stachowiak, 2000).

Metodę projektów cechują określone cele i metody pracy, określone terminy całości oraz etapów, wyznaczenie osób odpowiedzialnych za ich realizację, publiczna prezentacja wyników przedsięwzięcia. Należy zauważyć, że projekt jest metodą polegającą na realizacji dużych długoterminowych przedsięwzięć.

Projekty jednoosobowe wymagają od wykonawcy samodyscypliny i indywidualnego podejmowania decyzji. Projekty grupowe kształtują zachowania społeczne: wzajemną pomoc, wspieranie się, akceptację, tolerancję, respektowanie praw innych, umiejętność niezależnego myślenia, dyskutowania, przekonywania, argumentowania i słuchania innych.

Metoda projektów jest holistycznym, szczegółowo zaplanowanym sposobem działania, nastawionym na samodzielną pracę pomysłodawców i odbiorców projektu, rozwijającą umiejętności kluczowe dla danego przedsięwzięcia i kreatywność osób rozwiązujących

problemy. Projekt charakteryzuje często nieprzewidywalność efektów. Metoda projektów pozwala kształtować umiejętności dotyczące planowania własnych działań, korzystania z tekstowych i pozatekstowych informacji (zbierania ich, porządkowania, analizowania i prezentowania), wykorzystania technik i metod badawczych celem stworzenia diagnozy, przyjmowania i pełnienia ról grupowych, rozwiązywania problemów, podejmowania decyzji, przekonywania innych o celowości swojej pracy.

Planowanie jest szukaniem odpowiedzi na pytania o podmiot lub przedmiot działania, o czas i sposób realizacji, o osoby odpowiedzialne za określone zadanie. Planowanie jest procesem, który nie kończy się w chwili uzgodnienia planu, ale musi być urzeczywistniony. Istnieją określone etapy planowania: określenie celu (stabilnego, długofalowego), ocena sytuacji („odległość" celów, zasoby materialne i niematerialne, możliwości realizacji celów), analiza szans i zagrożeń dla określonych celów, opracowanie zbioru działań prowadzących do ich realizacji. J. Strelau (2002) uważa, że planowanie pracy jest procesem trójfazowym. Faza pierwsza polega na stworzeniu psychicznej reprezentacji wyniku, jaki ma być osiągnięty, faza druga to tworzeniu właściwego planu oraz szczegółowych strategii i taktyk osiągania wyniku, a faza trzecia to proces realizacji samego planu.

Planowanie projektu w pierwszym względzie ma dać odpowiedź na pytanie:, w jakim celu chcemy dokonać zmian? Umożliwia, więc zintegrowanie wybranych treści projektu z treściami z innych dziedzin nauki, umożliwia też zaplanowanie zasad współpracy między specjalistami w danej dziedzinie. Daje też możliwość doboru zagadnień zgodnych z zainteresowaniami organizatorów i odbiorców, ale uwzględnia też dostępność informacji na dany temat, różnorodność w interpretowaniu danego zjawiska oraz aktualnych wydarzeń mających miejsce w najbliższej rzeczywistości. Istotnym jest samodzielne formułowanie tematów w ramach ustalonych wcześniej zagadnień.

O skuteczności sporządzanych planów decyduje spełnienie warunków: wielostronności, konkretności i realizmu. Warunek wielostronności wymaga, by w planie pracy znalazły harmonijne odbicie: cele dotyczące zdobywania wiadomości, umiejętności i postaw, potrzeby jednostki i interes społeczeństwa. Drugim warunkiem racjonalnego planowania pracy jest konkretność. Spełnienie tego warunku sprawia, że zadania figurujące w planie są jasno i wyraźnie sformułowane, wyrażone w takich kategoriach, które podlegają obiektywnej ocenie. Realizm natomiast nakazuje zachowanie w planowaniu pracy właściwego umiaru tzn. nieprzeciążanie uczestników przedsięwzięcia zbyt wieloma zadaniami, stawianie im wymagań, którym potrafią sprostać, liczenie się z ich tempem pracy, odpowiednie rozkładanie realizacji zadań w czasie. Realizm w pracy socjalno – wychowawczej wymaga uwzględnienia możliwości planistów i realizatorów stosownie do ich wieku, dążeń, zainteresowań i potrzeb indywidualnych i zbiorowych (Kupisiewicz, 2002).

Osoba odpowiedzialna za projekt powinna dobrze poznać metodę, przygotować współpracowników do pracy metodą projektów, sporządzić konspekt (przykładowy i możliwy do zrealizowania scenariusz przedsięwzięcia). Powinna mieć czas na konsultacje, na których rytmicznie śledzić będzie postęp prac nad projektem oraz pomagać w przezwyciężaniu trudności, modyfikując plan według potrzeb, możliwości i ograniczeń realizatorów i beneficjentów projektu. Powinna też ocenić projekt (Filinowicz, Stachowiak, 2000).

Nierozwiązany problem jest podstawą do planowania działań. Problem jest rodzajem zadania, sytuacji trudnej, którego podmiot nie jest w stanie rozwiązać za pomocą

posiadanego zasobu wiedzy lub nie jest w stanie wykorzystać posiadanej wiedzy w praktyce. Rozwiązanie problemu wymaga, więc zdobycia wiedzy lub ustalenia nowych sposobów postępowania. Problem jest zjawiskiem psychologicznym, ponieważ jest poprzedzany lub wywołuje stan napięcia, jest zjawiskiem subiektywnym, posiada cechę ekwifinalności. Rozwiązaniu problemu towarzyszy zwykle algorytm lub heurystyka. (De Jong, Berg, 2007; Nocuń, Szmagalski, 1996; Przetacznikowa, Makiełło-Jarża, 1989).

Proces rozwiązywania problemów według Dewey'a przebiega etapowo. Fazy powyższego procesu to: odczucie problemu, definiowanie problemu, poszukiwanie rozwiązań, wybór rozwiązania, realizacja oraz ocena rozwiązania. (Nocuń, Szmagalski, 1996).

Planowanie pracy metodą projektu możliwe jest tylko dzięki właściwemu określeniu problemu, który powinien być rozwiązany samodzielnie lub grupowo (Filinowicz, Stachowiak, 2000). Opis problemu powinien w sposób klarowny i zrozumiały uzasadniać konieczność podejmowanych działań. Powinien zawierać odpowiedzi na pytania: gdzie dany problem występuje? (dokładne określenie miejsca, którym należy i realnie można się zająć: osiedle, miasto, gmina), ilu i jakich osób dotyczy ten problem?, czego dotyczy problem i czym się przejawia?, jakie są przyczyny i skutki problemu?, co lub kto przyczynia się do trwania problemu?, co by było, gdyby nikt nie zajął się problemem? (przewidywanie tendencji i prognoz), kto zajmuje się już tym problemem i z jakim skutkiem? (ewentualni partnerzy), jakie są konkretne potrzeby beneficjentów projektu?.

Pierwszym krokiem jest ustalenie celu głównego i zastanowienie się nad nim. Cel powinien określać podstawowe dane: czas realizacji, przedmiot działania, adresata i dać się ocenić. Cel wyznaczamy na podstawie analizy problemu, analizy możliwości i ograniczeń organizacji, analizy szans i zagrożeń zewnętrznych. Cel musi być: ambitny (stosunkowo trudny do osiągnięcia), atrakcyjny (wzbudzający zaangażowanie członków), realny (możliwy do osiągnięcia) (Kowalski, 2000).

Następnym krokiem jest ustalenie celów szczegółowych (często specjalistycznych), które są elementami, ogniwami celu ogólnego i dotyczą konkretnego zamierzenia (Kupisiewicz, 2002). Cele szczegółowe mają ułatwić wyznaczenie zadań potwierdzających lub negujących zrealizowanie celu. Treść i zakres celów są determinowane przez warunki, w jakich się je urzeczywistnia, a także przez środki, jakimi się dysponuje. W aspekcie planowania pracy metodą projektów cele powinny spełniać określone funkcje. Funkcja organizacyjna daje poczucie nadrzędności wobec metod i form, nadaje sens wiedzy i staje się motywacją do dalszych poszukiwań rozwiązań problemów. Istotnym jest też charakter koordynujący umacniający i pobudzający entuzjazm uczestników przedsięwzięcia. Cele zapewniają trwałość wartości (należą do przeszłości, teraźniejszości i przyszłości) wzmacniając poczucie bezpieczeństwa, szczególnie u potencjalnych beneficjentów projektów. Funkcja prospektywna polega na „twórczym przepowiadaniu", przenoszeniu się w przyszłość, aby tworzyć ją taką, na jakiej zależy pomysłodawcom projektu. Cele mają też znaczenie regulacyjne, stanowiąc gwarancję przeciw nadmiernemu rozbudowywaniu środków. Przede wszystkim zaś są punktem odniesienia, do którego w procesie planowania i organizacji projektu socjalnego, wszystko się przymierza i ocenia (Dąbrowska, Wojciechowska – Charlak, 1997).

Kolejny etap to określenie momentu rozpoczęcia i zakończenia działań, a także skoncentrowania się na osobach odpowiedzialnych za poszczególne zadania. Następnie należy ułożyć zadania w kolejności ich realizowania (Garvin, Seabury, 1996). Końcową fazą jest zastanowienie się nad osobą oceniającą efekty działania i sposobem ewaluacji.

Pamiętać należy, że analizując etapy, korzyści i trudności w opracowywaniu i wdrażaniu projektu socjalnego musimy w sposób szczególny skupić się na dwóch zasadniczych etapach: opracowywaniu (konceptualizacji) jak i wdrożeniu (operacjonalizacji) pomysłu. Właściwy poziom realizacji tych etapów pozwoli na osiągnięcie dominujących celów projektu, jakimi są:

- cel społeczny - polegający na zmianie określonej rzeczywistości społecznej,
- cel dydaktyczny - polegającego na przeniknięciu teorii i praktyki (Wolska – Prylińska 2010).

Oceniając realizację projektu socjalnego bierze się pod uwagę: stosunek do planowania projektu, pracowitość, umiejętność pracy w zespole, ale też samodzielność, oryginalność, innowacyjność, praktyczne umiejętności w pracy nad projektem oraz stopień uzyskania zamierzonych celów (w tym pokonywanie trudności).

4. Działania w projekcie socjalnym

Agata Niedźwiecka-Stopyra

Projekt socjalny jest to przedsięwzięcie o charakterze autorskim, cechach niepowtarzalności, dające możliwość efektywnego planowania własnej pracy, wprowadzania zmian środowiskowych, grupowych i indywidualnych, zaprezentowania posiadanej wiedzy i umiejętności rozwiązywania sytuacji problemowych. Pracownik socjalny jest inicjatorem zmian społecznych i prowadzi działania metodyczne, tzn. „profesjonalne i świadome formy aktywności, które nastawione są na pozytywną (ze społecznego punktu widzenia) modyfikację sytuacji, w jakiej znajduje się podopieczny(podopieczni)" (Kantowicz, 2001, s. 139).

Zmiana społeczna oznacza określony epizod, przejście od jednego stanu (np. systemu) do drugiego, innego. Może być ona traktowana, jako różnica pomiędzy stanem danego systemu społecznego w danym momencie czasu i stanem tego samego systemu w innym wymiarze (momencie) czasowym. Stan wcześniejszy i stan późniejszy różnić się mogą pod wieloma względami zaobserwowanymi nie tylko przez badacza (Sztompka, 2002, s.437-438). Kantowicz (2001, s. 140) uważa, że zmiana oznacza modyfikację, przekształcenie, przemieszczenie, przesunięcie odnoszące się do jakiejś struktury czy procesu. Projekt socjalny nastawiony jest na dokonywanie zmian jednostkowych, grupowych i środowiskowych, które są ściśle związane z realizacją zadań pomocy społecznej. Efektywne wprowadzanie zmian w rzeczywistości społecznej powinno być procesem zaplanowanym i w związku z tym wymaga (Hamer, 1998)**:**

- doinformowania i dobrego porozumiewania się wszystkich zainteresowanych stron,

- wyważenia między naciskiem (na zmianę) a wsparciem (wyrażeniem zrozumienia dla obaw przed nią),
- wzięcia odpowiedzialności za zmianę (efekt uznania jej za własny pomysł przez zainteresowaną osobę),
- konsekwencji, wytrwałości i cierpliwości,
- założenia, że wdrażanie potrwa dłużej niż się spodziewano.

Aby zwiększyć szansę udanej zmiany na samym początku jej wprowadzania, Hamer zaleca:

- pokazuj jakie ważne potrzeby zaspokaja,
- precyzyjnie określ cele i techniki wprowadzania zmian,
- reklamuj je, promuj na różne sposoby,
- szukaj wsparcia.
- Podczas wdrażania zmiany:
- koordynuj działania wszystkich zainteresowanych stron,
- spraw, aby ludzie osobiście się w nią zaangażowali,
- wywieraj presję, ale i wspieraj ludzi,
- zapewnij środki i materiały,
- nagradzaj za wprowadzanie zmian.
- Podczas utrwalania:
- stale monitoruj i pomagaj,
- traktuj każdą wprowadzaną innowację, jako priorytet (Hamer, 1998).

Projekt socjalny, jako działanie mające na celu przekształcanie rzeczywistości społecznej winien powstawać, jako odpowiedź na potrzeby klientów środowiska, w którym zatrudniony jest pracownik socjalny. Zakłada się również, że projekt socjalny będzie działaniem skutecznym, co wynika z założeń prakseologicznych. Prakseologia jest to nauka o działaniu skutecznym. Bada ona warunki, od których zależy większa lub mniejsza przydatność określonych działań do określonego celu, interesuje się techniką dobrej roboty, poszukując w tej dziedzinie maksymalnych możliwych uogólnień. Metoda w prakseologii to po prostu sposób działania i dlatego prakseologię często określa się, jako metodologię ogólną (Marynowicz-Hetka, Piekarski, 1998).

Działanie jest racjonalne o tyle, o ile realizuje się je planowo i ekonomicznie, przez co staje się ono także działaniem skutecznym. Wyznaczniki właściwego planowania działań są to cechy dobrego planu, który powinien być: celowy, wykonalny, niesprzeczny, maksymalnie operatywny, maksymalnie giętki, w miarę szczegółowy, w miarę dalekosiężny, kompletny, jak najbardziej ugruntowany poznawczo, czyli zracjonalizowany, powinien wskazywać tok działań jak najekonomiczniejszy.

Projektowanie socjalne, to działanie, które ma na celu takie przygotowanie pomysłu, aby można było wdrożyć go w praktyce i dzięki temu osiągnąć zamierzone – modyfikujące

i polepszające sytuację – efekty społeczne. Osiąganie rezultatów powinno być zgodne z zasadami sprawnego działania (Wolska-Prylińska, 2010). Tadeusz Pszczołowski (1982, s. 78) zwrócił uwagę na celowość działania: „celowość, to ocena *ex ante* – przed działaniem – szeregu czynników, wykonywanych po to, by osiągnąć jakiś cel. Zaś Edward Mazurkiewicz (2003, s.83) stwierdza, że sens terminu „postępowanie celowościowe" zawiera sugestie dotyczące określonych zasad i norm działania.

W działaniu, jakim jest projektowanie, powinniśmy, zatem sprecyzować cele: cel główny (ogólny) i cele szczegółowe. Mazurkiewicz (2003) podkreśla, że szczegółowe cele (podcele) działania nie mogą być ze sobą sprzeczne, jeśli postępowanie ma być efektywne bądź skuteczne. Zawsze jednak należy mieć na uwadze, że troska o skuteczność nie powinna umniejszać czy eliminować humanistycznych pierwiastków z działań zorganizowanych. Dlatego wzrok nie może być skierowany wyłącznie na taki czy inny cel działania. Równie szczególnej uwagi domaga się droga wiodąca do celu – droga postrzegana nie tylko w kategoriach prakseologicznych.

Ważnym etapem w pracy metodą projektu jest monitorowanie i ewaluacja, które umożliwiają racjonalność i efektywność działań. Monitorowanie projektu (Przybylski, 2004, s.40) to systematyczne sprawdzanie osiągalności założonych wartości wskaźników realizacji projektów. Pozwala nam określić, jakość, czas wykonywania zadań, efektywność i inne zaplanowane przez nas wskaźniki realizacji projektu. Monitorowanie trwa od rozpoczęcia prac nad projektem do końca etapu wdrażania projektu. Pozwala na uzyskanie informacji dla kierownictwa projektu oraz dla wszystkich osób biorących udział w projekcie na temat postępów, procedur i problemów występujących podczas wdrażania. System monitorowania powinien obejmować następujące elementy:

- analizę celów projektu,
- przegląd procedur wdrażania,
- przegląd wskaźników,
- format raportów.

W celu monitorowania projektu i ewaluacji podjętych działań (w trakcie wdrażania projektu) realizatorzy przygotowują zestaw wskaźników oceny projektu. Jest to spis zdarzeń, zjawisk, które mają pomóc w określeniu, czy cele projektu zostały osiągnięte. Etap formułowania wskaźników, to przewidywanie pozytywnych efektów naszego działania.

Ewaluacja, jako kolejne ważne działanie projektowania jest to proces zmierzający do stwierdzenia, w jakim stopniu założone cele działania zostały, lub są realizowane. Przez ewaluację można rozumieć proces zbierania informacji potrzebnych do podejmowania decyzji. Ewaluacją może też być proces szacowania zalet lub wartości jakiegoś obiektu. Jedno z najogólniejszych podejść do procesu ewaluacji, traktuje tę ostatnią, jako przedsięwzięcie badawcze pozwalające określić faktyczny stan rzeczy. Ogólna definicja ewaluacji traktuje ją, jako przedsięwzięcie badawcze – jeden z rodzajów badań w naukach społecznych. (Niesporek, 2007, s.79) . Celem badania ewaluacyjnego jest:

- zbieranie, analiza i interpretacja danych,
- co do stanu faktycznego, znaczenia i wartości badanego obiektu,

- przy zwróceniu szczególnej uwagi na te jego aspekty, które są istotne z punktu widzenia przyjętego celu ewaluacji (Robson, 1997)

Ewaluacja jest, więc oceną przebytej drogi i może mieć dwa wymiary: pierwszy z perspektywy wartości i celów projektu, nowych doświadczeń ludzi, ich nowych kompetencji i umiejętności, ich zaangażowania, stopnia rozwoju nowej jakości życia klientów, drugi z perspektywy projektu, jako produktu, założeń, planów, harmonogramów, czyli co udało się nam zrealizować?, co osiągnęliśmy?, jakie są nowe pomysły?

Ewaluacja projektu prowadzona jest na bieżąco i pod koniec projektu. Stanowi ona uzupełnienie tradycyjnych form podsumowania i dopilnowania spraw. Podstawowe zagadnienia do ewaluacji projektu to: 1) adekwatność i cel projektu, 2) stopień osiągnięcia celu, jakość rozwiązań (czy są to dobre rozwiązania), 3) przestrzeganie planu i budżetu, 4) sterowanie i efektywność. Ewaluacja projektu socjalnego realizowanego przez grupę:

- dostarcza informacji niezbędnych do podejmowania decyzji, porządkuje,
- pozwala określić jak grupa radzi sobie w dążeniu do osiągania celów,
- pozwala na korektę i doprecyzowanie celów szczegółowych i zadań dostosowując je do realiów, bądź potrzeb sytuacji,
- wspiera grupę w planowaniu przyszłych pomysłów, programów,
- pozwala na wspólną pracę grupy, wykorzystując dobre doświadczenia.

Dokonując ewaluacji procesu pracy grupowej w projekcie należałoby uwzględnić następujące czynniki:

1. Jak przebiegała współpraca w grupie?
2. Jak prowadzona była grupa?
3. Czy wszyscy członkowie grupy mieli poczucie możliwości udziału w dyskusji?
4. Czy grupie udało się zrealizować wcześniejsze założenia?
5. Czy można wyróżnić elementy utrudniające pracę grupową?
6. W jaki sposób radziliśmy sobie z problemami pojawiającymi się w trakcie pracy?
7. Jakie konkretne działania zostały podjęte w sytuacjach problemowych?
8. Czy można było znaleźć inne rozwiązania?
9. Czy istnieje potrzeba wprowadzenia zmian w realizacji i przebiegu kolejnych spotkań?

W praktyce projekty socjalne mogą być mniej lub bardziej szczegółowe. W swojej najprostszej formie mogą być jedynie prostym planem działania – tj. chronologicznie ułożonym wykazem czynności do wykonania. W formie bardziej złożonej obejmują wszystkie – rzutowane w przyszłość – istotne elementy metodyki działania społecznego (Kotlarska-Michalska (red.), 1999, s. 42-43).

Istotne w projektowaniu jest to, na co zwrócił uwagę John Dewey, opisując tę metodę działania: „Wyłączne zainteresowanie rezultatem zmienia pracę w pańszczyznę. Przez pańszczyznę rozumiemy, bowiem takie czynności, w których zainteresowanie wynikiem nie rozciąga się na środki do tego wyniku prowadzące. Gdy tylko praca staje się

pańszczyzną, samo działanie traci dla tego, kto je wykonuje, wszelką wartość; dba on tylko o to, co osiągnie po ukończeniu czynności" (Dewey, 1988, s.261). Mając na względzie wskazówki Deweya warto zaznaczyć, że praca w grupie z wykorzystaniem metody projektów ma wiele zalet:

- metoda projektu socjalnego porządkuje działania,
- dopinguje do działania,
- wymusza szersze widzenie procesów zmian,
- ma szerokie zastosowanie,
- negatywna ocena w ewaluacji także służy rozwiązaniu problemu,
- uczy,
- powoduje poszerzanie kręgu osób zainteresowanych,
- przeciera nowe drogi komunikacji,
- ułatwia jasny zapis,
- skłania do refleksji – uwidacznia potrzeby,
- powoduje rozłożenie odpowiedzialności,
- obliguje do przekazywania informacji i doświadczeń,
- przygotowuje do radzenia sobie z oporem i niepowodzeniami.

Literatura

1. Aronson E.: Człowiek jako istota społeczna, Warszawa, 1998.
2. Chludziński M, Przybylski W., Jak skutecznie napisać projekt socjalny?, Warszawa, 2004.
3. Ciczkowski W., Projekt socjalny w środowisku lokalnym. Założenia teoretyczno-metodologiczne [w]: Bezpieczeństwo człowieka w środowisku lokalnym, Olsztyn, 1999.
4. Dąbrowska T. E., Wojciechowska – Charlak B, Między praktyką a teorią wychowania, Lublin, 1997.
5. De Jong P., Berg J. K., Rozmowy o rozwiązaniach, Kraków, 2007.
6. Filinowicz E., Stachowiak R., Metoda projektów, Zielona Góra 2000.
7. Gołębiak B., D., Uczenie metodą projektów, Warszawa, 2002.
8. Hammer H., Rozwój przez wprowadzanie zmian, Warszawa, 1998.
9. Kantowicz E., Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej, Olsztyn 2001.
10. Kotlarska-Michalska A. (red.), Diagnozowanie i projektowanie w pracy socjalnej, Poznań 1999.
11. Kowalski M., Jak stworzyć grupę młodzieżową, jak zaplanować jej działanie? [w]: Kowalski M., Poradnik lidera FRDZ, Szczecin 2000.
12. Lalak D., Pilch T., Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej, Warszawa, 1999.
13. Lisowski A., Potrzeby społeczne i ich diagnozowanie [w]: „Niepełnosprawność i Rehabilitacja" 2/2006.
14. Marynowicz – Hetka E., Piekarski J. (red.), Wokół problemów działania społecznego, Warszawa, 1998.
15. Mazurkiewicz E., Walory praktyczności pedagogiki społecznej w: T. Pilch, I. Lepalczyk, Pedagogika społeczna, Warszawa 2003.
16. Mikina A., Jak wykonywać zadania metodą projektów?, Warszawa, 1998.

17. Mikina A., Zając B., Jak wdrażać metodę projektów?, Kraków, 2004.
18. Niedźwiecka-Stopyra A., Projekt socjalny – odpowiedź na potrzeby klientów instytucji pomocy społecznej, [w]: „Problemy społeczne" 6/2007.
19. Niesporek A., Działanie metodyczne w pracy socjalnej [w]: Pawlas-Czyż S., Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych, Toruń, 2007.
20. Nocuń A., Szmagalski J., Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie, Warszawa, 1996.
21. Nowacki T., Korabiowska-Nowacka K., Baraniak B., Nowy słownik pedagogiki pracy, Warszawa, 1999.
22. Pszczołowski T., Dylematy sprawnego działania, Warszawa 1982
23. Przetacznikowa M., Makiełło-Jarża G., Podstawy psychologii ogólnej, Warszawa, 1989
24. Robson C., Projektowanie ewaluacji w: L. Korporowicz (red.), Ewaluacja w edukacji, Warszawa 1997
25. Szmagalski J., Przewodzenie małym grupom Działania grupowe, Centrum Animacji Kultury Warszawa 1998
26. Szymański M., S., O metodzie projektów, Warszawa, 2000
27. Wolska – Prylińska D., Projekt socjalny w kształceniu i działaniu społecznym, Katowice 2010
28. Wronowski G., Jak skutecznie napisać projekt socjalny?, Warszawa 2008

Zagadnienia kontrolne

1. Co rozumiesz pod pojęciem projektu?
2. Jakie muszą być spełnione warunki, aby działanie w projekcie socjalnym było racjonalne i skuteczne – wypowiedź proszę zilustrować przykładami z pracy zawodowej.
3. Określ potrzeby indywidualne i zbiorowe grupy tworzącej projekt socjalny?
4. Jakie warunki muszą być spełnione, aby rozpocząć, a jakie by zakończyć realizację projektu socjalnego?
5. Jakie według ciebie wynikają korzyści z pracy metodą projektów?
6. Określ, co powinien zawierać plan działań zawarty w projekcie socjalnym.
7. Określ, co to są wskaźniki oceny projektu i ich rolę w procesie ewaluacji – podaj praktyczny przykład takich wskaźników.
8. Określ, jakie ważne aspekty należy uwzględnić w działaniach związanych z przygotowaniem i realizacją projektu socjalnego zgodnie z założeniami prakseologii.
9. Określ znaczenie metody projektu socjalnego w profesjonalnej pracy pracownika socjalnego.
10. Omów fazy powstawania projektu socjalnego.
11. Omów, jakie metody i techniki mogą być wykorzystane do opracowania i realizacji projektu socjalnego.
12. Proszę określić cel główny i cele szczegółowe projektu socjalnego na wybranym przykładzie.
13. Proszę określić etapy planowania projektu socjalnego.
14. Proszę scharakteryzować etapy rozwiązywania problemów.
15. Proszę scharakteryzować, na jakich zasadach powinna opierać się praca grupowa przy realizacji przedsięwzięcia, jakim jest projekt socjalny.
16. Proszę scharakteryzować rodzaje projektów.
17. Proszę wymienić role, które potencjalnie mogą towarzyszyć uczestnikom grupy tworzącej projekt socjalny.
18. Przedstaw działania, które składają się na etap przygotowania i realizacji projektu socjalnego.
19. Przedstaw etapy projektu socjalnego.

20. Scharakteryzuj czynniki, jakie należałoby uwzględnić w ewaluacji procesu pracy grupowej metodą projektu.
21. Scharakteryzuj etapy analizy i definicji sytuacji problemowej (z uwzględnieniem pytań, na które musi udzielić sobie odpowiedzi grupa projektowa).
22. W jaki sposób dokonałaby(łby) Pani/Pan analizy sytuacji problemowej przystępując do realizacji projektu socjalnego.
23. W jakim celu ustala się zasady pracy grupowej?
24. Wyjaśnij, na czym polega monitorowanie projektu socjalnego.
25. Wyjaśnij określenie „dobry zespół projektowy”.

MODUŁ D

Interwencja kryzysowa – podstawy teoretyczne, metody i podstawowe umiejętności jej stosowania w pracy socjalnej

1. Charakterystyka zjawiska kryzysu psychologicznego

Joanna Jankowska

Pojęcie kryzysu i interwencji kryzysowej coraz częściej gości w praktyce psychologicznej. Terapeuci pomagający ludziom w trudnych sytuacjach uważają, że jest to najlepszy moment na udzielenie pomocy i wsparcia. Takie sytuacje niosą w sobie nadzieję na zmianę i rozwój. Potoczne kryzys rozumie się, jako okres przełomu, przesilenia, decydujących zmian. W języku angielskim termin ten zawiera dodatkowo takie cechy jak: nagłość, urazowość i negatywne przeżycia.

Według teoretyków kryzysu powinno wystąpić kilka cech, które pozwolą go rozpoznać:

- obecność ostrego wydarzenia krytycznego lub przewlekłego stresu,
- odczuwanie wydarzenia, jako nieoczekiwanego,
- spostrzeganie sytuacji, jako utraty lub zagrożenia,
- poczucie niepewności, co do przyszłości,
- poczucie utraty kontroli,
- nagłe naruszenie rutynowych sposobów zachowania,
- stan napięcia emocjonalnego trwający przez jakiś czas, konieczność zmiany dotychczasowych sposobów funkcjonowania.

Podsumowując: kryzys, według Caplana (Badura-Madej1996), to sytuacja, która powstaje wtedy, gdy jakaś osoba na drodze do osiągnięcia ważnych celów życiowych napotyka przeszkody i nie jest w stanie tych przeszkód przezwyciężyć za pomocą dotychczasowych metod rozwiązywania problemów; kryzys powoduje, iż osoba traci równowagę, w jakiej się znajduje i wchodzi w stan braku równowagi i dezorganizacji.

Podstawy teorii kryzysu, jako odrębnego zjawiska psychologicznego zbudował E. Lindemann (Badura-Madej,1996). Opisując normalne zachowanie ludzi po traumie utraty bliskiej osoby wyróżnił takie podstawowe elementy, jak:

- poczucie owładnięcia przez myśli o utraconej osobie,
- utożsamianie się z utraconą osobą,
- ekspresja uczuć winy lub wrogości,
- dezorganizacja rytmu dnia,
- obecność dolegliwości somatycznych.

W opublikowanym w dwadzieścia lat później "Principles of preventive psychiatry" G. Caplan rozszerzył zastosowanie konstruktów Lindemanna, opisujących przechodzenie przez kryzys żałoby w czteroetapowym procesie:

- etap zaburzonej równowagi,
- etap terapii krótkoterminowej lub pracy nad żalem,
- etap pracy nad problemem lub żałobą,
- etap odzyskania równowagi.

Dynamikę kryzysu Caplan ujął również w ramach czterech faz:

Faza 1 konfrontacji z wydarzeniem wywołującym kryzys. Tu jednostka doświadcza nieskuteczności wykorzystywanych dotąd sposobów radzenia sobie, subiektywnej niewystarczalności zasobów pozostających w jej dyspozycji, nieefektywności zewnętrznych źródeł pomocy. W efekcie pojawia się intensywna reakcja emocjonalna charakteryzująca się głównie wzrostem napięcia, obecnością niepokoju i lęku.

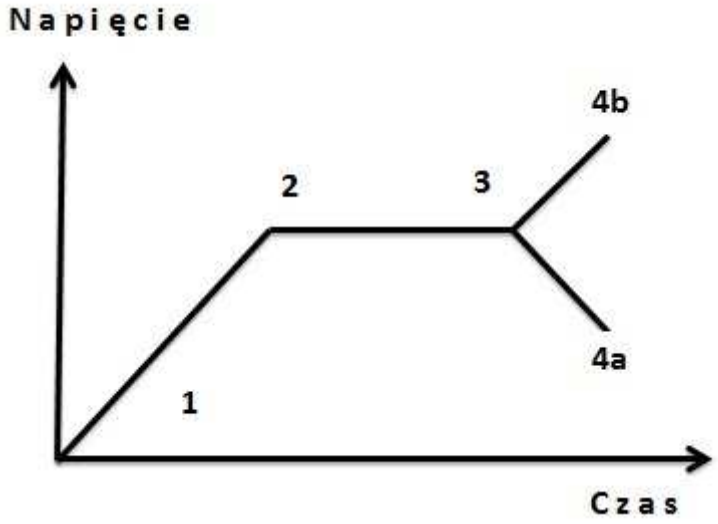
Faza 2 pojawienia się przekonania, że nie jest się w stanie poradzić sobie z zaistniałą trudnością. Pojawia się doświadczenie bycia pokonanym, utraty kontroli nad własnym życiem. To powoduje dalszy wzrost napięcia i jednocześnie oddziałuje destruktywnie na poczucie własnej wartości jednostki.

Faza 3 mobilizacji, uruchomienia wszelkich dostępnych zasobów sił psychicznych osoby. Tutaj możliwe są dwie dalsze ścieżki: albo pokonanie kryzysu i odzyskanie przedkryzysowej równowagi lub pozorne uporanie się z problemem przy wykorzystaniu mechanizmu zaprzeczania, co stwarza zagrożenie przejścia kryzysu w stan chroniczny. Jeżeli żadna z tych możliwości się nie uaktualni to dochodzi do następnego etapu.

Faza 4, którą, można byłoby określić mianem dekompensacji, jest rezultatem niemożliwego do wytrzymania napięcia. Dochodzi do zniekształcenia procesów poznawczych /zniekształcenie spostrzegania/, poczucia wewnętrznego chaosu. W relacjach interpersonalnych dochodzi do wycofania się z kontaktów. Pojawiają się również zachowania "wentylacyjne", które mogą mieć charakter agresywny, autoagresywny /zachowania suicydalne/, lub prowadzić do nadużywania substancji zmieniających nastrój /alkohol, narkotyki/.

Faza 4a działań konstruktywnych, osoba podejmuje działania mające na celu redukcję napięcia i doznanie ulgi. Najczęściej jest to: przeorientowanie strategii, aktywna eksploracja rzeczywistości i poszukiwanie informacji, wyrażanie emocji, poszukiwanie pomocy u innych, podzielenie sytuacji na fragmenty i stopniowe jej rozwiązywanie, rozpoznawanie u siebie symptomów zmęczenia i dezorganizacji, co ułatwia sterowanie własną aktywnością, plastyczność i gotowość do wprowadzania zmian w sobie, zaufanie do siebie, wzmacnianie własnej motywacji do zmiany. Do głosu dochodzą przeorientowane mechanizmy obronne. Osoba rozwiązuje problem w nowy dla siebie sposób. Zaczyna funkcjonować na nowym, wyższym poziomie.

Wykres: Dynamika kryzysu według Caplan'a



źródło: Opracowanie własne

Powyższe ustalenia Lindemanna i Caplana określane są w literaturze przedmiotu, jako podstawowa teoria kryzysu lub klasyczna teoria kryzysu (James i Gilliland, 2004). Opisują one uniwersalne ludzkie reakcje na wydarzenia traumatyczne.

Doświadczenie urazu psychicznego traktować należy, jako doświadczenie powszechne, dotykające wszystkich ludzi w różnych momentach ich życia. Jednakże ani stres ani elementy zagrożenia immanentnie zawarte w sytuacji urazowej nie stanowią kryzysu. Doświadczenie kryzysu pojawia się tylko wtedy, gdy wydarzenie urazowe jest przez jednostkę spostrzegane, jako zagrożenie dla zaspokojenia jej istotnych potrzeb, zagrożenie dla bezpieczeństwa, albo fakt niszczący poczucie sensu życia. Temu wszystkiemu towarzyszy z jednej strony czasowe załamanie się równowagi, a z drugiej szczególny potencjał rozwoju.

W początkowym etapie, jeśli pojawia się jakaś przeszkoda, trudność, wydarzenie losowe (np. śmierć bliskiego, odejście ukochanej osoby, brak pracy) pojawia się zdziwienie, zdumienie. Sprawdzone źródła pomocy okazują się niewystarczające. Osoba nie zdaje sobie jeszcze sprawy z tego, co się stało. Napięcie bardzo szybko narasta. Osoba zaczyna przeżywać poczucie bezradności, niezrozumienia, osamotnienia. Obniża się poczucie własnej wartości i spostrzega siebie, jako pokonaną. Zwykłe mechanizmy obronne nie spełniają swej roli. Wyczerpane są siły psychiczne. Następuje kulminacja napięcia, lęku, poczucia zagrożenia.

Człowiek wchodzi w stan odrętwienia, koncentrowania się na trudnościach, nie jest w stanie dostrzec innych możliwości rozwiązania swoich problemów. Uważa, że nic nie można już zmienić. Brak mu energii do podjęcia jakichkolwiek działań.

Osoba szuka ulgi. Jest wyczerpana życiem w ciągłym napięciu. Podejmuje działania, które, mogą przynieść ulgę. Najczęściej są to działania o naturze destrukcyjnej, tzw. narkotyzowanie (np. picie alkoholu, zażywanie leków lub narkotyków, seks, zachowania agresywne i autodestrukcyjne, i inne mieszczące się w sferze popędowej). Uruchamiane są patologiczne mechanizmy obronne, które z czasem mogą przejąć dominującą rolę, takie jak:

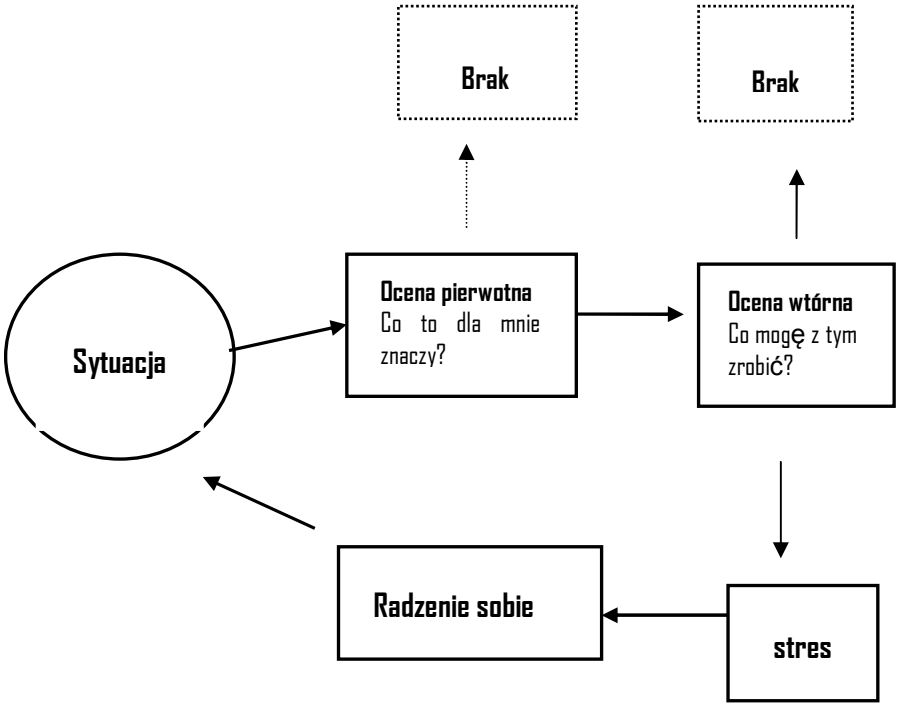
zaprzeczanie, regresja, somatyzacja czy zachowania acting-out. U osób, które podjęły właśnie takie działanie, rodzi się często poczucie niższości, niemocy. Niewykorzystanie szans powoduje narastanie uczucia frustracji, pustki, złości.

Osoba w kryzysie, podejmuje działania mające na celu nie tylko redukcję napięcia i doznanie ulgi, ale dojrzałe działania konstruktywne. Najczęściej jest to; przeorientowanie strategii, aktywna eksploracja rzeczywistości i poszukiwanie informacji, wyrażanie pozytywnych i negatywnych emocji, poszukiwanie pomocy u innych, podzielenie sytuacji na fragmenty i stopniowe jej rozwiązywanie, rozpoznawanie u siebie symptomów zmęczenia i dezorganizacji, co ułatwia sterowanie własną aktywnością, plastyczność i gotowość do wprowadzania zmian w sobie, zaufanie do siebie, wzmacnianie własnej motywacji do zmiany. Człowiek zaczyna korzystać z bardziej dojrzałych mechanizmów obronnych takich jak: sublimacja antycypacja, reparacja, altruizm czy też humor. Osoba rozwiązuje problem w nowy dla siebie sposób. Zaczyna funkcjonować na nowym, wyższym poziomie.

Ciekawe spojrzenie na kryzys prezentuje R. Lazarus (i S. Folkman) w swojej poznawczej koncepcji kryzysu. Proponuje on interakcyjny model analizy stresu i krytycznych wydarzeń życiowych (Sęk, 1993). Kryzys jest rozumiany, jako dynamiczna relacja pomiędzy człowiekiem a otoczeniem, która to relacja oceniana jest przez jednostkę jako wymagająca wysiłku adaptacyjnego lub przekraczająca możliwości sprostania jej. Jednostka i otoczenie wpływają na siebie nawzajem, a więc relacja ta ulega ciągłemu przeobrażeniu, gdyż zmiany zachodzą także w obrębie obydwu stron transakcji - przekształceniu ulega środowisko i pozostający w nim człowiek. Autor podkreśla znaczenie wzajemnych oddziaływań w tym układzie i aby dobrze to ukazać posługuje się pojęciem transakcja. Wprowadzenie tego terminu spowodowało, że teoria R. Lazarusa (i S. Folkman) znana jest także pod nazwą transakcyjna teoria stresu/kryzysu.

R. Lazarusa interesowały przede wszystkim różnice indywidualne w radzeniu sobie ze stresem oraz zagrożeniami. Ocena poznawcza zagrożenia jest tutaj podstawowym mechanizmem psychologicznym odpowiedzialnym za wspomniane wcześniej różnice indywidualne. Ocena poznawcza zagrożenia to mechanizm oceniający, uświadamiający i interpretujący zdarzenia. Proces oceniania dotyczy w tym przypadku przede wszystkim tych elementu relacji z otoczeniem, które są ważne dla dobrostanu jednostki. Jednostka w zetknięciu z sytuacją dokonuje oceny pierwotnej. Zadaje sobie pytania „ Czy wszystko jest w porządku?, Czy są kłopoty?”. Podczas tego procesu oceniany jest bodziec, który dociera do mózgu. Wynik tego wstępnego oszacowania może mieć trojaki charakter. Zdarzenie może być oceniane, jako fakt bez znaczenia, albo, jako korzystne, albo, jako wymagające wysiłku adaptacyjnego. W tym ostatnim przypadku mamy do czynienia ze stresem. Przy takim ujęciu stres nie jest umiejscowiony, ani w sytuacji, ani w osobie, choć jest przez nie uwarunkowany.

Schemat: Transakcyjna teoria stresu/kryzysu (R. Lazarus i S. Folkman)



Źródło: Kubacka-Jasiecka D., Interwencja kryzysowa Pomoc w kryzysach psychologicznych, Warszawa 2010,

W wyniku tego oszacowania transakcja stresowa może być ujmowana, jako:

- krzywda lub strata - szkoda lub uraz już powstały,
- zagrożenie - krzywda, strata nie wystąpiły jeszcze, ale są przewidywane,
- wyzwanie – podobnie jak zagrożenie ma charakter antycypacyjny, ale dotyczy sytuacji, w której możliwe są zarówno straty jak i korzyści,

Każda z tych ocen związana jest z charakterystyczną emocją, odpowiednio:

- krzywda lub strata - wiążą się ze złością, żalem, smutkiem,
- zagrożenie - strach, lęk, martwienie się,
- wyzwanie - w tym przypadku obraz emocjonalny jest bardziej złożony. W jego skład wchodzą zarówno emocje negatywne, podobne do tych występujących w przypadku zagrożenia, jak i emocje pozytywne (nadzieja, zapał).

Ocena pierwotna ma wpływ na intensywność i rodzaj reakcji emocjonalnych. Ocena dokonana w kategoriach pozytywnych prowadzi do powstawania emocji o znaku dodatnim (radość, ulga, zadowolenie). Natomiast ocena w kategoriach stresu powoduje powstawanie emocji negatywnych (lęk, złość, poczucie winy).

W momencie, gdy podczas oceny pierwotnej istniejąca relacja uznana zostanie za stresową, zapoczątkowany zostaje drugi proces poznawczy – ocena wtórna (ocena

zasobów). Pojawiające się w tym przypadku pytanie brzmi: „Co mogę w tej sytuacji zrobić?". Dokonane zostaje oszacowanie własnych możliwości: fizycznych, psychicznych i społecznych. Ocena wtórna odnosi się zarówno do źródeł stresu jak i własnych zasobów.

Jak już wspomniano, dynamika reakcji w toku dokonywania oceny pierwotnej i wtórnej, której towarzyszą bardzo zróżnicowane emocje, wyznacza dalsze zachowania zaradcze. Mogą być one zorientowane na:

- redukcję napięcia i regulację stanu emocjonalnego,
- działania obronne (posiadają małą skuteczność, bowiem w większości przypadków prowadzą do zaniechania osiągania celów pod wpływem działającego stresu).
- poszukiwaniu informacji, poznawczym opracowaniu sytuacji kryzysowej, próbie rozwiązania problemu, redefinicję zdarzenia kryzysowego.

Zachowania zaradcze są skuteczne, gdy obejmują następujące elementy:

- aktywną eksplorację rzeczywistości i poszukiwanie informacji,
- ekspresję przeżywanych emocji,
- aktywne inicjowanie pomocy ze strony innych ludzi,
- podział sytuacji kryzysowej na fragmenty i stopniowe ich rozwiązywanie,
- rozpoznawanie skłonności do zmęczenia i dezorganizacji oraz ich przezwyciężanie, aktywne radzenie sobie z uczuciami lub akceptowanie ich gdy nie można ich zmienić,
- plastyczność i gotowość do dokonywania zmian w samym sobie
- podstawowe zaufanie do siebie i innych ludzi.

Przeżycie kryzysu może być ryzykiem poważnych zaburzeń psychicznych, ale też szansą rozwoju osobistego. Tak, więc następstwem sytuacji trudnych może być:

- lepsze wykorzystanie potencjału rozwojowego i wzrost możliwości przystosowawczych lub też
- zahamowanie rozwoju oraz usztywnienie pewnych form zachowania, ograniczające możliwości przystosowawcze.

Pomyślne następstwa sytuacji trudnych związanych z realnym życiem i działalnością człowieka określa się w literaturze psychologicznej, jako rozwój osobisty (Dąbrowski, 1979). Mechanizm rozwoju osobistego człowieka poprzez kryzysy rozwojowe przedstawia w swojej koncepcji Erik Erikson (Badura-Madej,1996). Opiera się ona na założeniu o indywidualnym charakterze rozwoju, wpływach kulturowych oraz odpowiedzialności jednostki za własny rozwój. W ciągu życia człowiek przechodzi przez osiem stadiów rozwojowych, z których każde wyznacza określone zadania. Każdy etap rozwojowy obejmuje kontinuum pomiędzy przeciwnymi biegunami, z których jeden wyznacza pożądany kierunek rozwoju, drugi zaś możliwe jego zaburzenie. Mechanizmem kryzysotwórczym jest konflikt pomiędzy popędami jednostki, a pojawiającymi się nowymi wymaganiami ze strony otoczenia. Przejście przez kryzys, pozytywne jego rozwiązanie skutkuje nową, jakością w ustosunkowaniu się człowieka wobec siebie, innych ludzi i świata. Erikson podkreśla znaczenie właściwego rozwiązania problemów rozwojowych i zaspokojenia potrzeb charakterystycznych na danym

etapie dla dobrego funkcjonowania na etapach późniejszych. Rozwiązania kryzysów wpływają na tożsamość człowieka, jego obraz siebie i samopoczucie, a niepowodzenia w rozwiązaniu kryzysów dają o sobie znać w postaci pojawiających się na dalszych etapach rozwoju problemów:

1. Pierwsze stadium wiąże się z koniecznością przezwyciężenia kryzysu pierwszego roku życia wyznaczonego opozycją – zaufanie – podstawowa nieufność. W zależności od stopnia reagowania otoczenia społecznego na pojawiające się w tym okresie potrzeby dziecka, rodzi się w nim ufność do świata dająca nadzieję na otrzymanie pomocy w sytuacjach trudnych, bycia zaopiekowanym i ważnym dla kogoś lub brak zaufania, poczucie opuszczenia i nie zrozumienia przez otoczenie.
2. Drugie stadium wyznacza konflikt autonomia – wstyd i zwątpienie, w wieku 2-3 lat dziecko podejmuje wiele nowych działań mających na celu poznanie otoczenia i wypróbowanie własnych możliwości. Mądre przyzwolenie otoczenia i stwarzanie sytuacji dających szansę poznawania i ćwiczenia własnych sprawności owocować powinno rozwojem woli i samokontroli. Cecha wstyd i zwątpienie to poddawanie się przymusowi otoczenia, jako uprawnionej formie oddziaływania.
3. Kolejne stadium to wiek 3 – 6 lat. Charakteryzuje się opozycją inicjatywa – poczucie winy. Dziecko wiedzione potrzebą poznawczą pyta i eksperymentuje, próbuje role społeczne w zabawie. Chwalone za inicjatywę odważnie podejmuje kolejne, dalsze kroki ku światu. Jeśli jego zachowanie jest oceniane, jako niewłaściwe, bywa zawstydzane i krytykowane, zaczyna czuć się winne. Hamuje to aktywność poznawczą i kontakty społeczne, kształtuje osobowość uległą samo karzącą.
4. Następny etap rozwojowy to czas między 7 a 12 rokiem życia. Kryzys tego okresu jest rozpięty pomiędzy biegunami pracowitość – poczucie niższości. Dziecko w coraz większym stopniu korzysta z umysłowych i materialnych narzędzi społecznych. Ważne miejsce zajmuje w życiu dziecka nauka, nabywanie wiedzy i nowych umiejętności. Znaczenia nabierają autorytety i porównywanie się z kolegami. Dziecko oceniane, jako niezdolne i nieumiejętnie motywowane będzie miało zaniżone poczucie własnej wartości i będzie szukać kompetencji w innych niż szkoła obszarach. Uważne i serdeczne towarzyszenie młodemu człowiekowi daje w efekcie poczucie własnej kompetencji i wiarę w siebie. Daje siłę i umiejętności do stawiania czoła kolejnym wyzwaniom rozwojowym.
5. Okres adolescencji – od 12 do 18 roku życia to czas kryzysu tożsamość – rozproszenie tożsamości. Młody człowiek ma przed sobą zadanie określenia własnej tożsamości seksualnej, społecznej i zawodowej, wybór ról społecznych, określenie swojej pozycji wobec młodszych, rówieśników i starszych oraz integrowanie posiadanego już doświadczenia życiowego. Charakterystyczne jest poszukiwanie sensu życia, własnego systemu wartości, które wymaga skonfrontowania moralności dziecięcej z wymogami świata dorosłych. Powodzenie tego etapu daje poczucie własnej tożsamości i wierności sobie. Z kolei możliwe zaburzenia dają w konsekwencji zamieszanie w poczuciu, kim się jest, co jest w życiu ważne i gdzie jest moje miejsce.
6. Etap wczesnej dorosłości to lata 19 do 25. Etap ten konfrontuje jednostkę z kryzysem o biegunach intymność – izolacja. Okres ten wymaga znalezienia własnego miejsca w systemie relacji społecznych. Celem jest osiągnięcie tożsamości osobowej. Młody dorosły powinien znaleźć drogi samorealizacji adekwatne do warunków, w jakich się

znajduje, wybrać partnera życiowego oraz integrować doświadczenia z różnych obszarów własnej aktywności. Realizacja tych zadań umożliwia osiągnięcie odpowiedniego poziomu samopoznania oraz autoidentyfikacji w kontaktach z innymi. Trudności tego etapu dają poczucie izolacji i pozostawania poza głównym nurtem aktywności istotnych dla tego wieku.

7. Siódme stadium stanowi wiek średni od 26 do 40 roku życia, którego zadania rozwojowe sytuują się pomiędzy biegunami generatywność – stagnacja. Twórcza postawa wobec życia to podjęcie roli rodzicielskiej, kreatywność w obszarze zawodowym, otwartość i pomysłowość w rozwiązywaniu zadań życiowych. Charakterystyczne dla tego okresu to: troska, dawanie i tworzenie również w stosunkach międzyludzkich. Biegun stagnacji dotyczy tych dorosłych, którzy nie podejmują zadań swojego wieku, skupiają się jedynie na sobie.
8. Ostatni etap rozwoju psychospołecznego trwa od połowy do końca życia. Kryzys, który ma do przebycia człowiek w tym okresie, to opozycja integracja – rozpacz. Celem rozwoju staje się osiągnięcie integracji wewnętrznej, będącej wyrazem uzyskanej harmonii i spójności, czyli pełnego rozwoju osobowości. Jest to warunek dobrego samopoczucia, udanych relacji z otoczeniem, pozytywnej oceny przebytej drogi oraz akceptacji schyłku życia. Wewnętrzne zjednoczenie i poczucie sensu daje życiową mądrość. Brak osiągnięcia integracji wewnętrznej daje w konsekwencji rozpacz, gdyż rozpoczynanie czegoś na nowo ma niewielkie szanse powodzenia. Pozostaje gorycz i poczucie przegranej.

Najczęściej trudne sytuacje, zagrażające życiu i zdrowiu człowieka są sprawdzianem jego dojrzałości. Większość kryzysów, które przeżywamy, jesteśmy w stanie rozwiązać sami, bez pomocy z zewnątrz. Niektórzy twierdzą, że im człowiek wrażliwszy i inteligentniejszy, tym więcej kryzysów przeżywa. Jednak niektóre z nich, zwłaszcza kryzysy egzystencjalne (dotyczące sensu życia), wymagają profesjonalnej interwencji, zwłaszcza, gdy towarzyszą im tendencje samobójcze.

2. Prezentacja wybranych modeli interwencji kryzysowej

Joanna Jankowska

Autorka psychosocjokulturowego paradygmatu interwencji L. A. Hoff uważa, (Kubacka-Jasiecka D. 2003) powstanie i rozwój interwencji kryzysowej za jedno z rewolucyjnych wydarzeń XX wieku. Według niej interwencja kryzysowa jest działaniem nierozerwalnie związanym z procesami społecznymi, kulturą i uczeniem się, w jaki sposób przetrwać niespodziewane wydarzenia życiowe towarzyszące ludzkiemu istnieniu.

Już pod koniec XIX wieku, nowatorskie i kontrowersyjne badania nad „wielką nerwicą" (Charcot, Freud, i in.), doprowadziły do sformułowania wniosku, iż histeria jest skutkiem urazu psychicznego. Spowodowane traumatycznym wydarzeniem - najczęściej doświadczeniem seksualnego nadużycia – reakcje emocjonalne, z którymi pacjentki nie umiały sobie poradzić, wywoływały zmienione stany świadomości, dając początek nerwicowym symptomom (Freud, 1893). Pierwsza wojna światowa ponownie zmusiła badaczy do uświadomienia sobie realności urazów psychicznych. Stopniowo wyjaśniło się,

że objawy „nerwicy frontowej" należy również przypisać urazowi psychicznemu. W konsekwencji rozpoczęto poszukiwania efektywnych metod leczenia załamań nerwowych i przywracania żołnierzy do służby wojskowej. Do rozwoju interwencji kryzysowej przyczyniły się również doświadczenia lekarzy psychiatrów z ostrymi stanami zaburzeń u żołnierzy w czasie II wojny światowej. Masowość ich występowania sugerowała, iż jest to reakcja na udział w działaniach wojennych, a skuteczność leczenia za pomocą psychoterapii otworzyła nowe sposoby myślenia o stanach wyczerpania psychicznego i kryzysach. Kolejnym kamieniem milowym dającym szansę rozwoju interwencji kryzysowej był opisywany w literaturze „Ogień w Cocoanut Grove", który wybuchł w 1942 roku. W tym bostońskim klubie nocnym, goszczącym około 800 osób, wybuchł pożar, w następstwie, którego zginęło blisko 500 osób, a 200 znalazło się w szpitalu. Setki rodzin, w stanie żałoby po utracie bliskich, doświadczyło ostrych, potraumatycznych syndromów kryzysu. Reakcja żałoby, jej patologiczny i normalny przebieg, zostały wnikliwie opisane przez E. Lindemanna w 1944 kierującego osobiście pracami zespołu udzielającego pomocy. Patologiczny przebieg żałoby (żalu po stracie) został przez niego zinterpretowany, jako wynikający z doświadczenia straty, a nie ze szczególnych cech osobowości poszkodowanych. Moment ten jest traktowany, jako formalne narodziny psychologii kryzysu oraz interwencji kryzysowej (Kubacka-Jasiecka, 2003). Wojna w Wietnamie prowadzona przez amerykanów w latach 70 - tych XX wieku, dała kolejną możliwość zastosowania wiedzy teoretycznej i działań interwencyjnych. Dalsze badania nad przebiegiem kryzysu i wspieraniem osób przeżywających kryzys, kontynuowane głównie przez G. Caplana i P. E. Sifneosa, rozszerzyły koncepcję kryzysu na cały obszar wydarzeń traumatycznych, wykraczając poza paradygmat żalu po stracie E. Lindemanna i doprowadziły do powstania w latach 50 – 60 – tych XX wieku rozwiniętej koncepcji kryzysów emocjonalnych. Ważnym źródłem doświadczeń rozwijających praktykę interwencji kryzysowej był ruch prewencji samobójstw, angażujący w latach 50- tych ubiegłego wieku licznych profesjonalistów i paraprofesjonalistów na całym świecie. W Wiedniu w 1948 roku zaczął działać ośrodek dla „zmęczonych życiem" założony przez austriackiego psychiatrę Erwina Ringela. W Londynie w 1953 roku powstał ruch pomocy dla osób po próbach samobójczych, tzw. *Samaritans*. W Los Angeles w 1958 roku zaczął funkcjonować ośrodek zapobiegania samobójstwom, proponujący standardy postępowania wobec osób zagrożonych samobójstwem. W 1960 roku zostało utworzone Międzynarodowe Stowarzyszenie Zapobiegania Samobójstwom (*IASP*) integrujące działania profesjonalistów. Z czasem pomoc osobom po próbach samobójczych przejęły ośrodki interwencji kryzysowej, ponieważ konieczna była dłuższa pomoc terapeutyczna. W latach 60-tych znacznie zdezinstytucjonalizowano psychiatrię, zaczęła rozwijać się psychiatria środowiskowa. Ciężar pomocy chorym przeniósł się za szpitali na środowisko naturalne. Powstały pośrednie formy leczenia psychiatrycznego m.in. oddziały dziennej opieki oraz hostele. Potrzebne okazały się placówki szybkiej, doraźnej pomocy dla chorych w sytuacji nagłego zaostrzenia zaburzeń psychicznych. W Europie powstały centra pierwszej pomocy psychiatrycznej i ośrodki interwencji kryzysowej. Okazało się, iż najintensywniejsza nawet pomoc doraźna, zapobiegająca rozwojowi zaburzeń psychicznych jest tańsza niż koszty pobytu i leczenia chorego w szpitalu.

Interwencja kryzysowa, jako pomoc indywidualna dla osób w kryzysie jest dynamiczną formą oddziaływania krótkoterminowego, która jest skoncentrowana na szerokim zakresie zjawisk, wpływających na równowagę emocjonalną jednostki, rodziny bądź grupy. Interwencja kryzysowa odwołuje się i czerpie również z rozmaitych innych form

oddziaływania i pomocy, co pozwala uznać ją za humanistycznie zorientowaną, eklektyczną i wieloaspektową formę oddziaływań pomocowych wobec osób z kręgu ryzyka kryzysowego (Kubacka-Jasiecka, 2005).

Podstawowym kryterium, jakości działań interwencyjnych w sytuacjach kryzysowych jest ich skuteczność. Dlatego pozytywnie rozumiany eklektyzm jest podejściem preferowanym w tej dziedzinie. Praktyka interwencyjna i literatura przedmiotu wskazują na użyteczność pewnych ogólnych modeli teoretycznych w konstruowaniu konkretnych działań na rzecz osoby w kryzysie. G.S. Belkin (1984) proponuje klasyfikację obejmującą: - model równowagi, - model poznawczy oraz - model przemiany psychospołecznej. Warto podkreślić, iż powyższe modele stanowią jednocześnie kolejność podejmowanych oddziaływań pomocowych przez osobę interweniującą tworzą, zatem niejako fazy interwencji kryzysowej:

1. Model równowagi - to sposób myślenia wskazujący na podstawowe kontinuum funkcjonowania człowieka równowaga - nierównowaga, które różnicuje funkcjonowanie niekryzysowe i kryzysowe. Ludzie w kryzysie, doświadczając stanu dezorganizacji, braku równowagi podstawowych funkcji psychologicznych, nie są w stanie skutecznie stosować swych zwyczajowych sposobów radzenia sobie i metod rozwiązywania problemów. Dlatego ich najważniejsze potrzeby pozostają niezaspokojone. Celem interwencji w tej perspektywie jest pomoc w odzyskaniu równowagi przedkryzysowej. Stąd zastosowanie tego podejścia jest najbardziej uzasadnione we wstępnych fazach interwencji, wówczas, gdy osoba nie ma poczucia kontroli nad sobą i biegiem wydarzeń, jest zdezorientowana i niezdolna do podejmowania adekwatnych decyzji i odpowiednich racjonalnych działań. Do czasu, gdy człowiek nie odzyska stabilizacji emocjonalnej, nie można ani nie trzeba więcej uczynić (np. nieskuteczne będzie wnikanie w głębsze przyczyny aktów samobójczych, dopóki człowiek nie uzna, iż warto przeżyć jeszcze przynajmniej jeden dzień). Dopiero wówczas możliwe jest wykorzystanie jego zdolności radzenia sobie oraz innych, wewnętrznych i zewnętrznych, zasobów do rozwiązywania kryzysowego problemu. Model równowagi uznawany jest za "najczystszy" model interwencji kryzysowej (por. klasyczna teoria kryzysu Caplana).

2. Model poznawczy to sposób myślenia o pomaganiu opierający się na założeniu, że doświadczenie kryzysu ma swoje korzenie w nieprawidłowym, błędnym myśleniu jednostki o sobie oraz wydarzeniach i sytuacjach mających związek z kryzysem. To błędne myślenie, a nie wydarzenia, sytuacje czy realne fakty, stanowi właściwy powód trudności (por. koncepcja oceny pierwotnej i wtórnej Lazarusa). Celem oddziaływań w obrębie tego podejścia jest pomoc klientowi w uzyskaniu świadomości i zmianie jego poglądów, przekonań dotyczących wydarzeń i obiektów (w tym samego siebie), mających związek z przeżywanym kryzysem. Ludzie mogą uzyskać kontrolę nad życiowymi kryzysami poprzez zmianę myślenia. Zmianę, która polega na rozpoznaniu i usunięciu tych części systemu przekonań, które są irracjonalne, niszczące, destruktywne i zastąpienie ich takimi, które cechując się racjonalnością wzmacniałyby ich oraz umożliwiały efektywne radzenie sobie z trudnymi sytuacjami. Osoba w kryzysie przekazuje sobie zdecydowanie negatywne komunikaty, które zniekształcają spostrzeganie sytuacji. Używa swoistej negatywnej "mowy do samej siebie", która na zasadzie błędnego koła ulega wzmocnieniu nie dopuszczając innych treści do świadomości "ofiary", w szczególności przekazu, który mówiłby o jakichkolwiek możliwościach poradzenia sobie z kryzysem. Ten rodzaj myślenia pociąga adekwatne do niego zachowania, wywołujące zjawisko "samospełniających się

przepowiedni". Pojawia się poczucie beznadziejności. Interwencję kryzysową można byłoby porównać do pracy nad ponownym pisaniem własnego "programu" przez klienta, który na zasadzie sprzężenia zwrotnego będzie w stanie zmienić emocje i zachowania na bardziej pozytywne i konstruktywne. Model poznawczy można stosować w praktyce wówczas, gdy klient odzyskał już pewien wystarczający poziom stabilności psychicznej, pozwalający na w miarę adekwatne spostrzeganie, wyciąganie wniosków, podejmowanie decyzji i eksperymentowanie z nowymi zachowaniami. Podstawowe komponenty tego podejścia można znaleźć w racjonalno-emotywnej koncepcji Ellisa (James i Gilliland, 2004).

3. Model przemiany psychospołecznej to kolejne użyteczne podejście do pomocy w kryzysie. Ten typ myślenia wychodzi z przesłanek, które zwracają uwagę na fakt, że człowiek jest efektem współoddziaływania jego wyposażenia genetycznego oraz procesu uczenia się, zachodzącego w środowisku społecznym. Zarówno ludzie, jak i ich społeczne konteksty podlegają stałemu procesowi zmiany. Kryzysy, zatem mogą odnosić się zarówno do wewnętrznych, jak i zewnętrznych problemów i trudności. Celem interwencji kryzysowej, widzianej z tej perspektywy, jest pomoc, współpraca z człowiekiem w adekwatnej ocenie zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych, okoliczności wpływających na powstanie kryzysu. Pomoc w znalezieniu skutecznych alternatyw jego dotychczasowego, nieefektywnego zachowania, nieadekwatnych postaw i niewydolnych sposobów korzystania z zasobów środowiska, w którym żyje - "inkorporacji" skutecznych mechanizmów radzenia sobie. Ponieważ model przemiany psychospołecznej nie upatruje przyczyn kryzysu jedynie w czynnikach intrapsychicznych, dlatego zwraca uwagę na ważność realnych zmian w środowisku zewnętrznym osoby. Zmian, które uczyniłyby możliwym sytuację, w której podstawowe "społeczne konteksty" (takie jak rodzina, grupa rówieśnicza, środowisko pracy, wspólnota religijna) sprzyjałyby zaspokajaniu ważnych potrzeb jednostki. W niektórych typach kryzysów (np. przemocy domowej) niewiele można poprawić zajmując się jedynie kryzysującą jednostką, a pomijając uszkadzającą, destrukcyjną sytuację zewnętrzną. Konieczne są zmiany w systemach zewnętrznych. Dopóki nie rozpozna się dynamiki tych systemów i sposobu, w jaki wpływają na przystosowanie się do sytuacji kryzysowej, człowiek nie ma szansy na rozwiązanie swoich problemów. Podobnie jak model poznawczy, tak i ten użyteczny jest w pracy z klientami, którzy odzyskali już pewien stopień stabilności psychicznej (James i Gilliland, 2004).

Cele interwencji kryzysowej: (James i Gilliland 2004, Kubacka-Jasiecka, 2003)

1. Zidentyfikowanie i zweryfikowanie elementów każdego systemu i zintegrowanie ich w wewnętrznie spójną całość,
2. Rozważenie wszystkich odnoszących się do problemu teorii, metod, oraz standardów oceny i przetwarzania danych klinicznych, zgodnie z najnowszym stanem wiedzy,
3. Nienaginanie ocen do konkretnych teorii, zachowanie otwartości myślenia i ciągłe eksperymentowanie z tymi podejściami i strategiami, które przynoszą najlepsze rezultaty.

3. Zasady udzielania pomocy w kryzysie

Joanna Jankowska

Kryzys psychiczny jest szczególnie trudnym przeżyciem i często przekracza możliwości samodzielnego poradzenia sobie jednostki. Jedynie w sprzyjających okolicznościach, kiedy zarówno zasoby wewnętrzne osoby, jak i elementy jej środowiska społecznego są spostrzegane, jako efektywny system wsparcia, jest ona w stanie samodzielnie rozwiązać kryzysowy problem. Praktyka pokazuje, że to, czym ludzie dysponują, w naturalny sposób często nie wystarcza do uporania się z kryzysem.

Zagrożenie, jakie niesie ze sobą uwięzienie w impasie kryzysu to możliwość wystąpienia poważnych zmian dysfunkcyjnych w funkcjonowaniu poznawczym, emocjonalnym i behawioralnym człowieka. W dalszej konsekwencji może to prowadzić do ostrych dekompensacji lub powodować przekształcenie się kryzysu w formę chroniczną wyczerpującą emocjonalnie i fizycznie. By uniknąć takiego rozwoju sytuacji niezbędna jest dostarczona na czas, kompetentna pomoc - interwencja kryzysowa.

Interwencja kryzysowa, jako forma pomocy psychologicznej, polega na kontakcie terapeutycznym, skoncentrowanym na problemie wywołującym kryzys, w którym dochodzi do konfrontacji osoby z kryzysem i do jego rozwiązania. Redukcja symptomów i przywrócenie równowagi psychicznej zapobiega dalszej dezorganizacji (Badura – Madej, 1996). Interwencja kryzysowa to działalność prewencyjna, w której wyróżnia się dwie płaszczyzny:

- prewencję pierwotną - zapobieganie rozwojowi kryzysów i patologizacji w wymiarze ogólnospołecznym,
- prewencję wtórną - zapobieganie pogłębianiu się negatywnych konsekwencji nierozwiązanych kryzysów.

Dla praktyki socjalnej najważniejsze jest rozumienie interwencji kryzysowej, jako działania wobec osoby przeżywającej kryzys psychologiczny (np. konflikty w rodzinie, przemoc, przeżyta trauma, śmierć bliskiej osoby, uzależnienie). Czyli jest to działanie profesjonalne mające na celu przywrócenie równowagi.

Interwencja kryzysowa jest działaniem doraźnym, krótkoterminowym, zmierzającym do udzielenia natychmiastowej pomocy osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej. Formy organizacyjne obejmują między innymi: telefony zaufania, zespoły interwencji kryzysowej, krótkotrwałą hospitalizację. Szersza pomoc obejmuje krótkotrwałą psychoterapię, farmakoterapię, pomoc prawną, socjalną, materialną oraz ułatwianie kontaktów z innymi instytucjami.

Klasyczny model interwencji kryzysowej polega na zapewnieniu wsparcia emocjonalnego, poczuciu bezpieczeństwa, zredukowaniu lęku. W interwencji kryzysowej istotne jest empatyczne, a zarazem praktyczne odpowiedzenie na potrzeby osoby w kryzysie. Ważne, aby podejmując się pomocy osobie w kryzysie, mieć na uwadze następujące zasady:

Po pierwsze: należy być z tą osobą. Jeżeli nie mamy czasu, jeżeli nie mamy możliwości być dłużej, to nie powinniśmy podejmować interwencji. Czas interwencji jest nieograniczony we wstępnej fazie. Kontakty powinny być intensywne. Powinniśmy pracować do skutku, czyli do ustalenia jakiegoś sposobu postępowania.

Po drugie: w niektórych sytuacjach należy być dyrektywnym. Osoba w kryzysie nie jest w stanie sama rozwiązać swoich problemów. Nie widzi swej sytuacji z metapoziomu. Koncentrujemy się na problemach "tu i teraz".

Po trzecie: osoba pomagająca powinna okazywać optymalny poziom empatii. Powinna patrzeć na problemy osoby w kryzysie z jej punktu widzenia (decentracja), zobaczyć jej trudności oraz zasoby pomocne w rozwiązaniu problemu.

Po czwarte: osoba pomagająca ludziom w kryzysie powinna pokazywać i uczyć nowych sposobów radzenia sobie, niewskazane jest proponowanie gotowych rozwiązań.

W. Badura - Madej (1996) pisze: „Interwencja kryzysowa, jako forma pomocy psychologicznej, polega na kontakcie terapeutycznym, skoncentrowanym na problemie wywołującym kryzys, czasowo ograniczonym, w którym dochodzi do konfrontacji osoby z kryzysem i do jego rozwiązania. Redukcja symptomów i przywrócenie równowagi psychicznej zapobiega dalszej dezorganizacji." Praktyka interwencyjna wskazuje, że elementami tej "ramy" powinny być następujące części składowe: zapewnienie bezpieczeństwa klienta, dostarczenie wsparcia, ocena stanu klienta i rozmiaru kryzysu, określenie kryzysowego problemu, przegląd i analiza możliwości rozwiązania problemu, sformułowanie planów rozwiązywania kryzysu oraz uzyskanie zobowiązania klienta do realizacji tegoż”.

Przedstawiony poniżej schemat stanowi podstawową procedurę interwencyjną, mającą na celu przewrócenie stabilności klienta i określenie drogi rzeczywistego rozwiązania trudnych sytuacji mających związek z kryzysem. Po przejściu kolejnych etapów pracy nad kryzysem, klient podejmuje działania stosowne do charakteru problemu. Mogą to być praca psychoterapeutyczna, udział w projekcie socjalnym, kroki prawne. Poniżej przedstawiono propozycję dwóch procedur interwencji kryzysowej mających zastosowanie w praktyce:

Kroki podstawowej procedury interwencyjnej:

1. Zapewnienie bezpieczeństwa – rozumianego, jako bezpieczeństwo psychologiczne i fizyczne. Dlatego niezbędna jest szybka ocena poziomu zagrożenia by interwent mógł podjąć kroki zabezpieczające klienta przed doznaniem krzywdy. Poczuciu bezpieczeństwa służy zarówno umieszczenie go w hostelu, zadbanie o jego bezpośrednie potrzeby, jak i komunikat słowny, że w miejscu, w którym się znalazł nie grozi mu żadne niebezpieczeństwo. Poczucie bezpieczeństwa buduje w kliencie również przyzwolenie na to by wyrażał swoje emocje, mógł mówić o swoim problemie tak, jak go widzi, nie spotykał się z lekceważeniem, bagatelizowaniem, moralizowaniem, szybkimi radami.

2. Dostarczenie wsparcia - dokonuje się przez spójny komunikat ze strony interwenta, że klient jest kimś, na kim mu zależy. Dla udzielenia wsparcia niezbędne jest wypracowanie w sobie postawy akceptacji, szacunku, empatii - niezależnej od wzajemności lub jej braku po stronie klienta. Okazywanie zainteresowania, komunikowanie troski. Dla wielu klientów interwencji, takie doświadczenie stanowi rodzaj "doświadczenia korekcyjnego" - często interwent jest jedyną osobą, która traktuje osobę przeżywającą kryzys w sposób poważny

i uczciwy. Ważnym elementem wsparcia jest stwarzanie klientowi okazji do podejmowania niewielkich choćby decyzji ("kawa lub herbata"), które mogą wspomóc odzyskiwanie poczucia szacunku do siebie, kontroli nad swoim życiem.

3. Ocena stanu klienta i rozmiaru kryzysu - w jej skład wchodzi określenie stanu równowagi klienta, jego mobilności psychologicznej wyrażającej się, jakością funkcjonowania w obszarach: poznawczym, afektywnym i behawioralnym. Na ile realistyczne i spójne jest myślenie klienta o sytuacjach, czy wydarzeniach związanych z kryzysem, czy i na ile klient stosuje takie mechanizmy, jak racjonalizacja, na ile jego sądy są przesadzone, w jakim stopniu przyjmuje częściowe prawdy za całą prawdę - tak, że pogłębia to przeżywanie kryzysu, jak długo trwają już objawy kryzysowo zmienionego myślenia, na ile klient wydaje się być otwarty w myśleniu i gotowy do poddania rewizji swoich poglądów na sytuacje kryzysową. Te i podobne do nich pytania mogą dostarczyć interwentowi odpowiedzi, mających nieocenione znaczenie dla przygotowania stosownych sposobów pomocy w uwolnieniu klienta od irracjonalnych i wywołujących poczucie pogubienia się i bezsilności wzorców myślenia i zastąpieniu ich bardziej konstruktywnymi, realnymi, przystosowawczymi. Ocena stanu afektywnego funkcjonowania klienta - duże znaczenie ma wrażliwość interwenta, jego umiejętność wchodzenia w głęboki, uważny kontakt, zdolność do odbierania subtelnych, czasem prawie podprogowych sygnałów mówiących o stanie emocji klienta. Oznaki ograniczonego demonstrowania emocji, apatia, czy zaburzone, nieadekwatne reagowanie są istotnym wskaźnikiem poziomu nasilenia kryzysu, rozmiaru nierównowagi kryzysowej. Równie istotna jest ocena zdolności klienta do podejmowania adekwatnych zachowań. Uwaga interwenta powinna być skierowana nie tylko na to, co klient mówi, lub jak siebie prezentuje, ale również – w ogromnej mierze - na jego konkretne zachowania. Na ile adekwatne są do sytuacji, w jakiej klient się znajduje, czy osiągają cel deklarowany przez klienta, czy są efektywne, jakie są proporcje włożonej w nie energii do osiąganych rezultatów, na ile zachowania klienta mogą zagrażać jemu samemu lub innym i w jaki sposób. Odpowiedzi na te pytania będą również cenne dla określenia stanu kryzysowej dezorganizacji, poziomu zagrożenia i konstruowania sensownej pomocy.

4. Określenie problemu kryzysowego - ważne by interwent na wstępie podjął trud zrozumienia problemu, jaki klient przeżywa z jego punktu widzenia. Zobaczenie problemu klienta jego oczami jest warunkiem skuteczności wszelkich dalszych procedur interwencyjnych. Często wymaga to trudu powstrzymania się przed własnymi wyjaśnieniami, nadmiernie naukowymi interpretacjami, zawieszeniu braku zaufania. Taka postawa daje klientowi odczuć, że pomagająca mu osoba rzeczywiście go rozumie i w konsekwencji - będzie w stanie jej pomóc.

5. Przegląd i analiza możliwości poradzenia sobie z kryzysem - ważna jest współpraca z klientem, branie pod rozwagę tylko tych pomysłów, które są realistyczne w sytuacji klienta. Myślenie o możliwościach poradzenia sobie powinno uwzględniać zasoby wewnętrzne klienta (wiedzę, umiejętności, sprawność umysłową, sprawdzone kiedyś sposoby radzenia sobie) oraz zasoby zewnętrzne - wszelkie rodzaje wsparcia środowiskowego, instytucjonalnego i pozainstytucjonalnego. Identyfikacja zasobów jest użyteczna do wyboru najlepszych możliwości.

6. Sformułowanie planów - po dobrym rozważeniu najbardziej realistycznych wariantów klient ma szansę budować plan wychodzenia z kryzysu mając głębokie poczucie jego

własności. Plan powinien określać, co powinno być zrobione, jaki jest udział klienta, co pozostaje w gestii interwenta. Ważne jest by zaplanować pierwsze kroki tak, by mogły posłużyć, jako motywatory dla całego dalszego wysiłku. Realny plan jest nieoceniony w przełamaniu poczucia bezsilności, odzyskiwaniu poczucia autonomii i kontroli nad biegiem własnego życia. Raz jeszcze należy podkreślić potrzebę poczucia własności klienta wobec planu wychodzenia z kryzysu. Nawet, jeśli pomagacz ma lepsze pomysły powinien przyjąć wersję klienta. W przeciwnym razie pomysły pozostaną pomysłami.

7. Uzyskanie zobowiązania - rodzaj kontraktu zawieranego pomiędzy stronami. Gdy klient ma poczucie wpływu na poczynione plany, to zawarcie kontraktu stanowi logiczny, następny krok. Ważne jest by interwent w uzgodnionym z klientem czasie i trybie monitorował działania klienta nad rozwiązywaniem problemu.

B.E. Gilliland i R.K. James (1993), wskazują na istotne wyznaczniki podejścia interwencyjnego:

- strukturowanie celów pomocy w taki sposób, by wzmocnić kompetencje klienta w radzeniu sobie z trudnościami poprzez stosowanie technik rozwiązywania problemów,
- praca z klientem powinna dotyczyć specyficznych, trafnie wybranych obszarów problemowych mających związek z dysfunkcjami podstawowych ról klienta i jego konfliktów interpersonalnych,
- utrzymywanie uwagi klienta na wyróżnionych problemowych obszarach poprzez aktywne techniki koncentrujące,
- interwencja powinna odbywać się przede wszystkim na poziomie świadomości i dotyczyć świadomych konfliktów emocjonalnych. Praca ta polega na poszukiwaniu sytuacyjnych odniesień i koncentrowaniu się na nich,
- uznanie wydarzenia poprzedzającego wystąpienie kryzysu za istotne dla dynamiki sytuacji problemowej,
- uznanie, że modyfikacja cech charakteru, lub zmiany osobowościowe, nie są podstawowymi celami pracy z klientem,
- niezajmowanie się problemem przeniesienia w relacji interwent - klient, jeśli nie stanowi on przeszkody w procesie pomocy.

Cały proces oceny w interwencji kryzysowej może być podzielony na dwa etapy.

Pierwszy z nich to ocena inicjalna, dokonywana na początku procesu pomagania. Jej przedmiotem jest ustalenie stanu klienta, określenie stopnia nasilenia kryzysu, zdefiniowanie problemu oraz poziomu zagrożenia. Drugi etap oceny to ocena permanentna, jest to monitorowanie zmian uwzględniając aktualne potrzeby i oczekiwaniami klienta.

Poza tym rozróżnieniem pozostaje prowadzona od początku do końca kontaktu ocena dotycząca sposobów i mechanizmów radzenia sobie, zasobów wewnętrznych i zewnętrznych (systemów wsparcia), które są lub mogą stać się dostępne dla klienta.

Prowadzenie interwencji kryzysowej napotyka na wiele barier, oto niektóre z nich:

1. Po stronie klienta – np. niezdecydowanie, strach, niskie poczucie własnej wartości, brak wiary w realne możliwości przezwyciężenia kryzysu, zależność od innych osób.
2. Po stronie osoby interweniującej – brak odpowiednich umiejętności, stres związany z udzielaniem pomocy.
3. Środowisko – brak odpowiednich instytucji, specjalistów, brak motywacji do współpracy i współdziałania różnych podmiotów organizacyjnych.
4. System prawny – niejasne przepisy, długie procedury.

4. Umiejętności interpersonalne niezbędne przy interwencji kryzysowej

Joanna Jankowska

Obserwacja poczynań wielu osób pracujących w miejscach, które przeznaczone są do pomagania ludziom w kryzysie, w szczególności psychologów wykazujących się zainteresowaniami terapeutycznymi, wskazuje, że nie zawsze są one świadome specyficzności podejścia interwencyjnego. Podejścia, które zarówno w celach jak i metodach, oraz obowiązujących regułach, różni się od tego, które obowiązuje na gruncie psychoterapii.

Istniejące podobieństwa wynikające z podstawowych faktów takich, jak to, że w obu tych przypadkach (terapii i poradnictwa z jednej strony, a interwencji kryzysowej z drugiej) mamy do czynienia z relacją pomagania, że wspólnym jej celem jest ogólnie rozumiana zmiana, poprawa funkcjonowania klienta, mogą sprawiać wrażenie, że w gruncie rzeczy mamy do czynienia z tym samym procesem. Jednak nieco bardziej wnikliwa refleksja odsłania nam istotne różnice pomiędzy trybem terapeutycznym a interwencyjnym. (Thorne, 1968)

Pierwszym czynnikiem powodującym różnice jest czynnik czasu. Podczas gdy w psychoterapii zazwyczaj dysponujemy wystarczającą ilością czasu do systematycznego, spokojnego przechodzenia z klientem poprzez kolejne etapy procesu, krótko- lub długoterminowego, to w interwencji bardzo często ilość czasu, który można wykorzystać na wspólną pracę jest zazwyczaj limitowana. W konsekwencji wszelkie procedury - poczynając od oceny (diagnozy) stanu i sytuacji klienta, definicji kryzysowego problemu - muszą dokonywać się szybciej, w sposób bardziej skondensowany. To, co w terapii dokonuje się czasem w ciągu kilku sesji, w interwencji często musi zaistnieć w ciągu jednego spotkania. W terapii mamy do czynienia z pracą dotyczącą w jakiś sposób całej osoby klienta – w interwencji zaś koncentrujemy się na aspektach, które uległy traumatyzacji. W podstawowej interwencji kryzysowej chodzi przede wszystkim o przywrócenie równowagi, opanowanie specyficznych, kryzysowych problemów i określenie ewentualnej drogi dalszej pracy (już w trybie terapeutycznym) nad optymalizacją funkcjonowania klienta. Innym, nie mniej ważnym wymiarem różnicującym oba tryby jest bezpieczeństwo. Zapewnienie poczucia bezpieczeństwa jest absolutnym priorytetem w interwencji kryzysowej. Ze względu na destabilizację psychiczną w kryzysie i związane z nim zagrożenie dla zdrowia i życia klienta troska o bezpieczeństwo powinna być stałym tematem obecnym w świadomości interwenta.

Na gruncie psychoterapii mamy do czynienia z różnymi podejściami, które można byłoby uszeregować według różnych kryteriów, z których jednym z najczęściej stosowanych jest kontinuum dyrektywność - niedyrektywność. Wzdłuż tego wymiaru można byłoby umieścić większość wiodących orientacji terapeutycznych. Po stronie dyrektywności przykładem mogą być różne terapie behawioralne - po stronie przeciwnej najlepszą egzemplifikację może stanowić terapia zorientowana na osobę C. Rogersa. Zwolennicy zarówno orientacji cechujących się dyrektywnością jak i niedyrektywnością dysponują zasobami udokumentowanych argumentów na poparcie własnego stanowiska.

Spór o to, który z tych stylów bardziej służy ludzkiemu rozwojowi i lepiej pomaga pokonywać trudności nie dotyczy jednak interwencji kryzysowej. Spór nie, choć sam temat dyrektywności - niedyrektywności w relacji do klienta kryzysowego jest tematem bardzo ważnym. Wspomniana wyżej eklektyczność podejścia interwencyjnego oznacza przede wszystkim, że sposoby pracy i style działania powinno dobierać się ze względu na wymogi aktualnej sytuacji klienta w kryzysie, nie zaś kierując się wyłącznie poprawnością merytoryczną. Oznacza ona również, że dyrektywność lub jej brak w działaniach podejmowanych przez pomagającego będzie determinowana głównie oceną stanu klienta i wynikającymi z niego możliwościami wykorzystania propozycji interwenta.

Gilliland i James (1993) mówią o trzech stylach działania w interwencji kryzysowej: stylu dyrektywnym, współpracującym i niedyrektywnym. Ich dobór determinowany jest stanem klienta, a w szczególności poziomem jego mobilności - immobilności psychologicznej.

W sytuacji znacznego nasilenia kryzysu, klient zazwyczaj jest immobilny, (co oznacza, że nie jest w stanie adekwatnie spostrzegać rzeczywistości, wyciągać rozsądnych wniosków, podejmować trafnych i celowych decyzji oraz efektywnych działań). Wówczas wskazany jest styl dyrektywny. Oznacza to, że pomagacz przejmuje czasowo kontrolę nad sytuacją, podejmuje decyzje (również za klienta). Styl ten symbolicznie można określić, jako „podejście ja". W języku odzwierciedla się to mówieniem w pierwszej osobie („uważam, że...", „proponuję...", „zorganizuję....", „chcę, żebyś..."). Klient kryzysowy, znajdujący się w stanie znacznej nierównowagi, dezorientacji może wówczas znaleźć czasowe oparcie, w kimś, kto jawi się, jako osoba kompetentna w radzeniu sobie z trudnościami.

Gdy poziom immobilności klienta nie jest duży, jednakże nie jest on jeszcze na tyle silny, by samodzielnie poradzić sobie sposobem działania interwenta powinien być *styl współpracujący*. Tutaj obie strony funkcjonują w roli równoprawnych partnerów w procesie. Rolą interwenta jest rola ułatwiającego, wspierającego, kompetentnego w arkanach pomagania doradcy. To działanie można symbolicznie określić, jako „podejście my". W języku komunikatów dominuje pierwsza osoba liczby mnogiej / „zobaczmy...", „rozważmy...", „spróbujmy..."/. W tym stylu działania odpowiedzialność jest podzielona. Interwent odpowiada za kompetentne wypełnienie tego, co wynika z jego roli.

Wówczas, gdy stan klienta można uznać za mobilny czyli gdy jest on w stanie adekwatnie kontaktować się z rzeczywistością, kontroluje emocje, może podejmować decyzje, działać celowo, interwent działa niedyrektywnie. Oznacza to, że „zarządzanie" procesem i podstawowa odpowiedzialność ulokowane są po stronie klienta. Rolą pomagacza jest rola doradcy, który pomaga w klaryfikacji niejasności, wskazuje niezauważone przez klienta opcje, pomaga dopracowywać szczegóły. To działanie można symbolicznie określić,

jako „podejście ty", co w języku odzwierciedla druga osoba („jak sądzisz...", „jakie jest twoje doświadczenie…", „co zadecydujesz...").

Pozostający w dobrym kontakcie z klientem interwent jest w stanie trafnie określić, jak powinien się zachowywać by zapewnić maksimum efektywności. Przechodzenie pomiędzy tymi stylami zazwyczaj dokonuje się płynnie poczynając od dyrektywności w początkowych fazach cechujących się znaczną dezorganizacją i dezorientacją, przez współpracę, do doradczej niedyrektywności.

W dostosowaniu swego działania do stanu klienta interwent może popełnić dwa rodzaje błędu. Pierwszy z nich, to przecenienie stopnia jego immobilności i zbyt intruzyjne wchodzenie w obszary, w których klient dysponuje własnymi kompetencjami. Kontakt z klientem, uwrażliwienie na subtelne sygnały z jego strony przeważnie wystarczają by skorygować błąd. Nie rodzi on poważniejszych konsekwencji.

Drugi rodzaj błędu polega na niedoszacowaniu immobilności i stawianiu klientowi zadań, którym on nie jest w stanie sprostać. Obciążanie koniecznością podjęcia decyzji („sam zdecyduj", „zrób to, co dla ciebie najlepsze") jest nakładaniem na niego ciężarów, jakich nie jest w stanie udźwignąć. Rodzi poważne zagrożenie dwojakiego rodzaju. Po pierwsze stanowi komunikat wzmacniający poczucie bezsilności u klienta, po drugie naraża go na wybór destrukcji (np. samobójstwa), którą może w subiektywnie, kryzysowo zmienionym spostrzeganiu sytuacji, widzieć, jako jedyne możliwe wyjście. Czasami nie ma już możliwości skorygowania takiego błędu.

Praca w interwencji kryzysowej, jakkolwiek niezwykle gratyfikująca, nie jest łatwa. Przed pomagaczami stawia konkretne, nie małe wymagania. Aby im sprostać nie wystarcza dysponować ogólną życzliwością dla ludzi. To warunki konieczne, ale zdecydowanie niewystarczające. Spotykani czasami "interwenci", wyposażeni głównie w przysłowiowe "serce na dłoni", nie tylko nie są efektywni, ale często są po prostu groźni.

Cechami osobowymi dobrego interwenta są na pewno: otwartość (dwustronna), odwaga, cierpliwość, odpowiedzialność, duży stopień samoświadomości, autentyczność, życzliwość, akceptacja, dyskrecja, dociekliwość, kreatywność, poczucie humoru, elastyczność. Za podstawowe umiejętności należy uznać: wygląd, umiejętności komunikacyjne (dobre słuchanie i jasne formułowanie własnego przekazu), sprawność w nawiązywaniu dobrego, pogłębionego kontaktu, udzielanie wsparcia, wentylowanie emocji, motywowanie, trafne określanie problemu i koncentrowanie się na nim, kontrola własnych emocji, asertywność, stosowanie różnych narzędzi terapeutycznych, współpraca, budowanie systemu wsparcia, chronienie i regeneracja samego siebie.

Przydatne obszary wiedzy to: psychologia (osobowości, rozwojowa, kliniczna, społeczna), psychopatologia, psychotraumatologia, socjologia, elementy prawa, medycyny (pierwsza pomoc), podstawy filozofii, teologia, orientacja w problemach kulturowych. Niezbędna jest również wiedza o systemie instytucji, które mogą być użyteczne w budowaniu sieci wsparcia.

Wszelkie dobre (w tym trudne, ale pozytywnie rozwiązane) doświadczenia życiowe mogą stanowić bezcenny zasób użyteczny w pomaganiu. Wśród nich doświadczenia małżeńskie, rodzicielskie, doświadczenia porażek i sukcesów, własnej pracy nad rozwojem, mogą zostać spożytkowane dla dobra klienta.

Na pierwszy rzut oka wydawać by się mogło, że posiadanie takiego "wyposażenia" jest mało realne - gdyby jednak pozwolić sobie na chwilę refleksji to pewnie okazałoby się, że posiadamy wiele z tego, co zostało wymienione. To, co istotne, a czym nie dysponujemy może być widziane jak szczególne okazje do rozwoju. Interwent kryzysowy, by się nie wypalić, by móc być pomocny musi dbać o własny stały rozwój.

Nie da się sformułować uniwersalnej recepty na pomaganie w kryzysie. Doświadczenie to, cechując się niepowtarzalnością wynikającą z unikatowego "współdziałania" osoby i sytuacji, nie pozwala na przygotowanie przydatnej zawsze dokładnej procedury. Niemniej jednak w prawie wszystkich kryzysach odnajdujemy wspólne rysy, powtarzające się zawsze elementy składowe. One zaś pozwalają na stworzenie pewnych ram, rodzaju modelu na tyle "przestronnego wewnętrznie", by mógł być wypełniony specyficznymi działaniami adekwatnymi do specyficznego ("tego właśnie") kryzysu.

Praktyka interwencyjna wskazuje, że elementami tej "ramy" powinny być następujące części składowe: zapewnienie bezpieczeństwa klienta, dostarczenie wsparcia, ocena stanu klienta i rozmiaru kryzysu, określenie kryzysowego problemu, przegląd i analiza możliwości rozwiązania problemu, sformułowanie planów rozwiązywania kryzysu oraz uzyskanie zobowiązania klienta do realizacji tegoż.

Osoby zajmujące się interwencją kryzysową powinny posiadać nie tylko rozległa wiedzę psychologiczną, ale też muszą opanować umiejętności w zakresie:

- nawiązywania kontaktu w okolicznościach bardzo trudnych psychologicznie, jakie stwarza sama sytuacja kryzysu i stan psychiczny osoby w kryzysie; umiejętność nawiązania kontaktu, czasem w mało sprzyjających okolicznościach wymaga spokoju, rozwagi, cierpliwości, konsekwencji oraz przede wszystkim zrozumienia i zainteresowania,
- diagnozowania stanu psychicznego i sytuacji osoby w kryzysie, a szczególnie rozpoznawania niebezpieczeństwa, jakie może ono stworzyć nie tylko w stosunku do samego siebie, najbliższych i własnej sytuacji życiowej, ale również wobec osoby interweniującej,
- utrzymania kontaktu tak długo, póki sytuacja kryzysu nie zostanie rozwiązana,
- rozpoznawania i określania pozytywnych właściwości osoby w kryzysie i dostrzegania wartości jej zachowań,
- nieuzależniania od siebie osoby znajdującej się w kryzysie, a zarazem nie popadania z nią w konflikt,
- współpracy z innymi instytucjami.

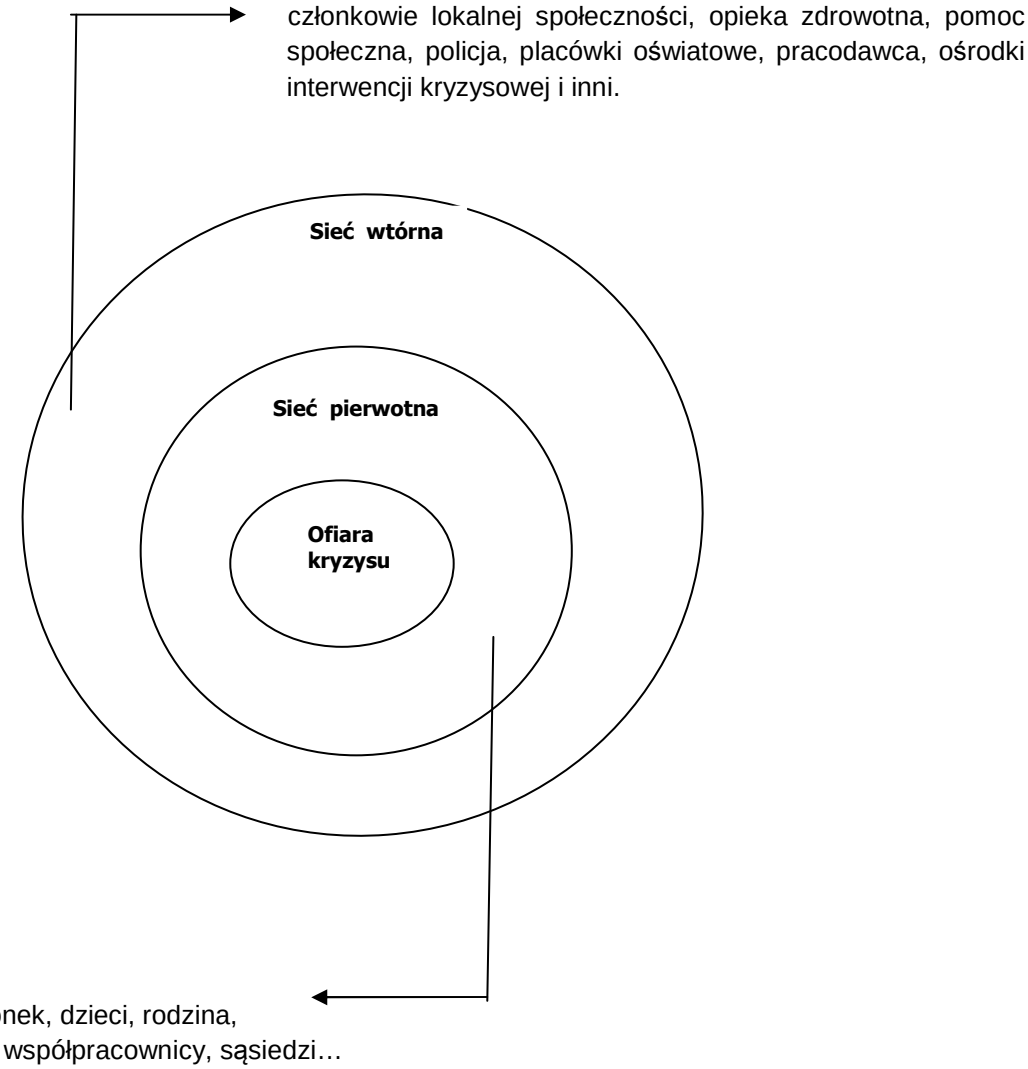
Pomagający muszą także być odporni na zwątpienie i niewiarę w możliwości działań oraz zdolni do motywowania siebie i osób w kryzysie do kolejnych rozwiązań, zmierzających do zakończenia kryzysu (Badura – Madej, 1996).

5. Tworzenie systemu wsparcia dla osoby w kryzysie

Joanna Jankowska

Dla jednostki dotkniętej kryzysem, czynnikiem ułatwiającym jego przezwyciężenie jest doświadczenie wspierającej obecności innych ludzi. Grupa osób utrzymująca stałe i niezmienne znaczenie w życiu jednostki poprzez zaspakajanie jej ludzkich potrzeb tworzy sieć wsparcia społecznego. Ze względu na głębokość, bliskość i dostępność relacji dokonuje się rozróżnienia na pierwotną i wtórną sieć społecznego wsparcia.

Schemat: Pierwotna i wtórna sieć społecznego wsparcia (Foley, Davies 1983, za: Mazurkiewicz, 1997)



Źródło: Opracowanie własne

Sieć pierwotną stanowią te osoby, z którymi jednostka pozostaje w bliskich kontaktach interpersonalnych i z którymi związana jest w sposób emocjonalny. Z kolei sieć wtórna tworzona jest przez osoby, z którymi jednostka utrzymuje kontakty bardziej formalne, niepociągające za sobą znaczących związków emocjonalnych. Jakkolwiek, zarówno jedna jak i druga może odegrać istotną rolę w sytuacji wymagającej zadziałania wsparcia.

W zależności od tego, co jest treścią wypełniającą interakcję wsparcia, można wyróżnić pięć zasadniczych rodzajów wsparcia, którym odpowiadają określone funkcje (patrz: tabela poniżej).

Bogactwo rodzajów wsparcia ujmowane w literaturze przedmiotu (por. Moss, Mitchell, 1985, za Popiołek, 1996; Sęk, 1997; Zaborowski, 1994; Wills, 1985, za Pommersbach, 1988) sprawia, że trudno o syntetyczne przedstawienie tego zagadnienia. Zaproponowany podział jest próbą całościowego ujęcia problemu typologii wsparcia. Nadmienić należy, że w rzeczywistości bardzo rzadko mamy do czynienia z danym rodzajem wsparcia, które występowałoby w czystej postaci (indywidualnie) w odniesieniu do sytuacji problemowej. Wsparcie jest interakcją, której przebieg zdeterminowany jest mnóstwem czynników działających jednocześnie, stąd specyficzne rodzaje wsparcia, udzielane w danej chwili, wzajemnie się przenikają, stanowiąc pewien rodzaj wsparcia globalnego (por. Zaborowski, 1994). Jednak nie same rodzaje wsparcia determinują skuteczność udzielanej pomocy. Najważniejsza dla skuteczności wsparcia jest jego adekwatność odnoszona do potrzeb i oczekiwań jednostki

Tabela: Rodzaje wsparcia.

Rodzaj wsparcia	Charakterystyka i funkcje
emocjonalne	Towarzyszenie, bycie przy, przekazanie emocji podtrzymujących, uspokajających, wyrażających troskę. Wytworzenie klimatu zrozumienia, zaufania i ciepłych uczuć. Wyzwolenie nadziei.
instrumentalne	Wymiana usług, dóbr materialnych. Konkretna pomoc materialna (finansowa), jak również konkretne fizyczne działanie na rzecz osób potrzebujących (karmienie, udostępnianie schronienia, itp.)
informacyjne	Dostarczanie takich informacji, które sprzyjają lepszemu zrozumieniu problemu (weryfikacja własnego odbioru rzeczywistości przez wspomaganego). Udzielanie informacji zwrotnych dotyczących skuteczności działań zaradczych już podjętych przez jednostkę w sytuacji trudnej. Wymiana doświadczeń przez osoby przeżywające podobny kryzys (tu: grupy samopomocy).
wartościujące	Podtrzymanie samooceny wspomaganego, wyrażanie uznania, podziwu, akceptacji,
towarzyskie	Alternatywna gratyfikacja związana z aktywnością towarzyską (turystyka, koncerty, spotkania klubowe, itp.). Realizacja potrzeby przynależności.
duchowe	Odwoływanie się do wartości nadrzędnych, ostatecznych.

Źródło: Opracowanie własne

Sam fakt zaistnienia relacji wsparcia, fakt zakomunikowania wsparcia, czy podjęcia obiektywnych zachowań o charakterze wspierającym nie oznacza jeszcze, że osoba przyjmująca wsparcie rzeczywiście go "doświadczyła". Wsparcie jest rzeczywiście wspierające tylko wówczas, kiedy potrzebujący "nada mu takie znaczenie" (Otrębska-Popiołek 1991). Inaczej mówiąc, identyfikacja wsparcia nie polega jedynie na zaistnieniu obiektywnego zachowania wspierającego, co na zaistnieniu subiektywnego poczucia bycia wspieranym. Należy odróżnić sytuację wsparcia od sytuacji wspierania, gdzie pierwsza istnieje jedynie w wymiarze obserwacji, a druga w wymiarze subiektywnych doświadczeń. "Doświadczyć wsparcia" to otrzymać taki rodzaj wsparcia, jaki w danej chwili jest oczekiwany, a zatem otrzymać wsparcie adekwatne do potrzeb. Jednak nadmienić należy, że różnice indywidualne między ludźmi sprawiają, iż wsparcie obiektywnie adekwatne do potrzeb nie zawsze musi być adekwatnym w odczuciu subiektywnym osoby, której to wsparcie bezpośrednio dotyczy. Stąd potrzeba jasnej i otwartej komunikacji w określaniu potrzeb.

Interweniujący, wspierając osobę w kryzysie dąży do zidentyfikowania jej sieci wsparcia, aby zlokalizować w niej osoby ważne i znaczące, oraz takie, które mogą stanowić potencjalne źródło wsparcia. W wyniku obserwacji i badań empirycznych (Sarason 1980, Kirenko 2003), wsparcie społeczne uznaje się za bufor dla negatywnych skutków stresu życiowego i krytycznych wydarzeń. Upowszechniło się też przekonanie, że każdy rodzaj wsparcia jest pożądaną i powszechnie oczekiwaną formą pomocy ludziom w trudnych sytuacjach.

H. Sęk (1997), proponuje określić wsparcie społeczne, jako rodzaj interakcji charakteryzującej się tym, że:

- jej celem jest zbliżenie uczestników do rozwiązania problemu, przezwyciężenia trudności, reorganizacja zakłóconej relacji z otoczeniem, podtrzymanie emocjonalne,
- w toku tej interakcji zachodzi wymiana emocji, instrumentów działania i dóbr materialnych,
- dla skuteczności tej wymiany społecznej istotna jest trafność między oczekiwanym a uzyskanym wsparciem,
- wymiana, w toku tej interakcji może być jednostronna bądź wzajemna, a kierunek relacji wspierający – wspierany może być stały lub zmienny,
- interakcja i wymiana zostaje podjęta w sytuacji problemowej i trudnej.

Tak rozumiane wsparcie zachodzi przede wszystkim w grupach odniesienia – w rodzinie, w grupach rówieśniczych, grupach samopomocy in. Tworząc relacje przywiązania stanowi podstawę dla kształtowania się osobowości odpornej na stres, mającej poczucie bezpieczeństwa, zaufania do siebie i własnych kompetencji.

Podstawowym i koniecznym warunkiem wystąpienia interakcji wsparcia są obiektywnie istniejące sieci społeczne, z którymi powiązana jest jednostka i które są dla niej dostępne. Stwierdzono, że brak grupy wsparcia przy subiektywnym poczuciu osamotnienia, obniża odporność psychiczną i fizyczną ludzi. Istnienie realnego wsparcia i świadomość związku z ważnymi dla nas osobami, staje się podstawą wsparcia wyobrażonego np. w sytuacjach długotrwałej izolacji.

Efekt wsparcia w sytuacjach trudnych jest modyfikowany cechami osobowości ludzi go poszukujących (Sęk, 1997), jak wykazano ludzie różnią się zdolnościami do inicjowania, poszukiwania i utrzymania więzi dających potencjalną gwarancję wsparcia oraz subiektywnym poczuciem potrzeby wsparcia, rodzajem otrzymywanego wsparcia i zdolnością do wykorzystywania go.

Stwierdzono także, iż ludzie najbardziej oczekują wsparcia emocjonalnego, choć jego przeciętna skuteczność jest mniejsza od rzadziej oczekiwanego wsparcia instrumentalnego i rzeczowego.

Wsparcie społeczne ma dwojakiego rodzaju udział w sytuacjach kryzysowych, po pierwsze może zmniejszać wpływ czynnika stresowego lub go niwelować np. przez pomoc w percepcji sytuacji bardziej, jako korzyści lub straty; po drugie może pomagać w zachowaniu dobrego stanu fizycznego i psychicznego np. przez umożliwienie odreagowania napięcia związanego z wydarzeniem kryzysowym. Brak systemu wsparcia społecznego obniża odporność psychiczną oraz możliwość poradzenia sobie z kryzysem.

Analizując sieć wsparcia należy podkreślić, iż pomoc może pochodzić z następujących systemów:

- podstawowego (tzw. naturalny system wsparcia),
- pozainstytucjonalnego,
- instytucjonalnego.

Naturalne systemy wsparcia to sieć pomocy, którą stale jesteśmy otoczeni. Składa się na nią: rodzina, rówieśnicy, sąsiedzi, znajomi, osoby z miejsca pracy. Jej cechą charakterystyczną, jest:

- otwarcie na pomoc,
- zdolność do współpracy,
- troska o dobro innych,
- uznawanie bliskich za wartość własnego życia.

System pozainstytucjonalny tworzą organizacje pozarządowe (fundacje, stowarzyszenia), których celem jest dostarczanie szeroko pojętego wsparcia ludziom będącym w trudnej sytuacji życiowej. Ważnym elementem tego sytemu są wolontariusze i grupy wsparcia.

Systemy wsparcia to również instytucje powołane do przychodzenia z pomocą tym, którzy znajdują się w stanie szczególnego zagrożenia zdrowia i życia. Są to:

- instytucje służby zdrowia,
- jednostki organizacyjne pomocy społecznej,
- ośrodki interwencji kryzysowej,
- opieka środowiskowa, hospicjum,
- policja i straż pożarna.

Obecnie wsparcie społeczne uważane jest za coś, co daje poczucie istnienia, pobudza do działania, daje podporę, wzmacnia i eliminuje bądź łagodzi wszelkie przeszkody

i związany z tym stres. Należy jednak zwrócić uwagę, że obok pozytywnych wpływów wsparcia społecznego można zetknąć się także z jego negatywna stroną. Według G. Caplana niektóre rodzaje wsparcia mogą ograniczać swobodę samodzielnego podejmowania decyzji o sobie i tym samym wywoływać negatywne reakcje. S. Cobb twierdzi, że pewne próby bycia dla kogoś podporą i oparciem mogą zakłócić rozwój mechanizmów radzenia sobie. D. Brickman natomiast podkreśla, że "podawanie komuś na tacy" gotowych rozwiązań może wywołać u opsoby przeżywającej kryzys bierność i zależność od innych. Najlepszym wsparciem dla ludzi potrzebujących pomocy jest stwarzanie takich okazji, aby mogli oni swobodnie wyrażać swoje uczucia, dzielić się zmartwieniami, wątpliwościami oraz radościami (Kirenko, 2003).

Rodzaje służb kryzysowych i wsparcia społecznego:

1. Służby kryzysowe:
    - kryzysowy telefon zaufania,
    - kryzysowe służby dyżurujące 24 godziny,
    - stacjonarne ośrodki interwencji kryzysowej,
    - ruchome, wychodzące do klienta służby interwencyjne,
    - służby aktywizujące naturalne systemy wsparcia,
2. Służby wsparcia społecznego:
    - służby pomocy bytowo-materialnej,
    - służby opieki medycznej,
    - opieka psychologiczno-psychiatryczna,
    - służby psychoterapeutyczne,
    - służby organizacji codziennego życia klienta,
    - schroniska, hostele, rodziny opiekuńcze,
    - służby konsultacyjno-informacyjne,
    - służby lokalizujące grupy ryzyka i osoby zagrożone kryzysem,
    - służby ochrony prawnej klientów interwencji kryzysowej.

Literatura

1. Badura – Madej W., Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej, Kraków 1996,
2. Badura – Madej W., Dobrzyńska – Mesterhazy A., Przemoc w rodzinie. Interwencja kryzysowa i psychoterapia, Kraków 2000,
3. Dąbrowski K.,(red.) Zdrowie psychiczne, Warszawa 1979,
4. Herman J., Przemoc. Uraz psychiczny i powrót do równowagi, 1998,
5. James R. K., Gilliland B. E., Strategie interwencji kryzysowej,2004,
6. Lazarus R.S., Paradygmat stresu i radzenia sobie w: Nowiny Psychologiczne, 3-4/1986,
7. Lipczyński A., Psychologiczna interwencja w sytuacjach psychologicznych, Warszawa 2007,

8. Lipowska-Teutsch A. (1997), „Ideologiczny i polityczny kontekst interwencji kryzysowej" [w:] Kubacka-Jasiecka D., Lipowska-Teutsch A. (red.) Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej, Warszawa 1997,
9. Kirenko j, Nie jesteś sam – wsparcie społeczne osób z niepełnosprawnością, Lublin, 2003
10. Kubacka-Jasiecka D., Interwencja kryzysowa Pomoc w kryzysach psychologicznych, Warszawa 2010,
11. Oleś P., Kryzys połowy życia u mężczyzn, Psychologiczne badania empiryczne, 1997,
12. Stepulak M., Podejście systemowe we współczesnej psychologii polskiej, 1995,
13. Sęk H.: Rola wsparcia społecznego w sytuacji kryzysu. [w]: Kubacka-Jasiecka D., Lipowska-Teutsch A.: Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej, Kraków 1997

Zagadnienia kontrolne

1. Jak można wykorzystać system wsparcia podczas interwencji kryzysowej?
2. Jak wiedzę o przebiegu kryzysu wykorzystasz w praktyce zawodowej?
3. Jakie czynniki uwzględnisz sięgając po określone formy interwencji?
4. Jakie działania podejmuje się podczas interwencji kryzysowej?
5. Jakie umiejętności powinien rozwijać pracownik socjalny by skutecznie stosować interwencję kryzysową w praktyce zawodowej?
6. Jakiego wsparcia potrzebuje osoba w kryzysie – wyjaśnij na wybranych przykładach?
7. O jakich zagrożeniach należy pamiętać podejmując interwencję kryzysową?
8. O jakich zasadach powinna pamiętać osoba pomagająca człowiekowi w kryzysie?
9. Z jakimi barierami i ograniczeniami można spotkać się podczas interwencji kryzysowej?
10. Jakie znasz systemy wsparcia społecznego?

MODUŁ E

Wypalenie zawodowe – psychologiczne skutki i metody przeciwdziałania

1. Stres jako główny czynnik inicjujący powstanie syndromu wypalenia zawodowego

Jolanta Lesiewicz, Teresa Modzelewska

Termin "stres" pochodzi z fizyki, gdzie odnosi się do różnego typu napięć, nacisków lub sił, które działają na system. Termin ten do nauk o zdrowiu po raz pierwszy, wprowadził w l926 roku Hans Selye. Zdefiniował on pojęcie „stres", wskazując, że z biologicznego i fizjologicznego punktu widzenia jest to „…zespół niespecyficznych reakcji na zdarzenia bodźcowe, które zakłócają równowagę organizmu i wystawiają go na poważną próbę lub przekraczają zdolność radzenia sobie" (J. Strelau, 2000, s. 467).

Sytuacje niezwykłe, trudne, zakłócające, zagrażające, przykre lub szkodliwe, które w konsekwencji trwania wywołują stres w psychologii określa się terminem stresorów (T. Kocowski, 1997). Jest ich wiele i grupowane są na podstawie różnych punktów widzenia, z uwzględnieniem ich siły i zakresu oddziaływania (ilości osób).

Ciekawą definicję stresu zaproponował J. Reykowski podkreślając, że „...przez stres psychologiczny rozumieć się będzie przede wszystkim czynniki stanowiące zagrożenie i zakłócenie" (za: J. Strelau 2000, s. 468). Definicja ta wskazuje na wszystkie czynniki, które interpretowane są jako zagrożenie i zakłócenie, zmuszając podmiot (w celu uniknięcia przykrych konsekwencji) do nowej koordynacji przedsięwziętych kroków. J. Reykowski, jako jeden z pierwszych badaczy zwrócił uwagę na spostrzeganie stresorów przez człowieka, ponieważ percepcja w znacznym stopniu wpływa na zachowanie się w sytuacji trudnej. Jednak stres powstaje wtedy, gdy określony sposób percepcji bodźca łączy się z aktualnym dążeniami człowieka oraz jego stałymi właściwościami, wśród których wymienia się: potrzeby, schematy poznawcze, cechy fizyczne, wartości (za: J. Strelau, 2000).

J. Terelak podkreśla, że stres jest wynikiem sekwencji zdarzeń stresowych, nie wywołuje go działanie stresorów epizodycznych (J. Terelak, 1995, s. 239), przy czym wiedza o naturze stresora nie daje możliwości przewidywania konkretnych reakcji na bodziec, ponieważ zachowania stresowe często mają kontekst społeczny, a bodziec staje się stresorem na skutek oddziaływań poznawczych, sensorycznych i metabolicznych (J. Borkowski, 2001, s. 16).

Najbardziej ogólna klasyfikacja dzieli stresory na:

- czynniki zewnętrzne, środowiskowe - związane z charakterystycznymi właściwościami otoczenia jednostki;
- czynniki wewnętrzne, specyficzne właściwości jednostki - stanowią indywidualne cechy osoby, które bezpośrednio nie wywołują stresu, ale sprzyjają powstawaniu sytuacji stresogennych.

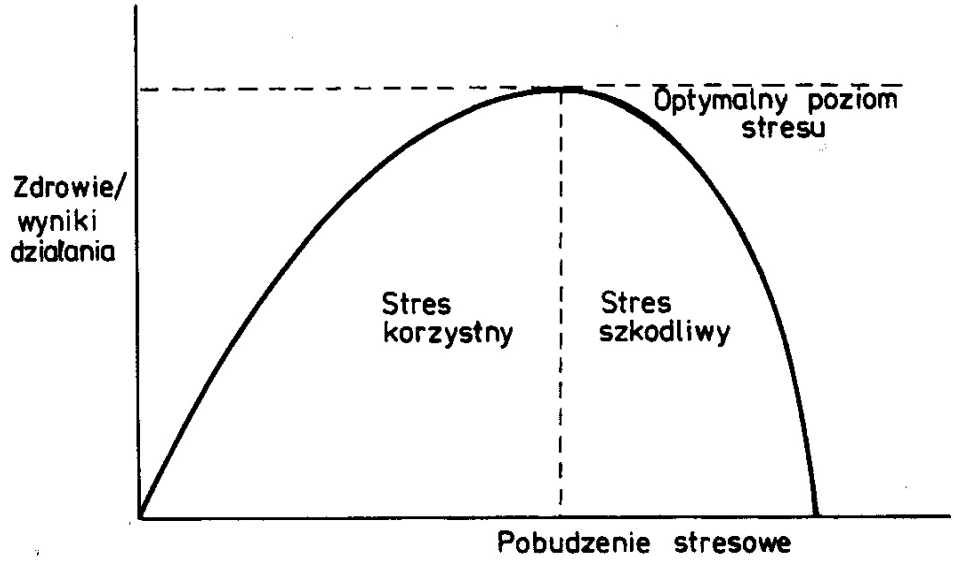
Inną klasyfikację zaproponowali R. Lazarus i S. Folkman (1986); pogrupowali oni stresory na 3 kategorie:

- dramatyczne wydarzenia o rozmiarach katastrof, obejmujących całe grupy (np. trzęsienia ziemi, powodzie, konflikty zbrojne);
- poważne wyzwania i zagrożenia dotyczące jednostek lub małych grup (np. utarta zdrowia lub sprawności organizmu, śmierć bliskiej osoby, wykluczenie rodziny z życia społeczności lokalnej);
- drobne codzienne utrapienia (np. wagarowanie dziecka, braki w wyposażeniu mieszkania, konflikt w pracy).

H. Selye odróżnia stres konstruktywny od destruktywnego, wyraźnie stwierdzając, że nie każdy stres jest szkodliwy. Uważa on, że aktywacja pod wpływem stresu może być pozytywną siłą motywującą, poprawiającą subiektywną jakość życia. Określa on taki pozytywny stres mianem "eustresu" (przyrostek *eu* oznacza po grecku „dobry"), a osłabiający, nadmierny stres nazywa "distresem".

Rysunek poniżej przedstawia zależność istniejącą między stresem a stanem zdrowia. Jak widać na wykresie, wraz ze wzrostem stresu ulega poprawie samopoczucie ogólne oraz stan zdrowia. Jednak, jeśli stres nadal rośnie, to osiąga swój punkt maksymalny ze względu na korzyści.

Wykres: Zależność między stresem a stanem zdrowia.



Źródło: opracowanie własne

Punkt ten możemy nazwać optymalnym poziomem stresu – po jego przekroczeniu stres staje się szkodliwy dla organizmu. Punkt, w którym znajduje się optymalny poziom stresu danej osoby, czyli jej maksymalna tolerancja na stres jako na siłę produktywną, zdaje się być funkcją wrodzonych czynników biologicznych oraz nabytych czynników fizjologicznych i behawioralnych (za: G. S. Everly, R. Rosenfeld, 1992 s. 18-19).

Skutki stresu zawsze interesowały psychologów. J. F. Terelak wymienia zmiany typowe dla poszczególnych poziomów stresu:

Zbyt wysoki poziom:

- ogólne fizyczne napięcie ciała - może objawiać się podwyższonym ciśnieniem krwi, niestrawnością, sensacjami żołądkowymi, suchością w ustach, wzmożonym poceniem się, dreszczami, uczuciem słabości,
- zaburzenia koordynacji wzrokowo-ruchowej,
- zwolniony refleks,
- lęk i zamęt w głowie,
- niemożność skoncentrowania się i normalnego myślenia.

Optymalny poziom:

- odprężenie fizyczne i jednoczesny przypływ energii,
- świadomość dobrej formy i właściwego funkcjonowania,
- wyostrzona uwaga, wiara w siebie,
- szybki refleks,
- zainteresowanie, zaangażowanie, łatwość realizacji zadań,

Zbyt niski poziom:

- poczucie znudzenia i bezużyteczności,
- brak zainteresowania i zaangażowania, odpływ energii,
- depresja,
- przekonanie, że wszystko jest bez sensu,
- urastanie prostych prac do ogromnych zadań.

R. Lazarus i S. Folkman na podstawie przeprowadzonych badań stwierdzają, że *stres* to dynamiczna relacja pomiędzy człowiekiem – a otoczeniem, wymagająca zdaniem jednostki (ocena) wysiłku adaptacyjnego, lub przekraczająca możliwości sprostania jej. Jednostka i otoczenie wpływają na siebie nawzajem, a więc relacja ta ulega ciągłemu przeobrażeniu - zmiany zachodzą także w obrębie obydwu stron - przekształceniu ulega otoczenie i pozostający w nim człowiek.

Wyróżnili oni dwa stopnie oceny w relacji z otoczeniem:

1. OCENA PIERWOTNA:

„Czym jest dla mnie to zdarzenie?"

Możliwe odpowiedzi:

- Fakt bez znaczenia
- Korzyść
- Zdarzenie wymagające wysiłku adaptacyjnego

2. OCENA WTÓRNA:

"Co mogę w tej sytuacji zrobić?"

Możliwe odpowiedzi:

- Nie podejmowanie aktywności
- Poszukiwanie informacji
- Bezpośrednie działanie
- Redukcja wewnętrznych emocji

Obydwa stopnie oceny są współzależne i przebiegają niemalże równocześnie.

Rezultat oceny relacji z otoczeniem może mieć charakter:

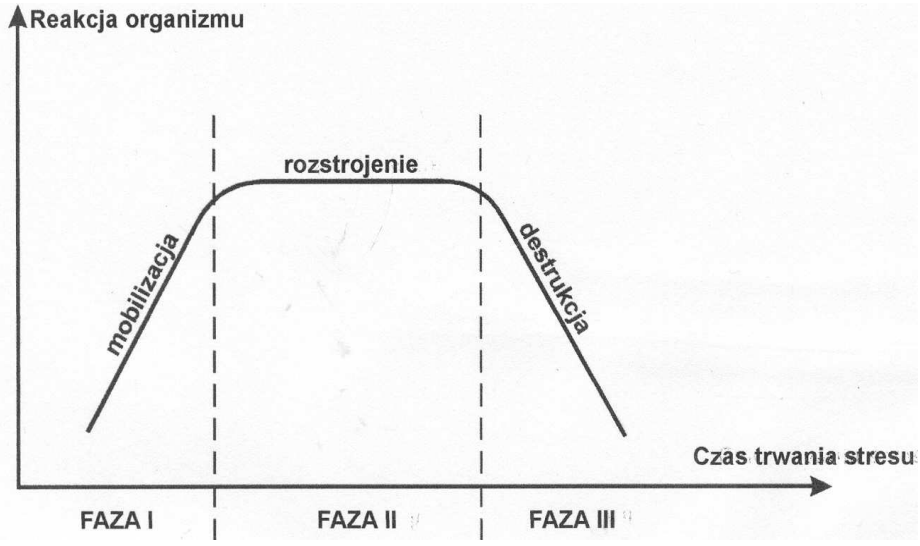
- Krzywdy lub straty – szkoda lub uraz już powstały;
- Zagrożenia - szkoda lub uraz jeszcze nie wystąpiły, ale są prawdopodobne;
- Wyzwania - zdarzenie spostrzegane jest przez jednostkę jako prowokujące do walki.

Reakcja stresu

Reakcja organizmu na stres przejawia się w sferze poznawczej, emocjonalnej i behawioralnej, przy czym zmienia się wraz z czasem jej trwania. Systematyzując te zmiany w dynamicznej reakcji stresu można wskazać na pewną fazowość.

Jako pierwszy reakcję stresu (biologiczną) opisał H. Style jednak dla pracowników socjalnych bardziej interesujący jest opis fazowości reakcji stresu (aspekt psychologiczny) przedstawiony przez J. Reykowskiego. Obrazuje to wykres poniżej.

Wykres: Fazowość reakcji stresu



Źródło: Ratajczak Z., Stres – radzenie sobie – koszty psychologiczne, 2000,

FAZA I: stres jest umiarkowany, a organizm mobilizuje się do walki z nim.

Przejawia się to w:

- dążeniu do pokonania trudności (przeszkody) przez koncentrację na zadaniu i modyfikację działania,

- wzroście siły i tempa reakcji,
- wzroście wydolności poznawczej organizmu,
- kontroli emocji (odczuwa się tylko lekki niepokój) i wyrażaniu ich w sposób społecznie akceptowany.

FAZA II: siła stresu zbliża się do górnego progu odporności człowieka. Pojawiają się zjawiska, które świadczą o zaburzonej organizacji (**rozstrojenie)** działania.

Ujawnia się to w:

- sztywności (fiksacja) w rozwiązywaniu zadań,
- wyborze najłatwiejszych, najprostszych rozwiązań,
- trudności w dostrzeganiu i rozwiązywaniu problemu,
- trudności w skupieniu uwagi lub w nadmiernej koncentracji na szczegółach,
- obniżeniu umiejętności przewidywania skutków podjętego działania,
- obniżeniu zdolności przystosowania się do nowych sytuacji,
- chwiejności emocjonalnej i osłabieniu kontroli reakcji emocjonalnych (np. gniewu, strachu, lęku itp.).

FAZA III: w wyniku silnego i przewlekłego stresu pojawia się w zachowaniu destrukcja.

Na zewnątrz wyraża się ona w:

- dezorganizacji celowego i planowego działania (np. częste spóźnienia, nieobecności w pracy),
- regres intelektu i reakcji (np. częste, nieuzasadnione zmiany decyzji),
- spadek zainteresowania efektami (wynikiem) działania,
- tendencja. do wycofywania się (np.: unikanie lub ucieczka od trudnych, odpowiedzialnych zadań),
- fantazjowanie (ucieczka przed stresem w świat wyobraźni),
- „narkotyzowanie" problemów (np. używki, nadmierne jedzenie, ucieczka w pracę),
- brak kontroli nad reakcjami emocjonalnymi (np. gwałtowne wybuchy wściekłości, gniewu, agresji lub autoagresji).

Podsumowując, stres jest reakcją na pewien bodziec. Reakcja ta ma charakter psychofizjologiczny. Reakcja stresowa obejmuje szereg potencjalnych reakcji, które prowadzą do pobudzenia psychofizjologicznego. Może manifestować się zarówno stanem pobudzenia, jak również w ekstremalnych sytuacjach może dojść do całkowitego zatrzymania funkcji. Stresor, czyli bodziec wywołujący reakcję staje się nim w efekcie interpretacji poznawczej, a więc uzależnione to jest od znaczenia, jakie mu człowiek nadaje. Chroniczne występowanie reakcji stresowej może doprowadzić do dysfunkcji lub uszkodzeń somatycznych. Stres może posiadać zarówno aspekty negatywne jak i pozytywne. Konieczne jest odróżnienie procesu pobudzenia psychofizjologicznego, czyli stresu od możliwych konsekwencji w postaci wtórnych zaburzeń patologicznych.

Ludzie szukają, uczą się rozmaitych sposobów radzenia sobie, tj. naśladują innych, działają metodą „prób i błędów” bądź pozostają bierni. Sposób, który zastosuje dana osoba zależy od: rodzaju sytuacji trudnej bądź stresowej, intensywności tej sytuacji, indywidualnych właściwości człowieka (J. F. Terelak, 2001, s. 66). K. Wrześniewski (2000) przypisał stylowi radzenia sobie trwałą osobowościową dyspozycję jednostki do określonego zmagania się

z sytuacją stresu bądź sytuacją trudną, której następstwem jest stres. Na styl radzenia sobie składa się względnie stała, specyficzna dla danej jednostki tendencja, wyznaczająca przebieg radzenia sobie ze stresem bądź sytuacją trudną (I. Heszen- Niejodek, 2000, s.14).

W literaturze przedmiotu znajduje się opis różnych podziałów stylów radzenia sobie w sytuacjach trudnych. Z. Ratajczak zakłada istnienie czterech strategii zaradczych tworzących określoną sekwencję działań, podyktowaną przez tzw. rozwój sytuacji trudnej; wymienia tu:

Strategię prewencyjną, można ją zastosować przed nastąpieniem zagrożenia, które może mieć miejsce w przewidywalnej przyszłości. Zapobieganie wydaje się być najbardziej sensowne, oszczędne a tym samym najbardziej do zaakceptowania. Jest się już psychicznie przygotowanym, a także jest czas, by lepiej się przygotować i wykorzystać później swoje zasoby w walce z zagrożeniem.

Strategię walki, ataku, aktywnego mierzenia się z „agresywnym" czynnikiem bezpośrednio zagrażającemu życiu, zdrowiu itp. Wydatek energetyczny i intelektualny jest tu ogromny. Nie zawsze jest to strategia optymalna.

Strategię obrony (ochrony) siebie, oszczędzania sił i środków, ukrywania się, zasłaniania i czekania, aż zagrożenie zmniejszy się samo. To jednak może nie nastąpić.

Strategię ucieczki to powszechnie znany sposób radzenia sobie w tzw. sytuacjach beznadziejnych, gdy już nic nie można zrobić, zmienić. Człowieka ogarnia wówczas poczucie bezradności, niemożności, a takie odczucia same w sobie tworzą syndrom rzeczywistej bezradności i rzeczywistego braku sił (Z. Ratajczak, 2000, s. 75).

Dużą popularnością cieszy się klasyfikacja stylów radzenia sobie ze stresem przedstawiona przez S. B. Miller oraz J. Parkera i N. Endlera. Wyróżnili oni dwa style radzenia sobie, tj.:

- poszukiwanie i maksymalne wykorzystywanie informacji dotyczących konkretnej sytuacji trudnej bądź stresowej – w tym przypadku człowieka charakteryzuje duża aktywność i motywacja do zmiany sytuacji trudnej na sprzyjającą normalnemu funkcjonowaniu jednostki,
- unikanie informacji o sytuacji stresowej, trudnej, problemowej – jest to mniej konstruktywny sposób rozwiązania trudności; polega przede wszystkim na przystosowaniu się do istniejących problemów bądź trudności, co nie zawsze skutkuje dążeniem do zmiany niekorzystnych dla człowieka warunków (J. F. Terelak, 1995, s. 158 - 186).

Z kolei J. Parker i N. Endler sprowadzają radzenie sobie w sytuacjach stresowychdo trzech stylów, tj.: koncentracji na zadaniu, koncentracji na emocjach i uczuciach, koncentracji na unikaniu.

Styl skoncentrowany na zadaniu to umiejętność podejmowania działań zaradczych, tj. podnoszenie aktywności jednostki zmierzające do rozwiązania problemu poprzez poznawcze przekształcenia, lub próby wprowadzenia zmian sytuacji. Główny nacisk jest położony na zadanie.

Styl skoncentrowany na emocjach charakteryzują zachowania takie jak: koncentrowanie się na sobie i własnych emocjach (złości, poczuciu winy, napięciu), myślenie życzeniowe,

fantazjowanie. Działania podejmowane w ramach tego stylu mają za zadnie obniżenie poziomu napięcia emocjonalnego związanego z sytuacją stresową, choć w rzeczywistości mogą prowadzić do efektów odwrotnych.

Styl skoncentrowany na unikaniu jest stylem charakterystycznym dla osób, które w sytuacjach stresowych wycofują się, „wyłączają", trzymają się „z boku", blokują procesy emocjonalne i poznawcze towarzyszące tej sytuacji. Styl ten może przybierać dwie formy: angażowanie się w czynności zastępcze oraz poszukiwanie kontaktów towarzyskich. Styl skoncentrowany na unikaniu jest stylem charakterystycznym dla osób, które w sytuacjach stresowych bądź trudnych wykazują tendencję do wystrzegania się myślenia, przeżywania i doświadczania tej sytuacji (A. Siudem, 2005, 175 - 180).

Radząc sobie ze stresem należy uwzględnić następujące postulaty:

- Przede wszystkim pogódź się z tym, że stres jest nieuchronnym elementem Twojego życia.
- Stres utrzymuje Cię w gotowości.
- Przeżywanie zdarzeń, które odbierasz, jako stresujące może mieć pozytywny wpływ na Twój ogólny rozwój, na wzmacnianie wysokiej samooceny oraz nabywanie umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach.
- Rozmawiaj na temat swoich problemów.
- Bądź realistyczny.
- Planuj pracę.
- Rób przerwy.
- Ucz się relaksu.
- Ćwicz regularnie.
- Dbaj o prawidłowe odżywianie.
- Kontroluj stan zdrowia.
- Unikaj częstych zmian w krótkim czasie.
- Pamiętaj, że nadużywanie alkoholu, tytoniu oraz środków przeciwbólowych, nasennych i uspokajających, jako sposobu obrony przed działaniem stresu jest nieskuteczne, a ponadto prowadzi do komplikacji zdrowotnych i życiowych.
- Zgłoszenie się o pomoc do lekarza, psychologa, psychiatry, duchownego – ludzi doświadczonych w pomaganiu innym, to nie objaw słabości, to po prostu mądre postępowanie.
- Nie pozwól, aby stres nad tobą zapanował. Bądź optymistyczny, stres jest częścią życia.
- Pamiętaj, że każdy ma wzloty i upadki.

2. Syndrom wypalenia zawodowego

Jolanta Lesiewicz, Teresa Modzelewska

W zawodach polegających na pracy z ludźmi i dla ludzi, bliski kontakt i zaangażowanie, umiejętności społeczne, cechy osobowości, dążenie do działania na rzecz dobra społecznego, mogą być podstawą głębokiej satysfakcji zawodowej i życiowej. Jednocześnie te same właściwości mogą stać się powodem dużych obciążeń i długotrwałego stresu. Na skutek długotrwałego działania w sytuacji obciążenia problemami klientów i instytucji pomocowych, w warunkach stresu organizacyjnego, braków materialnych i niedowartościowania społecznego, może dojść do wyczerpania emocjonalnego, dystansowania się zawodowego oraz obniżenia zaangażowania i satysfakcji zawodowej, co w konsekwencji doprowadza do wypalenia się (A. Korlak-Lukasiewicz, 2001).

Wypalenie zawodowe definiuje się, jako wewnętrzne doświadczenie psychiczne obejmujące uczucia, postawy, motywację i oczekiwania. Jest to stan wyczerpania fizycznego, umysłowego i emocjonalnego, spowodowany udziałem w sytuacjach wymagających dużego wysiłku emocjonalnego (za: R.K. James, B. E. Gilliland, 2005, s. 723). Zespół objawów nazywany wypaleniem zawodowym, został po raz pierwszy opisany przez Freudenbergera, jednak w literaturze przedmiotu najczęściej cytowana jest definicja Ch. Maslach, określająca wypalenie, jako *syndrom emocjonalnego wyczerpania, depersonalizacji oraz poczucia obniżonej potrzeby osiągnięć w pracy* (Ch. Maslach, 1999, s. 47).

Emocjonalne wyczerpanie poprzedzone jest najczęściej utrzymującym się poczuciem ogólnego zmęczenia, brakiem poczucia regeneracji sił, stanami drażliwości, zwiększonym wysiłkiem potrzebnym do spełniania zadań zawodowych, wzmożoną impulsywnością, bólami głowy, bezsennością i innymi objawami psychosomatycznymi (np. zaburzenia krążenia, pracy układu trawiennego, mięśniowego oraz zaburzenia gastryczne). Do wspomnianych objawów będą dołączać się próby obrony przed stresem zawodowym – np. dystansowanie się w kontaktach z klientem, dystansowanie się od trudnych spraw zawodowych. Konsekwencją dolegliwości zdrowotnych stają się zwolnienia lekarskie. Jak podkreśla J. Szmagalaski, ten stopień wypalenia może pojawić się u większości pracowników socjalnych realizujących zadania zawodowe; stanowi stadium ostrzegawcze, z którym większość potrafi skutecznie uporać się (J. Szmagalski, 2004, s. 5).

Depersonalizacja podmiotu interakcji zawodowej (np. klient, podopieczny) łączy się ze specyficznym sposobem radzenia sobie ze stresem poprzez nawiązywanie z ludźmi relacji bezosobowych. Traktując klienta w sposób przedmiotowy, pracownik socjalny próbuje obronić się przed utratą sił. Ponadto unika bliższych kontaktów psychicznych, nie okazuje współczucia, obwinia klienta za jego problemy, odczuwa (lub okazuje) pretensje z powodu zajmowania się innymi. Prowadzi to do zaniku sensu wykonywanej pracy. Pojawia się również obronne dystansowanie się emocjonalne (np. chłód, cynizm) lub izolowanie się, które powodują utratę kompetencji zawodowych lub niemożność rozwoju umiejętności interpersonalnych (np. uważnego słuchania, empatii, komunikowania się, negocjowania w relacjach pracownik socjalny - klient). Miejsce postaw partnerskich i rozumiejących, zajmują postawy dominacji i oceniania. Osoba w tym stadium musi przeznaczyć więcej

energii, aby osiągnąć widoczne efekty w walce z wypaleniem. Może się zdarzyć, że wymagana będzie interwencja innych osób (J. Szmagalski, 2004, s. 5).

Obniżenie potrzeby osiągnięć – łączy się z niską oceną własnej skuteczności działań oraz poczuciem bezradności. Następuje też wyraźne obniżenie, jakości wykonywanej pracy. Stosuje się tu dwie strategie zachowania:

- przedłużenie czasu intensywności pracy, mimo malejącej skuteczności,
- systematyczne uchylanie się od obowiązków zawodowych.

Tym samym rodzi się niechęć do kontaktów z klientami, tendencja do izolowania się, ucieczka w chorobę, absencje lub rezygnacja z zawodu. Dochodzi do dalszego uprzedmiotowienia stosunku do klienta, czego efektem są: wrogość, niekontrolowane wybuchy emocjonalne, większa liczba konfliktów z klientami i współpracownikami. Mogą, (ale nie muszą) pojawić się takie objawy jak: ucieczka w używki (np. alkohol, papierosy, narkotyki), nieuzasadnione nadużywanie leków, próby samobójcze, chroniczny lęk, poczucie krzywdy. Osoba „wypalona" nie doświadcza żadnej satysfakcji z wykonywanej pracy, nie widzi jej sensu, nie chce wprowadzać zmian w sposobie realizacji zadań zawodowych (schematyzm, rutyna), przestaje identyfikować się ze swoją rolą. Jednocześnie nie dostrzega związku pomiędzy swoim stanem psychicznym a słabymi osiągnięciami w pracy. Przeżywa przykre emocje spowodowane niską samooceną zawodową, odczuwa bezsilność, smutek, lęk i niechęć do otoczenia (J. Fengler, 2000; A. Korlak-Lukasiewicz, 2001).

Cykl wypalania się - psychologia amerykańska

Miesiąc miodowy (*honeymoon*) - okres zauroczenia pracą i pełnej satysfakcji z osiągnięć zawodowych; dominują w nim energia, optymizm i entuzjazm.

Przebudzenie (*awaking*) - czas, w którym człowiek zauważa, że idealistyczna ocena pracy jest nierealistyczna, zaczyna pracować coraz więcej i desperacko stara się, by ten idealistyczny obraz nie uległ zburzeniu.

Szorstkość (*brownout*) - realizacja zadań zawodowych wymaga w tym okresie coraz więcej wysiłku, pojawiają się kłopoty w kontaktach społecznych zarówno z kolegami w pracy, jak i z klientami.

Wypalenie pełnoobjawowe (*full scale burnout*) - rozwija się pełne wyczerpanie fizyczne i psychiczne, pojawiają się stany depresyjne, poczucie pustki i samotności, chęć wyzwolenia się, ucieczki z pracy.

Odradzanie się (*phoenix phenomenon*) - to okres leczenia "ran" powstałych w wyniku wypalenia zawodowego.

Interesująca klasyfikację objawów typowych dla wypalenia zawodowego zaproponował S. Grab. Zwrócił on uwagę na cztery typy objawów wypalenia zawodowego, tj.:

1. Fizyczne
    - dominujące poczucie zmęczenia,
    - zaniedbywanie aktywności fizycznej,
    - zakłócenia snu,
    - utrata wagi i zaburzenia apetytu,

- obniżenie potrzeb seksualnych,
- nadużywanie alkoholu, leków, palenie tytoniu,
- częste choroby bez rozpoznawalnych przyczyn

2. Emocjonalne i behawioralne
   - trudności w relaksowaniu się,
   - utrzymujące się poczucie znużenia,
   - obniżony nastrój,
   - stała obecność negatywnych postaw i myśli,
   - długotrwałe resentymenty lub urazy wobec innych ludzi,
   - regularnie występujące poczucie osamotnienia lub izolacji,
   - nawracające lęki,
   - poczucie pustki i brak celów.
3. Rodzinne i społeczne
   - obniżenie zainteresowania członkami rodziny,
   - łatwiejsze wpadanie w irytację lub złość na członków rodziny,
   - spędzanie większej ilości czasu poza domem,
   - opór przed wspólnym wypoczynkiem,
   - nadmierne oglądanie telewizji jako sposób ucieczki od problemów.
4. Związane z pracą
   - utrata zapału,
   - poczucie, że wciąż brakuje na coś czasu,
   - obawy i opór przed codziennym wyjściem do pracy,
   - rosnące poczucie niekompetencji,
   - narastające niezadowolenie z pracy,
   - utrzymująca się złość i pielęgnowanie urazów do przełożonych, kolegów i współpracowników,
   - potrzeba częstego patrzenia na zegarek,
   - trudności w wyrażaniu opinii,
   - schematyczne traktowanie swoich podopiecznych.

W nieco innej propozycji odnosi się symptomy wypalenia zawodowego do następujących sfer:

Sfera fizyczna: zmniejszona odporność, bóle głowy, żołądka, podwyższone ciśnienie, zła dieta, używanie większej ilości tytoniu i kofeiny, bezsenność, wyczerpanie, długotrwałe poczucie zmęczenia

Sfera emocjonalna: zmienność nastrojów, ogólne przygnębienie, obniżenie samooceny, brak wiary w zmianę sytuacji, poczucie bezradności

Sfera behawioralna: absencja w pracy, częste konflikty, obojętność wobec podopiecznych, złe zarządzanie czasem, wzrost wypadków w pracy, narzekanie, brak kreatywności, utrata umiejętności cieszenia się drobnymi przyjemnościami

Sfera postaw: przeświadczenia o własnej niekompetencji lub doskonałości aż do urojeń wielkościowych, nieufność wobec przełożonych i kolegów, duży krytycyzm, pesymizm, szufladkowanie, znudzenie

Koszty zespołu wypalenia zawodowego, polegające na poważnym zachwianiu relacji pracownika socjalnego z samym sobą i z otaczającym go światem (np. klient, grupa współpracowników, rodzina), ponosi nie tylko jednostka doświadczająca wypalenia zawodowego, ale i instytucja, która ją zatrudnia. Wypalenie zawodowe pociąga za sobą dehumanizację stosunków między ludźmi. I temu zagadnieniu w kontekście praktyki zawodowej pracownika socjalnego należy poświęcić klika słów. Wypalenie może generować tendencję, która wyraża się w utracie zainteresowania klientem. Pracownik socjalny zaczyna traktować go bardziej jak rzecz, niż istotę ludzką – indywidualność, która ma określona wartość i prawa. Z drugiej strony zachowanie wizerunku zawodowego wiąże się z silnymi doznaniami stresowymi. Aby uchronić się przed niszczącym działaniem takiego stresu oraz efektywnie pracować, pracownik socjalny (tak jak i inni ludzie) stosuje techniki emocjonalnego dystansowania się, czyli hamowania swoich reakcji emocjonalnych w kontakcie z drugą osobą (np. z podopiecznym). Starają się przybrać jak najbardziej obiektywny, beznamiętny punkt widzenia. W ten sposób zmniejszają poziom pobudzenia emocjonalnego, jeśli jednak ten sposób zmniejszania chronicznego stresu (subiektywnie oceniany, jako najlepszy) będzie stosowany nawykowo, pracownik socjalny zatraci wszelkie emocjonalne zaangażowanie w wykonywaną pracę, zacznie traktować klientów obojętnie i bezosobowo. Utrwali się tym samym zdehumanizowany stosunek do klienta (relacja Ja – To, którą charakteryzuje nadmierny obiektywizm, pozbawiony emocjonalnych i empatycznych reakcji). W przypadku chronicznego wypalenia zawodowego obok kryzysów zawodowych często występują tez inne kryzysy, np. rodzinne (za: J. Szmagalski, 2004, s. 5)

Podsumowując opis syndromu wypalenia zawodowego, można stwierdzić, iż przejawia się ono, jako:

- zmniejszenie motywacji do pracy (utrata entuzjazmu, trudności z zabraniem się do jakiejkolwiek pracy, tzw. inercja),
- utrata troski o drugiego człowieka,
- dystansowanie się wobec problemów klientów poprzez:
  - zmianę używanej terminologii na bardziej żargonową lub przedmiotową (np. ten wariat),
  - cynizm
  - intelektualizację problemów,
- przenoszenie spraw zawodowych na terytorium prywatne lub odwrotnie,

- poczucie zawalenia pracą
- wycofywanie się z kontaktów, zmianę organizacji pracy poprzez:
  - skracanie czasu kontaktu lub nadmierne i nieuzasadnione jego wydłużanie,
  - formalizowanie kontaktów,
- wzrost dystansu fizycznego i psychicznego w stosunku do współpracowników,
- powtarzające się dolegliwości zdrowotne, zaburzenia snu i łaknienia,
- ucieczka w używki lub leki,
- trudności lub niezdolność do podejmowania decyzji,
- stałe uczucie napięcia, frustracji, niezadowolenia z życia, jako całości, bez uchwytnych przyczyn (B. Brewster, 1993, s. 60 - 64)

Są dwie kategorie czynników (tj. wewnętrzne i zewnętrzne), które wpływają na pojawienie się syndromu wypalenia zawodowego.

Wśród czynników wewnętrznych najczęściej wymienia się:

- cechy osobowości pracownika socjalnego: niska samoocena i niepewność, niestabilne poczucie własnej wartości, bierność i zależność, trudności w kontrolowaniu emocji, sposób myślenia, autorytaryzm,
- indywidualny stosunek do pracy: pierwotny brak motywacji do pracy w danym zawodzie lub jej utrata, nadmierne zaangażowanie w pracę, brak poczucia kompetencji i niemożność zdobycia ich, kreowanie siebie jako osoby niezastąpionej, zaangażowanie w pracę jako substytut życia osobistego (R.K. James, B. E. Gilliland, 2005, s. 731-733).

Wśród czynników zewnętrznych (najczęściej niezależnych od pracownika socjalnego) wymienia się:

- charakter wykonywanej pracy (np. praca wymagająca ciągłego osobistego zaangażowania, kontaktu z klientem i odpowiedzialności przy braku możliwości swobodnego realizowania zadań - powtarzalność wykonywanych zadań zawodowych - prowadzi do niezadowolenia, napięć wewnętrznych, obniżenia poczucia sprawczości),
- praca angażująca cały czas pracownika i wymagająca najwyższych kwalifikacji (powoduje wyczerpanie psychiczne, generuje ciągłą konieczność sprawdzania się, przyczynia się do niezaspokojenia potrzeby uznania i aprobaty),
- duże tempo pracy i obciążenia (powodują wyczerpanie fizyczne i psychiczne, w konsekwencji pojawiają się zaburzenia somatyczne),
- autorytarny styl kierowania (tłumi samodzielność, powoduje wzrost niepewności, lęku, obniża poczucie sprawczości i kontroli, negatywnie wpływa na zaufanie do innych),
- zaburzona lub zła komunikacja pionowa i pozioma (blokuje przekazywania informacji zwrotnych, co generuje agresje i rywalizację),
- złe warunki lokalowe i materialne pracy,
- niskie płace – nieadekwatne do wysiłku,
- niski status zawodowy w hierarchii społecznej (B. Dudek, M. Waszkowska, W. Hanke, 1999, s. 59).

Ponadto wypaleniu zawodowemu sprzyjają: izolacja zawodowa, stała gotowość do bycia empatycznym, niepewność sukcesu w pracy, narażanie się na nierealistyczne żądania klientów, poczucie braku wzajemności w relacji „dawanie-branie” z podopiecznym.

3. Skuteczne sposoby i metody przeciwdziałania negatywnym skutkom wypalenia zawodowego

Jolanta Lesiewicz, Teresa Modzelewska

Chroniczny stres doświadczany w pracy jest jednym z głównych czynników wypalania się w zawodzie. Istotną staje się kwestia jak rodzić sobie ze stresem zawodowym? W literaturze przedmiotu najczęściej zwraca się uwagę na następujące działania:

1. Opracowywanie i realizacja strategii umożliwiających unikanie, minimalizowanie lub modyfikowanie narażenia na działanie stresorów
   - psychoedukacja,
   - modyfikacja stylu życia,
   - poradnictwo i psychoterapia,
   - zmiany w diecie.
2. Rozwijanie i wykorzystywanie umiejętności pozwalających na redukcję zbyt wysokiego natężenia psychofizjologicznego funkcjonowania i reagowania:
   - medytacja,
   - relaksacja,
   - sterowanie oddechem,
   - biologiczne sprzężenie zwrotne.
3. Kształtowanie i wprowadzanie w życie technik umożliwiających zdrowe wyrażanie reakcji stresowych.
   - ćwiczenia fizyczne,
   - rozładowanie emocjonalne.

Aby przeciwdziałać wypalaniu się należy wyeliminować lub ograniczyć występowanie czynników powodujących wypalenie zawodowe wśród pracowników socjalnych. Oto niektóre z tych czynników:

- wskaźnik liczby klientów przypadających na jednego pracownika socjalnego
- przerwy na wytchnienie (np. dodatkowy urlop, zmiana charakteru pracy),
- czas trwania bezpośrednich kontaktów z klientem,
- analiza osobistych uczuć,
- ćwiczenia umiejętności interpersonalnych

Gdy jednak dojdzie do wypalenia, skuteczna pomoc może iść w trzech niewykluczających się kierunkach:

- przerwanie sytuacji stresowej celem odpoczynku i nabrania nowych sił (sposób ten ma charakter doraźny, ponieważ z chwilą ponownego podjęcia pracy mogą powrócić objawy wypalenia);
- dostarczanie kompleksowego wsparcia społecznego (dostarczenie pomocy, której źródłem są systemy umiejscowienia osoby wypalonej, tj. system podstawowy (rodzina,

znajomi - wsparcie emocjonalne i wartościujące), system pozainstytucjonalny (grupy wsparcia – wsparcie emocjonalne i wartościujące), system instytucjonalny (np. poradnictwo – tzw. wsparcie informacyjne);
- psychoterapia indywidualna lub grupowa (wgląd w dotychczasowe nieskuteczne strategie radzenia sobie i wypracowanie nowych bardziej adekwatnych i efektywnych strategii zawodowych).

Aby uniknąć wypalenia w wymiarze psychicznym, powinieneś często upewniać się czy to, co robisz nadal jest ciekawe, czy nadal sprawia ci przyjemność. Musisz pamiętać o tym, że zasoby twojej energii psychicznej są ograniczone - nie dopuść, zatem do ich wyczerpania. Pomocne w tym zakresie są zachowanie asertywne - inni chętnie obarczają nas dodatkowymi zadaniami, konsumując tym samym naszą energię. Aby uchronić się przed tym, niezbędna jest umiejętność mówienia „nie" kiedy nie masz ochoty angażować się w jakieś kolejne przedsięwzięcia, w przeciwnym wypadku nieuchronnie grozi ci niebezpieczeństwo wypalenia.

Jeżeli masz poczucie, że zagraża ci wypalenie lub utraciłeś już zdolność odczuwania przyjemności ze swojej pracy, pomocne mogą być dla cienie następujące rady:

- Poddaj weryfikacji swoje cele i priorytety.
- Oceń czy wymagania, które stoją przed tobą, korespondują z twoimi celami.
- Przeanalizuj swoje możliwości w zakresie sprostania tym wymaganiom.
- Jeżeli odczuwasz nadmiar obowiązków, dokonaj ich redukcji poprzez wycofanie się z pewnych zadań.
- Jeżeli kontakty z otaczającymi ludźmi kosztują cię zbyt wiele energii, postaraj się zwiększyć dystans wobec otoczenia. Masz prawo bronić się przed nadmierną eksploatacją emocjonalną czy psychiczną.
- Usprawnij swoje umiejętności w zakresie radzenia sobie ze stresem.
- Sprawdź, które obszary Twojego życia - praca, rodzina, etc.- generują stres i postaraj się to zmienić, rozwiązać istniejące problemy, zredukować stres.
- Skorzystaj z pomocy rodziny lub przyjaciół w uporaniu się ze stresem.
- Upewnij się czy prowadzisz zdrowy styl życia:
    - Dostarczasz sobie odpowiednią ilość snu i wypoczynku;
    - Czy twoja dieta jest właściwa, zrównoważona, dostarcza ci niezbędnych składników;
    - Dostarczasz sobie wystarczająco dużo aktywności fizycznej;
    - Czy nie nadużywasz kawy lub alkoholu.
- Poszukaj odpowiedniego dla siebie hobby - to doskonale regeneruje umysł.
- Przyznaj sobie prawo do wypoczynku, relaksu, przyjemności.

Literatura

1. Borkowski J., Radzenie sobie ze stresem a poczucie tożsamości, Elipsa, Warszawa 2001
2. Brewster B., Wypalanie się [w]: Szmagalski J. (red.), Nadzór i zarządzanie w pracy socjalnej, MIPS, Warszawa 1993
3. Dudek B., M. Waszkowska, W. Hanke, Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego, IMP, Łódź 1999
4. Everly G. S., Rosenfeld R., Stres. Przyczyny, terapia i autoterapia, PAN, Warszawa 1992

5. Fengler J., Pomaganie męczy, Gdańsk 2000
6. Henszen- Niejodek I., Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie, UŚ, Katowice 2000
7. Korlak-Lukasiewicz A., Problem wypalenia zawodowego u pracowników socjalnych. Jak mu zaradzić?, [w]: „Praca socjalna", nr 4/2001
8. Lazarus R. S.: Paradygmat *stresu i radzenia sobie,* "Nowiny Psychologiczne" *nr 3-4/1986 s. 2-39*
9. Maslach Ch., Wypalenie się: utrata troski o człowieka, [w]: Zimbardo P.G., Ruch F. L., Psychologia i Zycie, Warszawa 1999
10. Ratajczak Z., Stres – radzenie sobie – koszty psychologiczne, [w]: I. Heszen –Niejodek, Z. Ratajczak, (red.), Człowiek w sytuacji stresu, UŚ, Katowice 2000, s. 12 – 44)
11. Sęk H., Beisert M., Pasikowski T., Ścigała I., Mechanizmy stresu i wypalenia zawodowego w modelu poznawczo – kompetencyjnym, [w]: Tokarz A., Nęcka E., (red), Psychologia poznawcza w Polsce. Koncepcje „analizy" badania, Warszawa 1997
12. Sęk H., Pasikowski T., Analiza wyników [w]: Sęk H. (red), Wypalenie zawodowe, Poznań 1996
13. Sęk H., Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Społeczne i podmiotowe uwarunkowania, [w]: Brzeziński J., Witkowski L., Edukacja wobec zmiany społecznej, Poznań – Toruń 1994.
14. Sęk H., Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie, Warszawa 2000
15. Siudem A., „Trudności w przystosowaniu społecznym uczniów pierwszej klasy gimnazjum", „Annales", wyd UMSC, Sectio J. Vol. XVII, 2005, s. 175 – 180
16. Strelau J. (red), Psychologia. Podręcznik akademicki, GWP, Gdańsk 2000
17. Szmagalski J., „Wypalenie zawodowe a stres w pracy", „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze" 4/2004
18. Szmagalski J., Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych, IRYS, Warszawa 2004
19. Terelak J. F., Stres psychologiczny, Branta, Bydgoszcz 1995

Zagadnienia kontrolne

1. Jak powstaje stres?
2. Opisz stresory najczęściej wywołujące chroniczny stres w grupie pracowników socjalnych?
3. Jak natężenie stresu wpływa na funkcjonowanie organizmu?
4. Jak radzić sobie z negatywnymi skutkami stresu?
5. Po czym rozpoznasz osobę wypaloną zawodowo?
6. Dlaczego wypalenia zawodowe jest zjawiskiem dynamicznym?
7. Jak wiedzę o cyklu wypalania się wykorzystasz w zapobieganiu powstawania tego zjawiska?
8. Na podstawie, jakich objawów można wnioskować o wypaleniu zawodowym?
9. Jak poszczególne etapy wypalenia zawodowego wpływają na efektywność realizacji zadań zawodowych?
10. Jakie czynniki sprzyjają powstawaniu wypalenia zawodowego?
11. Jak przeciwdziałać negatywnym skutkom wypalenia zawodowego?

MODUŁ F

Superwizja w pomocy społecznej – podstawy teoretyczne i modele stosowane w praktyce

1. Superwizja w pracy socjalnej. Kształtowanie umiejętności skutecznego stosowania superwizji

Iwona Grudzień-Bielaszewska, Jolanta Lesiewicz

Superwizja jest ważnym narzędziem zwiększania efektywności pracy i rozwoju zawodowego pracowników pomocy społecznej. Jest to zorganizowana działalność zmierzająca do oceny przydatności pracownika do organizacji oraz duża pomoc w wykonywanej przez niego pracy.

Superwizja to „..doradztwo dla jednostek, grup i zespołów funkcjonujących w środowisku pracy. Służy ona usprawnianiu kompetencji zawodowych i osobistych oraz optymalizuje jakość pracy zawodowej" (za: Szmagalski, 2005, s.13). Bardziej szczegółowa definicja wskazuje, że superwizja „…jest metodą szkolenia i wzbogacania kompetencji w zawodach i funkcjach polegających na pracy z ludźmi, w których metodyczne działanie w interakcjach pomiędzy jednostkami jest ważnym aspektem wykonywania zadań zawodowych. Główne zadanie superwizji polega na uczeniu analizy problemów" (za: Szmagalski, 2005, s.13). Odnosząc te definicje do pracownika socjalnego i pracy socjalnej należy przyjąć, iż na gruncie praktyki socjalnej superwizję należy traktować jako:

1. Metodę doskonalenia zawodowego pracownika socjalnego.
2. Metodę zwiększania efektywności działań podmiotów pomocy społecznej.

W pierwszym przypadku superwizja pełni funkcję:

- edukacyjną – służy aktualizacji dotychczasowej wiedzy oraz umiejętności zawodowych,
- wspierającą – pomaga w pokonywaniu psychologicznych trudności w pracy socjalnej, chroni przed nadmiernym stresem, a w konsekwencji przed wypaleniem zawodowym,
- konsultacyjną – ułatwia pracownikom socjalnym rozwiązywanie problemów zawodowych w oparciu o kompetencje innych specjalistów (Szmagalski, 2005).

W drugim przypadku spełnia funkcje:

- administracyjno-zarządzającą - polega na utrzymywaniu działalności pracowników w granicach wyznaczonych im przez przepisy administracyjne i rozporządzenia wewnętrzne instytucji, służy planowaniu, podziałowi i ocenie pracy (wyraża się również w koordynacji i kontroli wykonywania zadań przypisanych instytucji);
- zawodową – związana jest z kontrolą i korektą pracy socjalnej z punktu widzenia norm i standardów zawodowych np. etycznych (Krzyszkowski, 1998, s.195).

Nieco inną klasyfikację funkcji superwizji zaproponowali P. Hawkins i R. Shohet. Wyróżnili oni funkcję:

- autorską – superwizor w roli indywidualnego opiekuna nad procesem rozwoju kształcenia pracownika,
- szkoleniową – superwizor jest odpowiedzialny za przebieg i rezultaty kształcenia praktycznego stażysty,
- konsultacyjną – superwizor nie ponosi bezpośredniej odpowiedzialności za osoby superwizowane ani za ich pracę, służy jedynie doradztwem,
- menedżerską – superwizor jest bezpośrednim zwierzchnikiem superwizanta.

Superwizja to wzajemna wymiana doświadczeń, przemyśleń, wspólne zastanawianie się nad źródłami trudności, szukanie istoty problemu, dochodzenie do nowych rozwiązań. Często jest to także odkrywanie swoich nieuświadamianych wcześniej uczuć i przekonań. Uczestnicząc w superwizji, odkrywamy przed sobą nawzajem takie obszary własnego JA, które dla nas samych są nieraz nieznane. Doświadczamy wtedy bliskiego kontaktu ze sobą i z innymi, co początkowo może wydawać się zagrażające, ale w konsekwencji służy naszemu rozwojowi. Podczas superwizji dzielimy się z fachowcami swoimi trudnościami, wątpliwościami i pomysłami, przyglądamy się ich pracy, oglądamy ich problemy, słuchamy stawianych przez nich pytań, a także skierowanych do nas informacji o naszej pracy. Według A. Kadushina superwizor w interakcji z jednostką superwizowaną pełni następujące funkcje:

- administracyjną (menedżerską) - koordynacja działań pracowników w placówce i ze społecznością, uczestnictwo w opracowaniu polityki i procedur wspierających działanie placówki,
- edukacyjną - doskonalenie kadry poprzez szkolenie dostosowane do potrzeb i problemów danego pracownika,
- wspierającą – pomoc pracownikowi w radzeniu sobie ze stresem, traumatycznymi przeżyciami, obciążeniem w pracy (liczba trudnych przypadków) (za: Szmagalski, 2005).

Osoby zajmujące się analizą superwizji zwracają uwagę, że w praktyce mogą wystąpić trudności w pogodzeniu przez superwizora wymienionych tu funkcji (np. administracyjnej i wspierającej).

Na efekty superwizji wpływają:

1. Relacje między superwizorem a uczestnikiem/kami superwizji. Według L. Shulman relacje te powinny opierać się na:

- zrozumieniu (gwarancja współdziałania),
- zaufaniu (podstawa otwartego mówienia superwizorowi o popełnionych błędach, niepowodzeniach czy sukcesach),
- trosce (komunikowanie przez superwizora przejęcia się problemami pracownika socjalnego oraz klienta).

Każdy z wymieniony przez L. Shulmana wymiar relacji superwizyjnej może być trudny bądź niemożliwy do osiągnięcia z różnych powodów, np.:

- w zakresie współdziałania - może pojawić się konflikt celów (pracownik pragnie skupić się na indywidualnych interwencjach, a jego kierownik oczekuje zwiększenia ilościowej wydajności pracy);
- w zakresie zaufania - może pojawić się obawa przed ujawnieniem błędów superwizorowi, który reprezentuje kierownictwo;
- w zakresie troski - superwizor pod wpływem presji kierownictwa będzie miał trudności w przejmowaniu się problemami pracownika socjalnego (za: Szmagalski, 2005, s.23-25)

2. Korzystanie przez superwizora z posiadanego wpływu.

A. Bron i I. Bourne podkreślili, że superwizor może korzystać z posiadanego wpływu na trzy sposoby, tj.:

- negatywnie (chce pokazać, kto rządzi, dlatego stosuje nakazy, zakazy, blokady);
- wspierająco (relacje opiekuńcze, troska o drugą osobę);
- kooperacyjnie (promowanie zmian, które osiągane są poprzez współpracę).

Według J. Lishman superwizor powinien dążyć do takiego wykorzystania swojej wiedzy i wpływu, aby pojawiła się tzw. dobra superwizja, która pomaga ona pracownikowi socjalnemu opanować tłumiony lęk, umożliwia refleksje nad tym, co go niepokoi, motywuje do podejmowania samodzielnych decyzji i odpowiedzialności za własną pracę (za: Szmagalski, 2005, s.31).

Prowadzenie superwizji jest sprawą trudną, wymagającą profesjonalnego przygotowania, doświadczenia zawodowego oraz odpowiednich cech osobowościowych. Superwizorem powinien być specjalista spoza organizacji pomocy społecznej, aby możliwe było zachowanie odpowiedniego obiektywizmu i dystansu wobec rozważanych sytuacji i decyzji.

Istnieje kilka rodzajów superwizji – w zależności od przyjętego kryterium wyróżnia się:

1. Superwizję formalną – występuje wówczas, gdy pracownik poddawany superwizji jest podległy superwizorowi. Ten rodzaj superwizji służy przede wszystkim celom bieżącym, czyli ćwiczeniu praktyki zawodowej pod okiem przełożonego, superwizora. Ze względu na relacje jej uczestników (przełożony – podwładny) ograniczona jest otwartość oraz elementy emocjonalne, większą rolę odgrywają kwestie techniczne. Superwizja taka posiada wyraźnie określoną strukturę: czas, miejsce, cel.
2. Superwizję nieformalną – jest spontaniczną sytuacją rozmowy konsultacyjnej w warunkach pracy. Nie jest organizowana ani dokumentowana. Służy głównie sytuacjom kryzysowym, kiedy pracownik potrzebuje natychmiastowego wsparcia, uczenia się na bieżąco.
3. Superwizja bezpośrednia – jest to uczenie się przez obserwowanie pracy superwizora. Pracownik posiada bezpośredni kontakt z pracą. Superwizja ta jest stosowana głównie w celu korygowania złych nawyków.
4. Superwizję pośrednią - jest stosowana w sytuacji, kiedy superwizor nie może bezpośrednio obserwować pracy i umiejętności personelu. Metodami pracy są tu: analiza przypadku, dyskusja, granie ról, symulacja zachowań pracowniczych.

5. Superwizję koleżeńską – nie występuje tu formalny superwizor - rolę tę pełni poproszony współpracownik zaangażowany w podobny obszar aktywności zawodowej. Ten rodzaj superwizji jest bardzo ważny i efektywny, jeśli osoby uczestniczące wykazują duże zaangażowanie osobiste, są obiektywne i nie wykorzystują sytuacji do podkreślania posiadania bądź braku umiejętności zawodowych.
6. Superwizję indywidualną – pozwala na pracę z jednostką w oparciu wyłącznie o jej doświadczenie i szczegółowe określenie rozwoju zawodowego i osobistego danego pracownika. Uczestnikami tej superwizji są tylko dwie osoby (superwizor i osoba poddająca się superwizji). Opisany układ pozwala zachować uczestnikowi superwizji prywatność i poczucie bezpieczeństwa, wyklucza zagrożenie ze strony grupy.
7. Superwizję grupową – uwzględnia grupowy charakter pracy socjalnej dając możliwość wymiany informacji i uczenia się na podstawie doświadczeń innych. Daje szanse na całościową ocenę funkcjonowania instytucji i jej personelu. Superwizja grupowa powinna być przeprowadzona w małej grupie osób. Powinny one posiadać podobny poziom wiedzy i doświadczenia zawodowego (za: Krzyszkowski, 1998, s.197–198; Szmagalski, 2005, s.47).

Niezależnie od rodzaju superwizji istnieją wspólne zasady jej realizacji:

- umożliwienie swobodnej ekspresji (swoboda dyskusji, wyrażania emocji),
- empatyczne słuchanie umożliwiające otwarcie,
- działanie konstruktywne – budowa na pozytywnych elementach sytuacji, osoby,
- rozwijanie tematu aż do jego wyczerpania,
- podsumowywanie zajęć, sesji.

Można wyodrębnić co najmniej pięć metod superwizji:

1. Metoda dyskusji – jako rozmowa posiadająca: swobodną lub sformalizowaną formę, wyraźnie określony cel, określone reguły, program, czas trwania, sposób dokumentacji, sposób realizacji wniosków, ma retrospektywny charakter, nie musi skłaniać do zmiany zachowań.
2. Metoda planowania - planowanie jest zwykle łączone z formalną kontrolą pracowników (funkcja administracyjno-organizacyjna). Planowanie może także służyć wsparciu emocjonalnemu i edukacji. Może być używane do: planowania i kierowania obciążenia przypadkami poszczególnych pracowników, systematycznej oceny potrzeb mieszkańców np. w pomocy instytucjonalnej, określania celów i zadań pracy socjalnej, i metod ewaluacji.
3. Metoda rozwiązywania problemów – metoda służąca rozwojowi zawodowemu i społecznemu grupy lub zespołu pracowników. Posiada wiele odmian: *burza mózgów* – swobodna wymiana myśli i opinii, pomysłów na dany temat, *technika grupy nominalnej* – członkowie grupy pracują indywidualnie a pomysły są wspólnie omawiane, *praca nad projektem* – używana w celu rozwoju pracy zespołowej. Elementy pracy nad projektem to: dyskusja, planowanie, implementacja, monitoring i ewaluacja rezultatów.

4. Metoda symulacji – jedna z najpopularniejszych metod superwizji oparta na uczeniu się eksperymentalnym, zawiera takie techniki jak: gry symulacyjne, odgrywanie ról, technika odwróconych ról; daje możliwość rozwoju empatii i zrozumienia (decentracji).
5. Metoda bezpośredniego nadzoru – polega na realizowaniu nadzoru w trakcie pracy. Reakcja zwrotna następuje natychmiast po wykonaniu działania, uczenie odbywa się poprzez naśladownictwo superwizora, wymaga od superwizora odpowiednich umiejętności interpersonalnych i komunikacyjnych, szczególnie udzielania informacji zwrotnej. Superwizor musi być profesjonalnym pracownikiem.

Prowadzenie superwizji nie jest zadaniem łatwym, ponieważ wymaga:

- profesjonalnego przygotowania,
- doświadczenia zawodowego,
- odpowiednich cech osobowościowych.

W związku z powyższym zasadnym jest wykorzystanie podczas panowania i realizacji sesji superwizyjnej propozycji K. O`Donoghue. Wyróżnił on 10 elementów, które powinny być uwzględnione w sesji superwizyjnej, tj.: ustanowienie pozytywnej relacji z superwizorem; wyjaśnienie celu, zdecydowanie, od czego nastąpi rozpoczęcie, rozpoznanie problemu, wyobrażenie alternatyw, orientacja superwizora, sugestie superwizora, planowanie, podsumowanie, uzgodnienie następnej sesji;

Ważnym elementem sesji superwizyjnej jest kontrakt superwizyjny. Kontrakt superwizyjny: to umowa między superwizorem a supewizowanym dotycząca celu/celów superwizji, strony koncentrują się na osiąganiu uzgodnionych celów, co nadaje kształt konkretnym sesjom superwizyjnym i określa zadania, jakie stoją przed superwizowanym, to proces współkonstruowany przez jego uczestników (podstawa to wzajemność), można go zawierać na jedną sesję, albo długoterminowo (obejmują ustalony okres). Należy w nim uwzględnić:

- realistyczne, pozytywne cele obu stron,
- prawa uczestnika/uczestników,
- zadania do wykonania,
- środki do wykonania zadań,
- ustalenia organizacyjne,
- zasady zapisu i dostępu do niego,
- procedury ewaluacji i zakończenia,
- akcje podejmowane w wyniku niedotrzymania uzgodnionych warunków.

Reasumując, superwizja posiada dużą przydatność w pracy socjalnej. Pracownikowi socjalnemu stwarza możliwość:

- refleksji nad własnymi emocjami, które wywołuje praca socjalna z klientem,
- wyjaśnienia dylematów etyczno-moralnych pojawiających się w pracy socjalnej,
- nauki od superwizora i innych członków grupy pozytywnych relacji społecznym np.: komunikacji, asertywności itp. oraz innych umiejętności zawodowych.

Superwizja służy również menedżerowi kierującemu organizacją pomocy społecznej, ponieważ pomaga:

- podtrzymywać wśród personelu dążenie do realizacji celów organizacji,
- przestrzegać przepisów i rozporządzeń,
- ułatwia zachowanie standardów i norm zawodowych,
- utrzymuje dobre relacje pracownicze wśród personelu.

Dobrze przygotowana i zrealizowana superwizja musi zawierać trzy podstawowe elementy, tj.:

- analizę wyników działalności pracownika;
- umożliwiać doskonalenie zawodowe;
- zapewniać wsparcie pracownikowi (Szmagalski, 2005, s.37).

Mimo różnych czynników ograniczających stosowanie superwizji w praktyce socjalnej (np. brak standardów superwizyjnych, mała liczba superwizorów, niska motywacja do udziału w sesji superwizyjnej) należy podkreślić, że stwarza ona pracownikowi socjalnemu możliwość:

- analizy własnego działania wobec klienta,
- refleksji nad własnymi emocjami, które wywołuje praca z klientem,
- wyjaśnienia dylematów moralnych, pojawiających się w pracy,
- nauki od superwizora i innych członków grupy pozytywnych relacji społecznych np. komunikacji, asertywności i innych umiejętności zawodowych.

Innym czynnikiem ograniczającym pozytywny wpływ superwizji na profesjonalny rozwój pracowników (wg. J. Lishman) może być:

- Nadużywanie władzy - przejawia się w kontrolowaniu przepływu informacji, blokowaniu, ograniczaniu i karaniu.
- Brak wsparcia emocjonalnego - odcinanie się od przeżyć klientów i pozostawianie pracownika socjalnego samego z jego cierpieniem.
- Brak zrozumienia i wsparcia wobec problemów przemocy - zostawienie pracownika socjalnego samego z koniecznością radzenia sobie z agresją.

Superwizja, dzięki temu, że pomaga organizacji i pracownikom socjalnym – służy także klientom. Jakość interpersonalnych kontaktów pracowników socjalnych z klientami oraz umiejętność radzenia sobie ze stresem zawodowym decydują o wyniku pracy socjalnej. Korzyści zawodowe i osobiste, jakie daje superwizja, łączą się ze sobą. Tym samym, jakość relacji, jaką tworzymy z klientem zależy nie tylko od naszych kompetencji, ale w nie mniejszym stopniu od tego, kim jesteśmy. Emocje przeżywane przez nas w kontaktach z klientami mają źródło w naszych przekonaniach, które z kolei wynikają z naszych doświadczeń i systemu wartości. Oczywistą korzyścią zawodową, jaką odnosimy z superwizji, jest uzyskanie, dzięki ponownej analizie dokonanej z udziałem innych osób lepszego wglądu w przyczyny trudności pojawiających się w naszej pracy. Efektem tej

analizy jest uzyskanie nowej, szerszej perspektywy widzenia danego problemu. Daje to możliwość dokonania trafniejszej diagnozy i opracowania lepszej strategii rozwoju osobistego oraz zawodowego. Dzięki superwizji możemy wprowadzać istotne zmiany w sposobach pracy, a także dokonywać znaczących zmian we własnym życiu. Mimo, że odkrywanie wiedzy o sobie samych powoduje czasem cierpienie, to bez znajomości siebie nie tylko nie możemy być w naszym zawodzie profesjonalistami, ale także nie rozumiemy samych siebie, nie żyjemy w zgodzie ze sobą, czujemy się zagubieni. Warto, zatem podjąć ryzyko otwarcia się na nowe informacje o sobie, które może dać superwizja.

Udział w superwizji to uczestniczenie w fascynującym procesie dawania i brania. Szczególnie, jeśli jest to superwizja prowadzona w grupie, podczas której dzielimy się z innymi uczestnikami swoimi trudnościami, wątpliwościami i pomysłami, przyglądamy się ich pracy, oglądamy ich problemy, słuchamy stawianych przez nich pytań, a także skierowanych do nas informacji o naszej pracy.

Superwizja to wzajemna wymiana doświadczeń, przemyśleń, wspólne zastanawianie się nad źródłami trudności, szukanie istoty problemu, dochodzenie do nowych rozwiązań, ujawnianie swoich uczuć. Często jest to także odkrywanie swoich nieuświadomionych wcześniej uczuć i przekonań. Uczestnicząc w superwizji, odkrywamy takie obszary własnego JA, które dla nas samych są nieraz nieznane. Doświadczamy wtedy bliskiego kontaktu ze sobą i z innymi, co początkowo może wydawać się zagrażające, ale w konsekwencji służy naszemu rozwojowi (za: Zuba, 2006).

Stosując tę metodę w praktyce socjalnej należy być świadomym pewnych trudności, które mogą wystąpić na etapie przygotowania, realizacji sesji superwizyjnej.

Trudnością, na jaką napotykamy już podczas przygotowywania materiałów do superwizji, jest niepokój związany z oglądem i oceną naszej pracy przez superwizora i kolegów uczestniczących w sesjach. Towarzyszy mu nieraz wstyd wywołany poczuciem małej kompetencji i wyobrażeniami krytycznej oceny ze strony innych osób. Uczucia te mogą ujawniać się podczas sesji superwizyjnych, kiedy jednak postawa i zachowanie superwizora oraz innych uczestników sesji wytwarzają w grupie wysokie poczucie bezpieczeństwa, to wyraźnie one słabną. Zamiast nich pojawia się otwartość na krytyczne uwagi i pomysły ze strony innych.

Trudno jest czasami osobie, której praca jest właśnie poddawana oglądowi, zobaczyć coś, co dla innych wydaje się oczywiste. Trzeba wtedy przeanalizować nie tylko swoje myślenie, ale także emocje przeżywane w kontakcie z klientem. Uświadomienie sobie oraz ujawnienie ich może być bolesne. Jeszcze większe trudności pojawiają się podczas szukania źródeł tych emocji. W tym momencie znacznie pogłębia się poziom superwizji. Może tu dojść do odkrycia ważnych, niekiedy traumatycznych, osobistych doświadczeń zarówno przez osobę, której praca aktualnie jest analizowana, jak i przez innych uczestników sesji. Jest to punkt wspólny superwizji i psychoterapii. Uzyskanie wglądu w te doświadczenia i ujawnienie ich umożliwia nawiązanie kontaktu z tłumionymi uczuciami. Ponowne ich przeżycie, które może mieć miejsce w czasie sesji, otwiera drogę do nadania im właściwego znaczenia oraz do zmiany. Tu dochodzimy do granic superwizji, ponieważ superwizja nie jest psychoterapią i o tym musimy pamiętać (za: Zuba, 2006).

To, czego dowiadujemy się o sobie podczas sesji, może być zaskakujące i trudne do przyjęcia. To, co dzieje się potem, na skutek uzyskania dostępu do ważnych dla nas

informacji, zmusza do przemyślenia na nowo pewnych istotnych spraw. Efektem wyciągniętych z tego wniosków może być potrzeba dokonania zmian we własnym życiu, do czego nie zawsze jesteśmy gotowi.

Kolejna trudność, która pojawia się w wyniku superwizji, dotyczy konieczności wprowadzania zmian w pracy z klientami. Podczas sesji znajdujemy odpowiedzi na część nurtujących nas pytań. Uzyskujemy wgląd w przyczyny naszych trudności, poznajemy inne propozycje podejścia do zagadnienia, do nas natomiast należy wybór nowego kierunku bądź metody pracy. Nie zawsze jest to jednoznaczne. Czasem okazuje się, że istota problemu, który uważaliśmy za merytoryczny, leży głębiej, w naszych emocjach lub przekonaniach.

W niektórych przypadkach dowiadujemy się, co przeszkadza nam w pracy i jakie są tego powody, dowiadujemy się też, co oraz jak powinniśmy zmienić. Te zmiany wymagają od nas sporo wysiłku, do podjęcia, którego potrzebna jest nasza decyzja i energia. Decyzję tę może utrudniać niepokój przed zmianami wynikający np. z poczucia małej kompetencji, niekiedy rzeczywisty brak pewnych umiejętności i płynąca stąd konieczność doskonalenia warsztatu zawodowego, niedostateczne umiejętności w zakresie innego niż dotąd organizowania pracy.

Mimo pojawiania się pewnych obaw i trudności związanych ze stosowaniem superwizji w praktyce socjalnej, należy podkreślić korzyści osobiste i zawodowe, jakie przynosi ta metoda. Wśród korzyści najczęściej wymienia się:

- lepsze poznanie siebie (mocne i słabe strony),
- planowanie własnego rozwoju zawodowego i osobistego,
- lepsze zrozumienie klientów, przekłada się na wzrost umiejętności diagnozy, planowania oraz realizacji pomocy,
- wzrost otwartości w relacjach interpersonalnych (np. z klientami, współpracownikami),
- wzrost umiejętności przewidywania oraz pokonywania ograniczeń i barier w przy realizacji zadań zawodowych,
- mniejszy lęk przed zmianami lub nowymi zadaniami,
- większa gotowość do wprowadzania innowacji podczas realizacji zadań zawodowych (Zuba, 2006).

2. **Analiza wykorzystania superwizji w pracy z klientem trudnym**

Iwona Grudzień-Bielaszewska, Jolanta Lesiewicz

Nazwanie klienta "trudnym" naznacza go, jako osobę, stygmatyzuje - czyniąc z niego niemile widzianego intruza. Etykietowanie, naznaczanie jest to proces nadawania określeń w kategoriach zachowania jednostkom, grupom społecznym czy kategoriom społecznym w wyniku, czego przyjmują one nadane im cechy i zaczynają działać zgodnie z przypisanymi im etykietami. Przerzuca też na niego odpowiedzialność za klimat i przebieg relacji

interpersonalnej pomiędzy nim a pracownikiem socjalnym. Proces ten zwykle przebiega według następującego schematu:

1. Delegacja – otoczenie deleguje człowieka do przyjęcia określonej roli np. stałego klienta pomocy społecznej.
2. Zmiana pozycji społecznej – jednostka otrzymuje komunikaty o nieufności i podejrzliwości. Nie otrzymuje wsparcia dla zachowań antystygmatyzujących. Na przykład otoczenie rodzinne nie jest zadowolone, gdy próbuje się z tej roli „wykręcić", wzmacnia natomiast korzyści wynikające z korzystania z pomocy społecznej.
3. Odrzucenie – odczuwa przejawy odrzucenia przez otoczenie społeczne.
4. Obniżenie poczucia własnej wartości – obniża się poczucie bezpieczeństwa, zaufania do siebie i innych. Pokazywanie się z lepszej strony wzmaga podejrzliwość i nieufność otoczenia, co jednostka interpretuje w kategoriach „wszystko co robię jest złe".
5. Wyuczona bezradność – myślenie o sobie w kategoriach braku wpływu staje się regułą. Obniża się motywacja do zmiany sytuacji.
6. Efekt Golema – samospełniające się proroctwo, jednostka zaczyna myśleć o sobie w sposób zgodny z oczekiwaniami otoczenia oraz sama prowokuje i wyzwala w otoczeniu zgodne ze schematem zachowania (Aronson, 1994).

Etykietowanie klienta jest zjawiskiem nader częstym w praktyce pomocy społecznej, tym samym staje się poważną barierą w profesjonalnej pomocy lub współpracy z klientem. Tendencja do myślenia w tych kategoriach wynika prawdopodobnie między innymi z powszechnie występującego zniekształcenia w naszym wnioskowaniu. Zjawisko to wyjaśnia amerykański psycholog F. Heider (za: Aronson, 1994) w swojej teorii atrybucji społecznej. F. Heider analizował tak zwaną psychologię naiwną czy zdroworozsądkową. Jego zdaniem ludzie próbując zrozumieć zachowanie innych ludzi składają cząstki informacji tak długo, aż uda im się sformułować rozsądne wyjaśnienie lub przyczynę (Aronson 1994). Istotne jest, w jaki sposób dochodzimy do takich a nie innych wniosków? Otóż, gdy próbujemy określić dlaczego ludzie zachowują się tak, a nie inaczej – np. dlaczego ktoś jest agresywny – możemy czynić wewnętrzne lub zewnętrzne atrybucje. Atrybucje wewnętrzne odwołują się do indywidualnych, osobistych dyspozycji człowieka, zewnętrzne zaś do czynników okoliczności, sytuacji, w jakiej się znalazł. Tak, więc przykładową agresję można wyjaśnić charakterem człowieka, postawą, można też uznać, iż agresywność to jego stała cecha osobowości, i że prawdopodobnie zwykle się tak zachowuje. Można też ulokować przyczynę zachowania agresywnego poza nim, i wyjaśnić ją czynnikami zewnętrznymi – zdenerwował się, ponieważ ktoś zrobił mu przykrość, jakaś przeszkoda utrudniła mu realizację celu, lub też właśnie dowiedział się o chorobie dziecka. Mimo, iż każdy z tych typów atrybucji jest możliwy, Heider zauważył, iż ludzie mają skłonność do szukania przyczyn czyjegoś zachowania w tej właśnie osobie. Jesteśmy spostrzeżeniowo skoncentrowani na ludziach – ludzie są tacy, jakimi ich widzimy - sytuacja zaś, która jest trudniejsza do zaobserwowania i określenia, zwykle zostaje niedoceniona. Jest to dodatkowo utrudnione poprzez fakt, iż nie możemy jednocześnie obserwować dwóch obiektów – człowieka i okoliczności. Skłonność ta jest na tyle powszechna, że psycholog społeczny L. Ross nazwał ją podstawowym błędem atrybucji (Aronson 1994, s.196). Powyższe twierdzenie nie oznacza, że atrybucje wewnętrzne są błędne. Niebezpieczeństwo dla

percepcji klienta polega na tym, iż pomijanie czynników sytuacyjnych przedstawia go w krzywdzącym, jednowymiarowym ujęciu, stając się zachętą do „przyklejenia mu etykietki". Wniosek nasuwa się sam, należy korzystać z obu rodzajów atrybucji.

Klient nie jest "trudny". Może być oburzony, zdenerwowany, może nie chcieć z nami współpracować, często próbuje nami manipulować, ale to sytuacja, w której się znaleźliśmy my i on, jest dla nas trudna. Analiza literatury tematu pracy socjalnej sugeruje, aby eliminować termin „klient trudny" na korzyść określenia „trudna sytuacja", czy „trudności w kontakcie z klientem". Przyczyną trudności klienta jest niewątpliwie konstelacja osobistych cech i predyspozycji, wyuczony styl zachowania i komunikowania się, ale również obiektywnie istniejące trudności, niedostatki i utrudnienia płynące ze środowiska społecznego, instytucji czy procedur. Trudności, na jakie napotyka pracownik socjalny w kontakcie z klientem mogą mieć charakter bardziej lub mniej indywidualny i różne przyczyny. Najpowszechniejszym źródłem trudności i braku efektywności w pracy z człowiekiem są niedostateczne umiejętności interpersonalne, jak też inne osobiste ograniczenia (np. niewystarczająca wiedza o samym sobie, niska tolerancja na trudności i stres). Na przykład: pomagając rodzinie z problemem alkoholowym nie wystarczy dysponować wyuczonym schematem wywiadu, czy znać istotę zespołu uzależnienia od alkoholu, ważny jest osobisty, emocjonalny stosunek do omawianego zjawiska. Jeśli pomoc ma być skuteczna, to stosunek ten powinien być obojętny, nienacechowany emocjami zarówno negatywnymi jak i pozytywnymi. Istotę tych, oraz innych trudności należy według wskazań współczesnej teorii i praktyki pracy socjalnej, poddać analizie superwizyjnej. Superwizja rozumiana jako wzajemna wymiana doświadczeń, przemyśleń, wspólne zastanawianie się nad źródłami trudności, szukanie istoty problemu i dochodzenie do nowych rozwiązań jest nieocenioną pomocą stawania się profesjonalistą w kontakcie z klientem. Superwizja daje także możliwość odkrywania swoich nieuświadamianych wcześniej uczuć, przekonań i wartości. Uczestnicząc w superwizji, odkrywamy przed sobą takie obszary własnej osobowości, które dla nas samych są nieznane. Doświadczamy wtedy bliskiego kontaktu ze sobą i z innymi ludźmi, co początkowo może wydawać się zagrażające, ale w konsekwencji służy naszemu rozwojowi (Krzyszkowski, 1998).

Forma superwizji, jaką można zastosować w analizie trudności w pracy z klientem może być zarówno grupowa - wtedy oparta jest na procedurze grupowego rozwiązywania problemów – jak też indywidualna, w diadzie, superwizor – pracownik socjalny. Przyjmuje wtedy formę „perspektywę mocnych stron", i służy rozpoznawaniu oraz wspieraniu ludzkich zdolności do radzenia sobie w trudnych zawodowo sytuacjach. Literatura przedstawia tę koncepcję jako „…odrzucającą określanie klientów w kategoriach patologicznych deficytów, etykietowanie ich językiem diagnoz paramedycznych, wychodzącą z założenia, iż takie diagnozy mogą bardziej przyczynić się o podtrzymania owych patologii, niż do mobilizowania ludzi na rzecz radzenia sobie z trudnościami w samodzielnym funkcjonowano" (za: Szmagalski, 2005 s.59). Inną, ciekawą i mało znaną formą superwizji, która wydaje się mieć znaczące zastosowanie w omawianym aspekcie jest superwizja traktowana jako praca nad biografią zarówno klienta jak i pracownika socjalnego. Na szczególną uwagę zasługuje ta ostatnia. Jej celem jest nie tyle rozwiązanie konkretnego problemu klienta, ile rozwijanie samoświadomości zawodowej, a nawet profesji pracownika socjalnego, jako takiej. Reasumując powyższe, regularne i obligatoryjne uczestnictwo w sesjach superwizyjnych nie

tylko podniesie poziom profesjonalizmu usług socjalnych, ale taż uwolni obie strony interakcji od krzywdzącego etykietowania i naznaczania.

K. O`Donoghue, nowozelandzki badacz zagadnień superwizji w pomocy społecznej sugeruje, iż wszelkie zasady i wskazówki metodyczne powinny być przystosowane do specyfiki i kontekstu działania placówki pomocowej, różnorodności problemów społecznych i klientów korzystających z jej pomocy. Autor postrzega superwizję, jako dialog między osobą superwizowaną a superwizorem. Dialogową orientację ułatwia superwizorowi technika zadawania diagnostycznych i trafnych pytań. Odpowiednio zadawane pytania strukturyzują proces rozwiązywania problemów. Pytania otwierające powinny w procesie superwizji pełnić rolę heurystyk, podobnie jak ma to miejsce w procesie twórczym. O`Donoghue przedstawia spotkanie superwizyjne w czterech głównych etapach (za: Szmagalski, 2005, s.51):

Pierwszy etap powinien być poświęcony na tworzenie poczucia komfortu u osoby superwizowanej, zachęcanie do otwarcia się i szczerego mówienia o swoich problemach. Superwizor powinien przede wszystkim wsłuchiwać się w problemy i towarzyszyć klientowi w ich przeżywaniu. Istotne na tym etapie jest wyjaśnienie i określenie celu sesji superwizyjnej, który w zasadzie odpowiada życzeniom osoby superwizowanej, czasu jej trwania, roli superwizora w tym procesie oraz korzyści, jakie może z niej czerpać osoba superwizowana.

Drugi etap, który należy określić, jako proces refleksyjnego dialogu, służy przede wszystkim rozpoznaniu rzeczywistego problemu klienta superwizji. Rolą superwizora jest pomoc w przewartościowaniu osobistych doświadczeń osoby superwizowanej, ukazanie ich w innej perspektywie, nadanie znaczenia problemowi w szerszym kontekście teoretycznym np. w kontekście misji instytucji, kodeksu etycznego lub teorii psychologicznej czy socjologicznej. Na tym etapie superwizor zachęca osobę superwizowaną do przedstawienia własnego rozumienia problemu, proponuje wyobrażenie alternatywnej sytuacji i jej konsekwencji, co ma na celu pobudzenie motywacji do podjęcia określonych działań. Następny krok na tym etapie to sugestie superwizora, jego wstępna interpretacja i wnioski dotyczące znaczenia problemu. Etap drugi powinien zakończyć się planowaniem i wyborem przez osobę superwizowaną konkretnych działań zmierzających do rozwiązania problemu.

Trzeci etap sesji superwizyjnej ma na celu jej podsumowanie. Obie strony wymieniają się informacją zwrotną z przebiegu sesji. Superwizor powinien otrzymać informacje o tym, czy i w jakim zakresie potrzeby superwizowanego zostały zaspokojone. Wskazane jest omówienie samopoczucia i refleksji końcowych towarzyszących klientowi superwizji po jej zakończeniu.

Ostatni, czwarty etap zamyka sesję. Partnerzy uzgadniają następną sesję, konkretyzują czas, miejsce i godzinę spotkania, lub też inne, ważne dla nich ustalenia.

Podobne, twórcze podejście do procesu superwizji mają holenderscy specjaliści L. Kessel i D.Haan (za: Szmagalski, 2005). Opracowali oni model trzyetapowego, cyklicznego procesu dialogu i współpracy superwizora i superwizowanego, przebiegającego przez: drogę poznawania, drogę wybierania i drogę działania. Powyższa propozycja jest w istocie rozszerzeniem drugiego etapu zaproponowanego przez K. O`Donoghue, podobnie też należy ją interpretować. Droga poznawania pomaga osobie superwizowanej pełniej zrozumieć zawodowe doświadczenie osobiste; określenia swojej roli zawodowej oraz odczuć. Rolą superwizora jest uaktywnienie refleksji klienta nad omawianym

doświadczeniem oraz pomoc w określeniu jego koncepcji idealnego działania w danych okolicznościach. Naturalną konsekwencją powyższych refleksji jest ukazanie osobistych doświadczeń w szerszym kontekście, nadanie mu nowego rozumienia i ukazanie przydatności nowej wiedzy w innych sytuacjach zawodowych. Droga wybierania stanowi niejako pomost między poznawaniem i działaniem. Na tym etapie superwizja ma pomóc osobie superwizowanej w zrozumieniu i określeniu postawy, i motywacji do dalszego działania. Superwizowany powinien przeanalizować plan działania pod kątem uzasadnienia teorii, na której się opiera, prawdopodobieństwa sukcesu oraz bilansu poniesionych kosztów psychologicznych i korzyści. Właściwe przebycie drogi podejmowania decyzji wzmacnia osobistą motywację i czyni przyszłe działania bardziej skutecznymi. Trzeci etap skupia ukonkretniony plan działania oraz prawdopodobne rezultaty w odniesieniu do zamierzonych celów. W sytuacji, gdy partnerzy superwizji odkryją rozbieżności w tym zakresie wskazany jest powrót do etapu pierwszego.

Literatura

1. Aronson E., psychologia społeczna, Warszawa, 1994
2. Krzyszkowski J., Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej, Warszawa, 1998
3. Nęcki Z., Komunikacja międzyludzka", Kraków, 2000
4. Szamagalski J. (red), Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy, Warszawa, 2005
5. Zuba R., Po co nam superwizja [w]: www.terapia.rubikon.pl

Zagadnienia kontrolne

1. Jak superwizję można wykorzystać do pracy z klientem trudnym. Omów na podstawie wybranego przykładu.
2. Jakie korzyści indywidualne i społeczne wynikają ze stosowania superwizji?
3. Jakie korzyści zapewnia superwizja instytucji, pracownikowi socjalnemu i klientowi?
4. Jakie zagrożenia wiążą się ze stosowaniem superwizji w praktyce zawodowej pracownika socjalnego?
5. Jakie znasz rodzaje superwizji. Omów możliwość ich wykorzystania w praktyce zawodowej?
6. Na czym polega istota superwizji?
7. W jaki sposób superwizja może przyczyniać się do rozwoju umiejętności zawodowych?

MODUŁ G

Funkcje i zadania organizacji pozarządowych w pomocy społecznej

1. Uwarunkowania prawne działalności sektora pozarządowego w Polsce

Marian Krawiec

Działalność sektora pozarządowego w Polsce regulują:

- ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2003 Nr 96 poz. 873 ze zm.),
- ustawa z dnia 7 kwietnia 1989 r. Prawo o stowarzyszeniach (Dz. U. z 2001r. Nr 79 poz. 855),
- ustawa z dnia 6 kwietnia 1984r. o fundacjach (Dz. U z 1991r. Nr 46 poz. 203).

Podstawowymi formami organizacyjnymi, w jakich działają organizacje pozarządowe w Polsce są stowarzyszenia i fundacje.

Stowarzyszenie (Ustawa z 7 kwietnia 1989 r. Prawo o stowarzyszeniach) jest dobrowolnym, samorządnym, trwałym zrzeszeniem o celach niezarobkowych. Stowarzyszenie samodzielnie określa swoje cele, programy działania i struktury organizacyjne oraz uchwala akty wewnętrzne dotyczące jego działalności. Stowarzyszenie opiera swoją działalność na pracy społecznej członków; do prowadzenia swych spraw może zatrudniać pracowników. Prawo tworzenia stowarzyszeń przysługuje obywatelom polskim mającym pełną zdolność do czynności prawnych i niepozbawionym praw publicznych. Małoletni w wieku od 16 do 18 lat, którzy mają ograniczoną zdolność do czynności prawnych, mogą należeć do stowarzyszeń i korzystać z czynnego i biernego prawa wyborczego, z tym, że w składzie zarządu stowarzyszenia większość muszą stanowić osoby o pełnej zdolności do czynności prawnych. Małoletni poniżej 16 lat mogą, za zgodą przedstawicieli ustawowych, należeć do stowarzyszeń według zasad określonych w ich statutach, bez prawa udziału w głosowaniu na walnych zebraniach członków oraz bez korzystania z czynnego i biernego prawa wyborczego do władz stowarzyszenia. Jeżeli jednak jednostka organizacyjna stowarzyszenia zrzesza wyłącznie małoletnich, mogą oni wybierać i być wybierani do władz tej jednostki.

Osoby, w liczbie, co najmniej piętnastu, pragnące założyć stowarzyszenie, wybierają komitet założycielski i uchwalają statut stowarzyszenia. Statut stowarzyszenia określa w szczególności:

1) nazwę stowarzyszenia, odróżniającą je od innych stowarzyszeń, organizacji i instytucji,
2) teren działania i siedzibę stowarzyszenia,
3) cele i sposoby ich realizacji,

4) sposób nabywania i utraty członkostwa, przyczyny utraty członkostwa oraz prawa i obowiązki członków,
5) władze stowarzyszenia, tryb dokonywania ich wyboru, uzupełniania składu oraz ich kompetencje,
6) sposób reprezentowania stowarzyszenia oraz zaciągania zobowiązań majątkowych, a także warunki ważności jego uchwał,
7) sposób uzyskiwania środków finansowych oraz ustanawiania składek członkowskich,
8) zasady dokonywania zmian statutu,
9) sposób rozwiązania się stowarzyszenia.

Najwyższą władzą stowarzyszenia jest walne zebranie członków. Stowarzyszenie jest obowiązane posiadać zarząd i organ kontroli wewnętrznej.

Sąd rejestrowy wydaje postanowienie o zarejestrowaniu stowarzyszenia po stwierdzeniu, że jego statut jest zgodny z przepisami prawa i założyciele spełniają wymagania określone ustawą. Stowarzyszenie uzyskuje osobowość prawną i może rozpocząć działalność z chwilą wpisania do Krajowego Rejestru Sądowego. Majątek stowarzyszenia powstaje ze składek członkowskich, darowizn, spadków, zapisów, dochodów z własnej działalności, dochodów z majątku stowarzyszenia oraz z ofiarności publicznej. Stowarzyszenie może prowadzić działalność gospodarczą, według ogólnych zasad określonych w odrębnych przepisach. Dochód z działalności gospodarczej stowarzyszenia służy realizacji celów statutowych i nie może być przeznaczony do podziału między jego członków.

Fundacja (Ustawa o fundacjach z dnia 6 kwietnia 1984 r.) może być ustanowiona dla realizacji zgodnych z podstawowymi interesami Rzeczypospolitej Polskiej celów społecznie lub gospodarczo użytecznych, w szczególności takich, jak: ochrona zdrowia, rozwój gospodarki i nauki, oświata i wychowanie, kultura i sztuka, opieka i pomoc społeczna, ochrona środowiska oraz opieka nad zabytkami. Fundacje mogą ustanawiać osoby fizyczne niezależnie od ich obywatelstwa i miejsca zamieszkania, bądź osoby prawne mające siedziby w Polsce lub za granicą. Siedziba fundacji powinna znajdować się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Oświadczenie woli o ustanowieniu fundacji powinno być złożone w formie aktu notarialnego. Zachowania tej formy nie wymaga się, jeżeli ustanowienie fundacji następuje w testamencie. W oświadczeniu woli o ustanowieniu fundacji fundator powinien wskazać cel fundacji oraz składniki majątkowe przeznaczone na jego realizację. Fundator ustala statut fundacji, określający jej nazwę, siedzibę i majątek, cele, zasady, formy i zakres działalności fundacji, skład i organizację zarządu, sposób powoływania oraz obowiązki i uprawnienia tego organu i jego członków. Statut może zawierać również inne postanowienia, w szczególności dotyczące prowadzenia przez fundację działalności gospodarczej, dopuszczalności i warunków jej połączenia z inną fundacją, zmiany celu lub statutu, a także przewidywać tworzenie obok zarządu innych organów fundacji. Fundacja może prowadzić działalność gospodarczą w rozmiarach służących realizacji jej celów. Jeżeli fundacja ma prowadzić działalność gospodarczą, wartość środków majątkowych fundacji przeznaczonych na działalność gospodarczą nie może być mniejsza niż 1000 złotych.

Fundacja podlega obowiązkowi wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. Fundacja uzyskuje osobowość prawną z chwilą wpisania do Krajowego Rejestru Sądowego.

Postanowienie o wpisaniu fundacji do Krajowego Rejestru Sądowego sąd wydaje ponadto po stwierdzeniu, że cel i statut fundacji są zgodne z przepisami prawa. Zarząd fundacji kieruje jej działalnością oraz reprezentuje fundację na zewnątrz.

Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie reguluje zasady:

- prowadzenia działalności pożytku publicznego przez organizacje pozarządowe i korzystania z tej działalności przez organy administracji publicznej w celu wykonywania zadań publicznych,
- uzyskiwania przez organizacje pozarządowe statusu organizacji pożytku publicznego oraz funkcjonowania organizacji pożytku publicznego,
- sprawowania nadzoru nad prowadzeniem działalności pożytku publicznego.
- wykonywania świadczeń przez wolontariuszy oraz zasady korzystania z tych świadczeń.

Działalnością pożytku publicznego, według art. 3 Ustawy, jest działalność społecznie użyteczna, prowadzona przez organizacje pozarządowe w sferze zadań publicznych, zaś organizacjami pozarządowymi są, niebędące jednostkami sektora finansów publicznych, w rozumieniu przepisów o finansach publicznych, i niedziałające w celu osiągnięcia zysku, osoby prawne lub jednostki nieposiadające osobowości prawnej utworzone na podstawie przepisów ustaw, w tym fundacje i stowarzyszenia. Działalność pożytku publicznego mogą prowadzić także osoby prawne i jednostki organizacyjne działające na podstawie przepisów o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej, o stosunku Państwa do innych kościołów i związków wyznaniowych oraz o gwarancjach wolności sumienia i wyznania, jeżeli ich cele statutowe obejmują prowadzenie działalności pożytku publicznego.

Sfera zadań publicznych obejmuje zadania określone w art. 4 Ustawy, w szczególności w zakresie:

- pomocy społecznej, działalności charytatywnej,
- podtrzymywania tradycji narodowej, pielęgnowania polskości oraz rozwoju świadomości narodowej, obywatelskiej i kulturowej,
- ochrony i promocji zdrowia, działania na rzecz osób niepełnosprawnych, promocji zatrudnienia i aktywizacji zawodowej nauki, edukacji, oświaty i wychowania, ochrony i promocji zdrowia.

Art. 5 Ustawy szeroko traktuje rolę administracji publicznej w sferze współpracy z organizacjami pozarządowymi. Według Ustawy współpraca ta może odbywać się w takich formach jak:

- zlecanie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych na zasadach określonych w ustawie,
- wzajemnego informowania się o planowanych kierunkach działalności i współdziałania w celu zharmonizowania tych kierunków,
- konsultowania projektów aktów normatywnych w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji,

- tworzenia wspólnych zespołów o charakterze doradczym i inicjatywnym.

Współpraca odbywa się na zasadach: pomocniczości (Leś, 2005), suwerenności stron, partnerstwa, efektywności, uczciwej konkurencji i jawności.

Zlecanie realizacji zadań publicznych może mieć formy:

- powierzania wykonywania zadań publicznych, wraz z udzieleniem dotacji na finansowanie ich realizacji,
- wspierania takich zadań, wraz z udzieleniem dotacji na dofinansowanie ich realizacji.

Działalność pożytku publicznego może być działalnością odpłatną lub nieodpłatną. Dokładnie definiują tę działalność art. 7 - 9 Ustawy. Działalnością odpłatną pożytku publicznego jest działalność w zakresie wykonywania zadań należących do sfery zadań publicznych, za którą organizacja pobiera wynagrodzenie. Działalnością odpłatną pożytku publicznego jest również sprzedaż towarów lub usług wytworzonych lub świadczonych przez osoby bezpośrednio korzystające z działalności pożytku publicznego, w szczególności w zakresie rehabilitacji oraz przystosowania do pracy zawodowej osób niepełnosprawnych, a także sprzedaż przedmiotów darowizny na cele prowadzenia działalności pożytku publicznego. Dochód z działalności odpłatnej pożytku publicznego służy wyłącznie realizacji zadań należących do sfery zadań publicznych lub celów statutowych. Działalność odpłatna stanowi działalność gospodarczą, jeżeli:

- wynagrodzenie jest w odniesieniu do działalności danego rodzaju wyższe od tego, jakie wynika z kalkulacji bezpośrednich kosztów tej działalności,
- wynagrodzenie osób fizycznych z tytułu zatrudnienia przy wykonywaniu statutowej działalności nieodpłatnej oraz działalności odpłatnej przekracza 1, 5 - krotność przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w sektorze przedsiębiorstw ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za rok poprzedni.

Nie można prowadzić odpłatnej działalności pożytku publicznego i działalności gospodarczej w odniesieniu do tego samego przedmiotu działalności.

Wspieranie oraz powierzanie zadań odbywa się po przeprowadzeniu otwartego konkursu ofert (art. 11 Ustawy). Powierzenie może nastąpić w innym trybie, jeżeli dane zadania można zrealizować efektywniej w inny sposób, określony w odrębnych przepisach, w szczególności poprzez zakup usług na zasadach i w trybie określonym w przepisach o zamówieniach publicznych, przy porównywalności metod kalkulacji kosztów oraz porównywalności opodatkowania. Wspieranie oraz powierzanie zadań może nastąpić na zasadach i w trybie Ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o partnerstwie publiczno-prywatnym. Organ administracji publicznej przy rozpatrywaniu ofert:

- ocenia możliwość realizacji zadania przez organizację pozarządową, podmioty wymienione w art. 3 ust. 3 oraz jednostki organizacyjne podległe organom administracji publicznej lub przez nie nadzorowane,
- ocenia przedstawioną kalkulację kosztów realizacji zadania, w tym w odniesieniu do zakresu rzeczowego zadania,
- uwzględnia wysokość środków publicznych przeznaczonych na realizację zadania.

Umowa o powierzenie zadania i udzielenie dotacji wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Umowa może być zawarta na czas realizacji zadania lub na czas określony.

Organizacje pozarządowe wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego uzyskują status organizacji pożytku publicznego z chwilą wpisania do tego Rejestru informacji o spełnieniu następujących wymagań (art. 20 Ustawy):

- prowadzenie działalności statutowej na rzecz ogółu społeczności lub określonej grupy podmiotów, pod warunkiem że grupa ta jest wyodrębniona ze względu na szczególnie trudną sytuację życiową lub materialną w stosunku do społeczeństwa,
- działalność ta jest wyłączną statutową działalnością organizacji pozarządowej i dotyczy realizacji zadań publicznych na rzecz ogółu społeczności lub grupy podmiotów,
- nie prowadzi działalności gospodarczej albo prowadzi działalność gospodarczą w rozmiarach służących realizacji celów statutowych,
- cały dochód przeznacza na działalność statutową,
- ma statutowy, kolegialny organ kontroli lub nadzoru,
- statut lub inne akty wewnętrzne zabraniają:
  - udzielania pożyczek lub zabezpieczania zobowiązań majątkiem organizacji w stosunku do jej członków, członków organów lub pracowników oraz osób im bliskich,
  - przekazywania ich majątku na rzecz ich członków, członków organów lub pracowników oraz ich osób bliskich, na zasadach innych niż w stosunku do osób trzecich, w szczególności, jeżeli przekazanie to następuje bezpłatnie lub na preferencyjnych warunkach,
  - wykorzystywania majątku na rzecz członków, członków organów lub pracowników oraz ich osób bliskich,
  - zakupu na szczególnych zasadach towarów lub usług od podmiotów, w których uczestniczą członkowie organizacji, członkowie jej organów lub pracownicy oraz osoby im bliskie.

Organizacji pożytku publicznego przysługuje (art. 24 Ustawy) zwolnienie od:

- podatku dochodowego od osób prawnych,
- podatku od nieruchomości,
- podatku od czynności cywilnoprawnych,
- opłaty skarbowej,
- opłat sądowych.

Organizacja pożytku publicznego może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, nabywać na szczególnych warunkach prawo użytkowania nieruchomości będących własnością Skarbu Państwa lub jednostki samorządu terytorialnego. W organizacji pożytku publicznego mogą wykonywać pracę (art. 25) poborowi skierowani do odbycia służby zastępczej, na zasadach i w trybie określonych w odrębnych przepisach. Inne z kolei

przepisy regulują przekazywanie 1% podatku dochodowego na rzecz wybranych przez siebie organizacji pożytku publicznego.

Ustawa wprowadza uregulowania dotyczące wykonywania świadczeń przez wolontariuszy, (odpowiadających świadczeniu pracy), na rzecz:

- organizacji pozarządowych,
- organów administracji publicznej, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej,
- jednostek organizacyjnych podległych organom administracji publicznej lub nadzorowanych przez te organy, z wyłączeniem prowadzonej przez te jednostki działalności gospodarczej.

Wolontariusz powinien posiadać kwalifikacje i spełniać wymagania odpowiednie do rodzaju i zakresu wykonywanych świadczeń, jeżeli obowiązek posiadania takich kwalifikacji i spełniania stosownych wymagań wynika z odrębnych przepisów. Świadczenia wolontariuszy są wykonywane w zakresie, w sposób i w czasie określonych w porozumieniu z korzystającym. Porozumienie powinno zawierać postanowienie o możliwości jego rozwiązania. Na żądanie wolontariusza korzystający jest obowiązany potwierdzić na piśmie treść porozumienia, o którym mowa w ust.1, a także wydać pisemne zaświadczenie o wykonaniu świadczeń przez wolontariusza, w tym o zakresie wykonywanych świadczeń. Na prośbę wolontariusza korzystający może przedłożyć pisemną opinię o wykonaniu świadczeń przez wolontariusza. Jeżeli świadczenie wolontariusza wykonywane jest przez okres dłuższy niż 30 dni, porozumienie powinno być sporządzone na piśmie.

W 2010 r. dokonano zmian w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 28, poz. 146 z 2010 r.), które mają na celu uregulowanie problemów ujawnionych w trakcie ostatnich trzech lat funkcjonowania ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. Nr 96, poz. 873, z późn. zm.), a w szczególności kwestii trybu zlecania realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym. Proponowane zmiany uwzględniają uwagi zawarte w sprawozdaniach z działania ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, a także szereg uwag zgłaszanych przez podmioty stosujące ustawę tj. organizacje pozarządowe, podmioty kościelne oraz jednostki samorządu terytorialnego. W toku prac zostały wykorzystane również sugestie przedstawione przez Radę Działalności Pożytku Publicznego Działalności Pożytku Publicznego. Propozycje zmian biorą pod uwagę także poglądy doktryny oraz orzecznictwo sądowe, w tym Sądu Najwyższego oraz sądów rejestrowych.

Charakter systemowy ma zmiana, polegająca na zwiększeniu do 33 pozycji sfer zadań publicznych, które mogą być podejmowane przez organizacje pożytku publicznego (art.4), a także wprowadzenie obowiązku uchwalania przez organy stanowiące jednostek samorządu terytorialnego programów współpracy z organizacjami pozarządowymi (art. 5a). Istotne jest również wprowadzenie limitu wynagrodzeń w organizacjach pozarządowych wykonujących zadania publiczne finansowane lub dofinansowane ze środków publicznych (dotacji) lub korzystające z ofiarności publicznej (art. 9 a). Ma to na celu ograniczenie częstej praktyki przeznaczania przez organizacje pozarządowe wyżej wymienionych środków w nadmiernej wysokości na wynagrodzenia.

Dotychczasowe doświadczenia ze stosowania ustawy w zakresie zlecania wykonywania zadań publicznych organizacjom pozarządowym potwierdzają potrzebę istnienia jednolitych zasad i trybu ubiegania się o środki publiczne. Jedną z istotnych zmian wprowadzanych ustawą jest uelastycznienie trybu zlecania realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym. W ustawowo określonych przypadkach przewiduje się możliwość odpowiedniego stosowania trybu pozakonkursowego, co stanowi ważne kryterium usprawnienia realizacji zadań publicznych przez organizacje pozarządowe, służące skuteczności i efektywności ich wykonywania (art. 19a).

Ponadto, w razie wystąpienia klęski żywiołowej, katastrofy naturalnej lub awarii technicznej przewiduje się odstąpienie od trybu otwartego konkursu ofert (art. 11a). Dodatkowo, w szczególnie uzasadnionych przypadkach Prezes Rady Ministrów może zlecać realizację zadań publicznych bez konkursu. Również zmiana w kryteriach nabywania statusu organizacji pożytku publicznego służy zwiększeniu przejrzystości struktury i funkcjonowania tych organizacji, w oparciu o istotne standardy procesu profesjonalizacji sektora pozarządowego.

Za szczególnie istotną zmianę należy uznać zakaz prowadzenia działalności gospodarczej przez organizacje pożytku publicznego (art. 20 pkt 5), oraz to, że status organizacji pożytku publicznego uzyska wyłącznie organizacja prowadząca działalność przez okres, co najmniej 2 lata (art. 22 pkt 1).

Zapewnieniu większej jawności i przejrzystości funkcjonowania organizacji pożytku publicznego służy obowiązek sporządzania i podawania do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie sprawozdania z wykorzystania 1% podatku na stronie internetowej ministra właściwego do spraw pożytku publicznego (art. 27 ust.3).

W celu zagwarantowania rzetelności i wiarygodności podmiotów posiadających status organizacji pożytku publicznego, a tym samym pewnej i niezawodnej informacji o zarejestrowanych podmiotach, a także zapewnienia przestrzegania przez organizacje pożytku publicznego ustawowych standardów działania, dokonano szeregu zmian w zakresie środków nadzoru.

Rozszerzono zakres przedmiotowy nadzoru obejmując nim działalność, a nie tylko prawidłowość korzystania z uprawnień, organizacji pożytku publicznego (art.28). W przypadku niezłożenia lub nieopublikowania sprawozdania finansowego lub merytorycznego wprowadza się sankcję w postaci wystąpienia do sądu o nałożenie grzywny na organizację pożytku publicznego, a w przypadku uporczywego niewypełniania obowiązków sprawozdawczych wystąpienie do sądu rejestrowego o pozbawienie statusu organizacji pożytku publicznego (art. 33a ust. 1).

Ponadto, wyżej wymienione sankcje mają zastosowanie w przypadku nieprzesłania informacji o rozliczeniu środków pochodzących ze zbiórki publicznej lub informacji o otrzymanych darowiznach wskazanej w przepisach o podatku dochodowym od osób prawnych (art. 33a ust.2). Jednocześnie, przyznaje się ministrowi kompetencję do wystąpienia do sądu o pozbawienie statusu organizacji pożytku publicznego w razie uchylania się od poddania się kontroli (art. 33 ust. 2). Minister ma obowiązek wystąpienia do sądu rejestrowego o pozbawienie statusu organizacji pożytku publicznego, w przypadku niespełniania ustawowych wymogów stwierdzonych w wyniku kontroli.

Nowym rozwiązaniem jest wprowadzenie odpowiedzialności członków organu zarządzającego oraz organu kontroli lub nadzoru wobec organizacji pożytku publicznego za szkodę wyrządzoną działaniem niezgodnym z prawem lub statutem. Stanowi to kolejną, obok zakazu uprzywilejowania członków organu zarządzającego oraz organu kontroli i nadzoru w stosunkach cywilnoprawnych, w szczególności w zakresie przekazywania majątku organizacji pożytku publicznego, regulację służącą zapewnieniu prawidłowego i zgodnego z prawem funkcjonowania organizacji pożytku publicznego. Ponadto, jak się wydaje, dalszej instytucjonalizacji dialogu obywatelskiego służyć ma obowiązek powoływania z inicjatywy organizacji pozarządowych Wojewódzkich Rad Działalności Pożytku Publicznego, w skład których poza przedstawicielami III sektora, wchodziliby przedstawiciele marszałka województwa oraz wojewody (art. 41a-d).

Wolą ustawodawcy jest, aby utworzenie Wojewódzkich Rad przyczyniło się do usprawnienia i rozwoju wzajemnych relacji między instytucjami dialogu obywatelskiego i dialogu społecznego (wojewódzkie komisje dialogu społecznego). Przewiduje się również możliwość tworzenia na szczeblu powiatu i gminy odpowiednio Powiatowych lub Gminnych Rad Działalności Pożytku Publicznego (art. 41 e-f). W stosunku do wcześniejszego stanu prawnego w nowej ustawie wprowadzono między innymi następujące zmiany:

1) w celu podkreślenia faktu, że organizacje pozarządowe powoływane są z myślą o prowadzeniu działalności społecznie użytecznej podkreślono, że iż podmioty te nie są jednostkami sektora finansów publicznych i nie działają w celu osiągnięcia zysków. (art.3 ust. 2 pkt 1 i 2); oraz zrównano z nimi spółdzielnie socjalne oraz pod pewnymi warunkami niektóre spółki akcyjne i spółki z ograniczoną odpowiedzialnością.

2) wprowadzono zapis o możliwości tworzenia programów współpracy także przez organy administracji rządowej.

3) w celu doprecyzowania zagadnień definicyjnych wprowadzono przepis stanowiący, iż działalnością odpłatną pożytku publicznego jest – podobnie jak w przypadku działalności nieodpłatnej - świadczenie na podstawie stosunku prawnego usług. (art.8 ust. 1 pkt 2);

4) w celu zwiększenia przejrzystości przepisów, jasno określono, że działalność nieodpłatna i odpłatna pożytku publicznego oraz działalność gospodarcza może być prowadzona w tym samym zakresie.

5) w celu usprawnienia procedury konkursowej (otwartych konkursów ofert) określono dla organu administracji publicznej 21–dniowy termin na ogłoszenie otwartego konkursu ofert. Ponadto, ogłoszenie o konkursie zamieszcza się, w co najmniej trzech sposobach. Takie rozwiązanie znacząco obniża koszty przeprowadzenia procedury konkursowej (art. 13 ust. 1 i 3);

6) w odpowiedzi na liczne postulaty przedstawicieli organizacji pozarządowych, a także oczekiwania przedstawicieli organów administracji publicznej wprowadzono wykorzystanie procedury zamówienia z wolnej ręki do zlecania realizacji zadań publicznych o szczególnym charakterze. Szczególny charakter związany jest przede wszystkim z faktem, że zadania o charakterze lokalnym miałby być realizowane w terminie nieprzekraczającym 30 dni, a wysokość przekazanych środków publicznych nie przekroczyłaby 10 000 zł dla poszczególnych podmiotów. Omawiany tryb zamówienia z wolnej ręki stworzy alternatywny – w stosunku do istniejącej procedury otwartego konkursu ofert – tryb przekazywania środków

na realizację zadań publicznych, który w istotny sposób wpłynąłby na szybkość postępowania i pozwoli docenić nowatorskie, autorskie projekty zgłaszane przez organizacje pozarządowe.

7) celem stworzenia przyjaznych warunków dla rozwoju współpracy pomiędzy podmiotami III sektora przewiduje się wprowadzenie możliwości zgłoszenia oferty – w odpowiedzi na otwarty konkurs ofert – przez kilka organizacji działających wspólnie, które ponosiłyby odpowiedzialność solidarną za zaciągnięte zobowiązania (art. 14 ust. 2 i 3);

8) w celu zwiększenia przejrzystości procedury konkursowej wprowadzono obowiązek powoływania komisji konkursowej w celu opiniowania złożonych ofert, w skład, której wchodziliby w równej liczbie przedstawiciele organów administracji publicznej (odpowiednio: samorządowej lub rządowej) oraz osoby posiadające specjalistyczna wiedzę w dziedzinie obejmującej zakres zadań podlegających konkursowi (art. 15 ust. 2a – 2d);

9) chcąc umożliwić harmonijną realizację zadań w dłuższym czasie planowane jest wprowadzenia przepisu, który stanowi, iż umowa o wspieranie lub powierzanie zadania publicznego jest zawierana na czas realizacji zadania lub na czas określony, nie dłuższy niż 5 lat (art. 16 ust. 3);

10) w odniesieniu do członków organu zarządzającego organizacji pożytku publicznego, wprowadza się – analogiczny do wcześniej obowiązującego w odniesieniu do członków organów kontroli lub nadzoru - wymóg, aby osoby pełniące funkcje w tym organie nie były osobami skazanymi za przestępstwo popełnione z winy umyślnej (art. 20 ust.1pkt. 4);

11) wprowadzenie zasady przekazywania ministrowi właściwemu do spraw zabezpieczenia społecznego sprawozdania finansowego i merytorycznego, w terminie 15 dni od zatwierdzenia rocznego sprawozdania finansowego, które zgodnie z przepisami o rachunkowości następuje nie później niż w ciągu 6 miesięcy od końca roku obrotowego; dotychczas organizacje pożytku publicznego miały obowiązek przekazywania sprawozdań w terminie 3 miesięcy od końca roku obrotowego, co skutkowało częstym przekazywaniem sprawozdań niezatwierdzonych. W celu zapewnienia jawności i przejrzystości gospodarki finansowej organizacji pożytku publicznego przewiduje się obowiązek publikowania sprawozdań na stronie internetowej ministra (art. 23);

Ponadto ustawa w art. 2 wprowadza szereg zmian w innych aktach prawnych np. w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. Nr 64, poz. 593, z późn.zm.) oraz w ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. Nr 99, poz. 1001, z późn.zm.) mają na celu ujednolicenie trybu zlecania realizacji zadań publicznych. Jednolity tryb w istotny sposób ułatwi organom władzy publicznej zlecanie realizacji zadań publicznych, co korzystnie wpłynie na szeroki krąg podmiotów realizujących te zadania, a w konsekwencji również na końcowych beneficjentów zadań realizowanych w sferze działalności pożytku publicznego.

Oczekuje się, że wprowadzone zmiany do ustawy spowodują sprawniejsze przekazywanie części zadań do realizacji organizacjom pozarządowym, które charakteryzują się elastycznością działania i bliskim kontaktem ze społecznościami lokalnymi, co bezpośrednio wiąże się z trafniejszym i pełniejszym zaspokajaniem potrzeb tych społeczności.

2. Pomoc społeczna a organizacje pozarządowe

Jerzy Bugliński

Przekształcenia, jakie dokonały się w ostatnich latach w Polsce, objęły również politykę społeczną. Z wejściem w życie ustaw o samorządzie terytorialnym oraz o podziale zadań i kompetencji pomiędzy organy rządowe i samorządowe nastąpiła decentralizacja polityki społecznej. Proces decentralizacji zbiegł się w czasie z kryzysem gospodarczym, wpływającym na stan budżetu państwa, a tym samym wielkością przekazywanych z niego subwencji dla samorządów lokalnych, w budżetach, których wydatki na sferę socjalną zajmują znaczną pozycję. Dochody jednostek samorządowych powiększone o subwencje z budżetu państwa nie zawsze są wystarczające dla realizacji właściwej polityki społecznej na tym szczeblu. Ta sytuacja spowodowała, że zadania polityki społecznej skupiły się w dużej mierze na bieżącej ochronie obywateli, którzy tego wymagają, przed negatywnymi skutkami przemian ekonomiczno-społecznych. W związku z tym ciągle podejmowane są prace nad nowym modelem polityki społecznej. Istotną cechą tego modelu jest zwiększenie roli polityki lokalnej, co jest następstwem dokonanej decentralizacji i demokratyzacji stosunków w społeczeństwie i państwie. Tworzy to większe możliwości działania dla lokalnych podmiotów polityki społecznej tak publicznych jak i pozarządowych (Niesporek, 2007; Rybka, Rymsza, 2002).

Właśnie w tej sytuacji nastąpił szybki rozwój organizacji pozarządowych (nazywanych też organizacjami "trzeciego sektora" lub "non profit"), niosących pomoc potrzebującym. Organizacje te w istotnej mierze uzupełniają obecnie sieć instytucji publicznych i są często niezastąpione w identyfikacji potrzeb i charakteryzują się dużą elastycznością, co do sposobu niesienia pomocy. Organizacje pozarządowe, są obok demokratycznych wyborów, ważnym mechanizmem, za pośrednictwem którego różnego typu społeczności mogą wyrażać swoje (i nie tylko) potrzeby, a zarazem polem działania na rzecz zaspokajania tych potrzeb. Trzeci sektor natomiast ma do spełnienia dwie ważne funkcje:

- stworzenie możliwości twórczej i pożytecznej działalności na rzecz poszczególnych osób lub ogółu społeczeństwa,
- działalność ta może i powinna sprawiać, że ludzie będą czuli, że stanowią wspólnotę (naród, ogół mieszkańców gminy, grupa sąsiadów).

To zadanie trzeciego sektora jest szalenie ważne w naszym kraju, gdzie wieloletnie rządy „komunistyczne” całkowicie zniszczyły tzw. wspólnoty lokalne, dzięki którym tam gdzie żyjemy czujemy się bezpiecznie i u siebie. Bez organizacji pozarządowych nie ma normalnego społeczeństwa i demokracji. Stwarzają one ramy organizacyjne dla działań powodowanych odruchem serca (pozwalają nam czuć się ludźmi) oraz dla naszej aktywności obywatelskiej (pozwalają nam czuć się obywatelami). W sytuacji, gdy udział w sprawowaniu władzy jest ograniczony, działalność w organizacjach pozarządowych pozwala ludziom spełniać ich funkcje obywatelskie, wpływać na zmianę rzeczywistości i sprawować kontrolę. Czasami siła organizacji pozarządowych polega na tym, że mówią o problemach, o których inni wolą milczeć. Można powiedzieć tak: im więcej demokracji, tym większa potrzeba istnienia ruchu organizacji pozarządowych. Organizacje pozarządowe to nic innego jak efekt niewydolności państwa i rynku w zakresie zaspokajania potrzeb społecznych. Jest to też sposób na minimalizowanie kosztów procesu zaspokajania potrzeb społecznych.

Organizacje pozarządowe pełnią chyba najważniejszą rolę, są swoistą „poduszką powietrzną" pomiędzy państwem a społeczeństwem. Rozwiązują one, bowiem, trudne problemy społeczne, zmniejszają napięcia i sytuacje konfliktowe w społeczeństwie. Dzięki nim również obywatele mają możliwość wyrażania swoich opinii, niekoniecznie w sprawach wielkiej polityki.

Są dwie zasadnicze cechy, które odróżniają organizacje pozarządowe od innych podmiotów:

1. Niezależność od administracji publicznej (rządowej czy samorządowej).
2. Działalność ich nie jest nastawiona na zysk. (Piątek, 2005; Oleksiejczuk E., Oleksiejczuk A.., 2005; Lewis, 2008).

Działają one w obszarach, w których potrzebna jest szczególna aktywność obywateli, konieczność mobilizowania się wokół ważnych problemów wymagających zorganizowanego działania. Zwłaszcza tam, gdzie państwo ze swym aparatem wykonawczym nie jest w stanie świadczyć skutecznie swej pomocy lub programowo rezygnuje z bezpośredniej interwencji pozostawiając inicjatywę obywatelom. Organizacje pozarządowe funkcjonują w różnych obszarach, przy czym pomoc społeczna nie jest najważniejszym z nich.

Diagram: Obszary funkcjonowania organizacji pozarządowych w Polsce

Źródło: http://lubelskie.ngo.pl/wiadomosc/666758.html

Organizacje pozarządowe działają, przede wszystkim, na rzecz osób indywidualnych (88%), ale jedna trzecia, jako odbiorców usług organizacji wskazuje też instytucje lub organizacje. Obok bezpośredniego świadczenia usług członkom, podopiecznym czy klientom organizacji lub ich finansowego wspierania (deklaruje to 64% organizacji), stowarzyszenia i fundacje podejmują też działania mające na celu dotarcie do szerszych grup odbiorców i zwiększenie świadomości tematyki, jaką się zajmują. W tym celu organizują debaty i konferencje (30% organizacji), wydają czasopisma, biuletyny czy raporty (17%), organizują

targi lub podejmują inne działania mające promować sektor pozarządowy (14%). (http://lubelskie.ngo.pl/wiadomosc/666758.html).

Sektor publiczny (w tym pomoc społeczna) często odnosił się niechętnie do organizacji pozarządowych, nie widział w trzecim sektorze równorzędnego partnera. Pracownicy pomocy społecznej oceniając pozytywnie działania organizacji pozarządowych wskazywali jednocześnie na ograniczenie ich wpływu na rozwiązywanie problemów społecznych. Najchętniej widzieli organizacje pozarządowe (Załuska i.in., 1996, str. 106-107) w pracy z: osobami niepełnosprawnymi (22%), rodzinami w trudnej sytuacji (22%), bezrobotnymi (20%), osobami uzależnionymi (16%), ludźmi starymi (14%).

Do przesłanek decydujących o niechętnym nastawieniu pracowników socjalnych można zaliczyć:

- przyzwyczajenia i doświadczenia pracowników sektora publicznego,
- brak wypracowanych, sprawdzonych metod współdziałania sektorów publicznego i pozarządowego,
- obrona własnych interesów (pozycja decydenta i administratora) pracowników pomocy społecznej,
- niezbyt silna pozycja sektora pozarządowego w społeczeństwie, wynikająca z jego marginalizacji w przeszłości,
- przykłady nieuczciwych działań organizacji pozarządowych oraz błędy popełniane przez organizacje non-profit na początku ich działalności,
- przez długi czas brak było systemowego i prawnego umocowania organizacji pozarządowych w społeczeństwie i państwie.

Umocowanie takie stworzyła dopiero Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. Nr 96 poz. 873), która w art. 3 ust. 2 określa następująco organizacje pozarządowe: "Organizacjami pozarządowymi są, niebędące jednostkami finansów publicznych, w rozumieniu przepisów o finansach publicznych, i niedziałające w celu osiągnięcia zysku, osoby prawne lub jednostki nieposiadające osobowości prawnej utworzone na podstawie przepisów ustaw, w tym fundacje i stowarzyszenia...". Należy mieć nadzieję, że wspomniana Ustawa przybliża dwa sektory działania na rzecz ludzi potrzebujących wsparcia społecznego (Leś, 2003), a organizacje pozarządowe stwarzają takie ramy działania, które sprzyjają dobremu klimatowi wokół nich samych. Przykładem takiego myślenia jest poniższa Karta Zasad Działania Organizacji Pozarządowych. Prawo do dobrowolnego zrzeszania się należy do fundamentalnych praw człowieka, a swoboda działalności i zaangażowanie obywateli w życie społeczne jest podstawą prawdziwej demokracji. Wśród inicjatyw i instytucji, których nie można zaliczyć ani do struktur administracji państwowej i samorządowej, ani do sfery działań stricte gospodarczych, wyodrębnić trzeba organizacje pozarządowe, czyli takie, których podstawą działalności jest wolontarystyczne zaangażowanie i zewnętrzne finansowanie (darowizny, subwencje, dotacje). Są to organizacje realizujące pewną misję (tzn. działają w imię wartości lub społecznie pożytecznych celów), a niedążące do uzyskania zysku czy zdobycia władzy.

Zasady działalności tych organizacji normują nie tylko przepisy prawa, ale także swoisty kodeks etyczny, którego podstawą jest tekst przygotowany na I Ogólnopolskim Forum Inicjatyw Pozarządowych.

1. Organizacje pozarządowe w swoim działaniu na rzecz dobra wspólnego kierują się zasadą poszanowania godności, praw i wolności człowieka.
2. Organizacje pozarządowe działają w ramach obowiązującego w demokratycznym państwie prawa, wpływając, w ramach demokratycznych procedur na jego doskonalenie.
3. Organizacje pozarządowe są samorządne i niezależne. Zasady ich działalności określają wewnętrzne mechanizmy samoregulacji tak na poziomie poszczególnych organizacji jak i branż.
4. Działalność merytoryczna i finansowa organizacji pozarządowych jest działalnością jawną z uwagi na szczególną troskę o posiadane przez nie środki publiczne bądź pochodzące od osób prywatnych.
5. Organizacje pozarządowe przeznaczają całe wypracowane dochody na realizację zadań statutowych oraz w rozsądnych granicach - na rozwój organizacji.
6. Każda organizacja pozarządowa powinna rozróżnić w swoim statucie funkcje zarządzające i nadzorcze. Członkowie kolegialnego organu nadzorczego nie powinni pobierać wynagrodzenia za pracę w tym organie.
7. Organizacje pozarządowe współpracują ze sobą na zasadach partnerstwa i wzajemnego wspieranie się w swoich działaniach. W sytuacjach, gdy zachodzi konflikt uznawanych wartości, organizacje podejmują działania przy zachowaniu zasad tolerancji i uznania prawa innych do posiadania odmiennego zdania. (http://www.ngo.pl/x/69529).

Istotna jest tez odpowiedź na pytanie:, Dlaczego organizacje pozarządowe powinny wspierać lub zastępować państwo w zaspokajaniu potrzeb obywateli (m.in. w obszarze pomocy społecznej)?

- bo robią to lepiej i taniej. Lepiej, bo człowiek oddany sprawie zastępuje “bezdusznego urzędnika”, a taniej, bo unikają biurokracji i często korzystają z pracy wolontariuszy (ochotników),
- bo najlepiej znają lokalne potrzeby i działając poprzez członków społeczności tworzą poczucie wspólnoty i tę wspólnotę realnie konstruują,
- bo w krajach Europy Wschodniej, w tym w Polsce, jest duże zapotrzebowanie na ruch organizacji pozarządowych, co więcej ruch ten się tworzy i cementuje. Liczba organizacji, stowarzyszeń i fundacji, idzie już w tysiące, a coraz popularniejsze jest tworzenie porozumień regionalnych, organizowanie wspólnych akcji i zbiorowe wyrażanie stanowiska czy wywieranie nacisku. Według danych REGON w Polsce w 2010 roku zarejestrowanych było 12 tys. fundacji i 71 tys. stowarzyszeń (nie licząc Ochotniczych Straży Pożarnych). Gdy w tych statystykach uwzględnimy również Ochotnicze Straże Pożarne, uzyskamy wynik blisko 100 tys. zarejestrowanych organizacji. Przy jeszcze szerszym spojrzeniu w oszacowaniu tym można, by także wziąć pod uwagę 6, 5 tys. organizacji samorządu gospodarczego i zawodowego, 3,8 tys. pozostałych organizacji członkowskich niesklasyfikowanych, jako stowarzyszenia, (np.: koła łowieckie,

pracownicze kasy pożyczkowe, komitety społeczne itp.) i ok. 2 tys. oddziałów lokalnych jednostek organizacyjnych Kościoła Katolickiego pełniących działalność społeczną (wg danych GUS) (http://lubelskie.ngo.pl/wiadomosc/66.html).

Mając na uwadze przytoczone powyżej argumenty w województwie lubelskim wypracowany został Program współpracy Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Lublinie z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego na 2011 rok, w którym czytamy: „Nadrzędnym celem współpracy Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego jest budowa partnerstwa pomiędzy Ośrodkiem, a organizacjami oraz efektywne wykorzystanie ich społecznej aktywności i doświadczenia w rozwiązywaniu problemów społecznych i podnoszeniu poziomu życia mieszkańców regionu". W realizacji celu głównego i celów szczegółowych przyświecać powinny określone zasady: partnerstwa, pomocniczości, suwerenności stron, jawności, efektywności, uczciwej konkurencji (http://www.rops.lubelskie.pl).

3. Potrzeby społeczne a zakres ich zaspokajania przez instytucje pomocy społecznej we współpracy z organizacjami pozarządowymi

Marian Krawiec

Podstawy prawne systematycznej współpracy organów administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi zostały zawarte w Ustawie o działalności pożytku publicznego i wolontariacie. Dzięki wprowadzonym w niej rozwiązaniom dotychczasową uznaniowość strony rządowej i samorządowej przy rozdzielaniu środków publicznych zastąpił obowiązek współpracy władz publicznych z podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego. Tym samym zostały stworzone podstawy dla rzeczywistej konkurencji w obszarze zadań publicznych. Ustawa określa formy współpracy organizacji pozarządowych z administracją publiczną, tryb zlecania realizacji zadań publicznych oraz przyznawania środków finansowych na realizację tych zadań. Zasady i formy tej współpracy zostały zawarte w art. 5 Ustawy, który wszedł w życie 29 czerwca 2003 roku, a przepisy regulujące tryb i zasady zlecania zadań publicznych i przekazywania dotacji na ich realizację zaczęły obowiązywać od 1 stycznia 2004 r.

Ustawa nakłada obowiązek współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi w sferze zadań publicznych, określonych w art. 4 Ustawy (tj. w zakresie prowadzonej przez nie działalności pożytku publicznego). Obowiązek i zasady współpracy dotyczą nie tylko organizacji pożytku publicznego, ale wszystkich organizacji pozarządowych i innych podmiotów, prowadzących działalność pożytku publicznego. Ustawa w art. 5, jako najważniejsze formy współpracy, wymienia:

- wzajemne informowanie się o planowanych kierunkach działalności przez organy administracji publicznej i zainteresowane organizacje, konsultowanie projektów aktów prawnych w dziedzinach dotyczących działalności statutowej pożytku publicznego organizacji, tworzenie wspólnych zespołów doradczych i inicjatywnych, składających się z przedstawicieli sektora pozarządowego i administracji publicznej,

- zlecanie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych na zasadach określonych w ustawie.

Zlecanie realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym może nastąpić w dwóch formach:

- powierzania wykonywania zadania publicznego wraz z udzieleniem dotacji na sfinansowanie jego realizacji,
- wspierania wykonywania zadania publicznego wraz z udzieleniem dotacji na częściowe dofinansowanie jego realizacji.

Organ stanowiący jednostki samorządu terytorialnego zobowiązany jest do corocznego uchwalania programu współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Zgodnie z przepisami Ustawy, które weszły w życie z dniem 1 stycznia 2004 r. organy administracji publicznej, w celu zlecenia realizacji zadania publicznego uznanego za działalność pożytku publicznego obowiązane są przeprowadzić otwarty konkurs ofert, do którego mogą przystąpić podmioty prowadzące działalność pożytku publicznego, tj. organizacje pozarządowe, organizacje kościelne, jeżeli ich cele statutowe obejmują prowadzenie działalności pożytku publicznego oraz instytucje podległe organom administracji publicznej lub przez nienadzorowane.

Organizacja pozarządowa może także z własnej inicjatywy wystąpić do organu administracji publicznej z ofertą realizacji zadania publicznego, również takiego, które jest już realizowane w inny sposób przez organ administracji publicznej. W takim przypadku organ administracji publicznej ma obowiązek rozważenia celowości realizacji danego zadania publicznego przez organizację. Przy rozpatrywaniu złożonej przez organizację oferty organ administracji publicznej bierze pod uwagę, czy oferta odpowiada priorytetom zadań publicznych, czy organizacja daje gwarancję realizacji zadania zgodnie ze standardami właściwymi dla danego zadania oraz czy posiada własne środki przeznaczone na realizację określonych zadań. Organizacja pozarządowa powinna być poinformowana o podjętej decyzji w ciągu dwóch miesięcy od daty złożenia oferty.

Organy administracji publicznej (między innymi: wójt, burmistrz, prezydent miasta, starosta, marszałek województwa, wojewoda, minister) mają obowiązek ogłoszenia konkursu ofert w celu powierzenia lub wsparcia realizacji zadania publicznego przez organizacje pozarządowe, jednostki kościelne, których cele statutowe obejmują prowadzenie działalności pożytku publicznego oraz jednostki organizacyjne podległe lub nadzorowane przez organy administracji publicznej, co najmniej miesiąc przed terminem składania ofert. Ogłoszenie, w zależności od rodzaju zadania, powinno być zamieszczone w internetowym Biuletynie Informacji Publicznej (www.bip.gov.pl), dzienniku o zasięgu lokalnym bądź ogólnopolskim, jak również w siedzibie organu na tablicy ogłoszeń lub w innym miejscu przeznaczonym do zamieszczania ogłoszeń.

Po dokonaniu wyboru określonej oferty organ administracji publicznej podpisuje umowę na mocy, której organizacja zobowiązuje się do realizacji zadania na określonych warunkach, a organ administracji publicznej do przekazania środków na jego realizację. Umowy mogą być zawarte na czas realizacji zadania lub na czas określony, nieprzekraczający trzech lat.

Organ, który zlecił realizację zadania organizacji pozarządowej ma obowiązek dokonywać okresowej kontroli i oceny stanu realizacji zleconego zadania publicznego, w tym efektywności, rzetelności i jakości wykonania zadania przez organizację pozarządową.

Organizacja pozarządowa, która realizowała zadanie zlecone w trybie określonym ustawą obowiązana jest najpóźniej w terminie 30 dni po upływie terminu zakończenia realizacji zadania określonego w umowie, złożyć organowi zlecającemu - sprawozdanie z wykonania zadania. Okresem sprawozdawczym jest rok budżetowy.

Powierzenie realizacji zadania w sposób przewidziany w Ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie może nie nastąpić, jeżeli zadanie może być bardziej efektywnie zrealizowane w oparciu o inne przepisy - m.in. o Ustawę o zamówieniach publicznych. Zasadą jest, że zlecanie realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym odbywa się po przeprowadzeniu otwartego konkursu ofert. Jeżeli jednak odrębne przepisy przewidują inny tryb zlecania, obowiązuje tryb w nich określony - z taką sytuacją mamy do czynienia np. w przypadku ustawy: o pomocy społecznej, rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Przedstawione wyżej rozwiązania, wprowadzone Ustawą o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, dają organizacjom pozarządowym możliwość inicjowania, tworzenia i realizacji programów społeczno-gospodarczych na szczeblu lokalnym.

Ustawa o działalności pożytku publicznego w art. 5 ust. 1 wprowadza generalny obowiązek współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi w sferze zadań publicznych, określonych w art. 4 ustawy (tj. w zakresie prowadzonej przez organizacje działalności pożytku publicznego). Warto w tym miejscu zwrócić uwagę, że ustawa wyraźnie nakłada na organy administracji publicznej obowiązek współpracy ze wszystkimi organizacjami pozarządowymi, a nie tylko z organizacjami posiadającymi status organizacji pożytku publicznego. Jest to dość powszechne nieporozumienie, które niestety może skutkować wykluczeniem z dostępu do wszystkich form współpracy, w tym także udziału w realizacji zadań publicznych i uzyskiwaniu dotacji na ich realizację większość organizacji pozarządowych. Dlatego warto jeszcze raz podkreślić, że obowiązek i zasady współpracy administracji publicznej dotyczą nie tylko organizacji pożytku publicznego, ale wszystkich organizacji pozarządowych oraz organizacji kościelnych i wyznaniowych, prowadzących działalność pożytku publicznego.

Jak już wcześniej wspomniano, administracja publiczna została wyraźnie zobowiązana do współpracy z organizacjami pozarządowymi. W obecnym stanie prawnym (art. 5 już obowiązuje) współpraca ta nie jest już uzależniona od dobrej woli przedstawicieli administracji, lecz jest wyraźnym obowiązkiem ustawowym. Niestety, co do charakteru tego obowiązku już pojawiły się pewne spory. Wynika to z niefortunnego sformułowania art. 5 ust. 1 ustawy. W przepisie tym, co prawda w zdaniu pierwszym napisano, że organy administracji prowadzą działalność we współpracy z organizacjami pozarządowymi, co w języku prawniczym oznacza obowiązek prowadzenia działalności we współpracy z organizacjami, ale już w zdaniu drugim mowa jest, że współpraca ta może odbywać się w szczególności w wymienionych formach. Słowo "może", użyte w tym zdaniu, wywołuje kontrowersje. W komentarzu do ustawy H. Izdebski wyraził pogląd, że administracja została generalnie zobowiązana do współpracy z organizacjami pozarządowymi, ale nie ma obowiązku realizowania tej współpracy we wszystkich formach wskazanych w art. 5 ustawy (Izdebski,

2003). Współpraca administracji i organizacji pozarządowych ma odbywać się **na zasadach**: pomocniczości, suwerenności stron, partnerstwa, efektywności, uczciwej konkurencji, jawności.

Oprócz zobowiązania administracji do współpracy z organizacjami pozarządowymi i podmiotami z nimi zrównanymi art. 5 ustawy zawiera katalog przykładowych form tej współpracy. Należy podkreślić, że jest to jedynie wyliczenie przykładowe, co oznacza, że współpraca może odbywać się także w innych formach niż wymienione w tym przepisie. Formy współpracy można podzielić na dwie grupy: współpracę pozafinansową i zlecanie zadań.

Do współpracy pozafinansowej można zaliczyć:

- wzajemne informowanie się o planowanych kierunkach działalności przez organy administracji publicznej i zainteresowane organizacje,
- konsultowanie projektów aktów prawnych w dziedzinach dotyczących działalności statutowej pożytku publicznego organizacji pozarządowych,
- tworzenie wspólnych zespołów doradczych i inicjatywnych, składających się z przedstawicieli sektora pozarządowego i administracji publicznej.

Ustawa przewiduje obowiązek uchwalenia przez organy stanowiące jednostek samorządu terytorialnego rocznych programów współpracy z organizacjami pozarządowymi. Przepisy nie precyzują, jak powinien wyglądać taki program współpracy oraz jak bardzo powinien być on szczegółowy oraz w jakim stopniu powinien być powiązany z budżetem jednostki samorządu terytorialnego. Dlatego też właściwym wydaje się, aby program ten został przygotowany we współpracy z organizacjami pozarządowymi. Jeżeli program zostanie opracowany wspólnie, to jest duża szansa, że będzie spełniał zarówno oczekiwania organizacji pozarządowych jak i samorządu. Przyjęty plan współpracy prezentuje politykę jednostki samorządu terytorialnego na najbliższy rok w zakresie współpracy z organizacjami pozarządowymi (Szaniawska, 2003). Zgodnie z ustawą program współpracy powinien być uchwalany na rok, a więc niekoniecznie na rok kalendarzowy. Wydaje się, że powinien on jednak stanowić wytyczną przy opracowywaniu budżetu. Nie ma również przeszkód, aby roczny plan współpracy zawierał między innymi postanowienia dotyczące zlecania zadań publicznych organizacjom pozarządowym i innym uprawnionym podmiotom. Wobec funkcjonalnego powiązania programu współpracy z ustawą budżetową, program współpracy powinien być (jednak ustawa tego nie wymaga) uchwalony najpóźniej z ustawą budżetową (do 31 marca danego roku).

Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej we współpracy z Radą Działalności Pożytku Publicznego przygotowało zasady tworzenia programu współpracy jednostek samorządu terytorialnego z organizacjami pozarządowymi. W dokumencie tym określono pięć podstawowych zasad dotyczących tworzenia programów współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi (MGPiPS, 2004):

1. Program współpracy dotyczy organizacji pozarządowych w ogóle, a nie wyłącznie organizacji pożytku publicznego.
2. Program współpracy ma charakter obligatoryjny.

3. Formalnie program współpracy ma charakter roczny, ale powinien być tworzony z perspektywą współpracy wieloletniej.
4. Sam proces budowania programu współpracy powinien być efektem współpracy dwóch podmiotów: właściwej jednostki samorządu terytorialnego oraz organizacji pozarządowych działających na jej obszarze.
5. Program współpracy dotyczyć powinien różnorodnych form współpracy, a nie jedynie zlecania zadań.

W programie współpracy powinny zostać określone roczne zamierzenia danej jednostki samorządu terytorialnego oraz wieloletnie priorytety działania związane ze specyfiką sytuacji społeczno - ekonomicznej ludności zamieszkującej na danym terenie. W dokumencie tym powinny zostać także wyznaczone cele, jakie stawiają sobie organizacje pozarządowe i samorząd w realizowanych przez siebie zadaniach. Roczny program współpracy powinien uwzględniać również system oceny oraz monitorowania realizowanych, zarówno przez sektor samorządowy, jak i pozarządowy, usług. Program współpracy powinien zawierać tryb, sposób informowania mieszkańców o działaniach realizowanych wspólnie przez samorząd i organizacje pozarządowe.

Do drugiej grupy wymienionych w ustawie form współpracy należy zaliczyć zlecanie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych na zasadach określonych w ustawie. Ze zlecaniem realizacji zadań publicznych nierozerwalnie związane jest przekazywanie środków finansowych na ich realizację (dotacji). Ustawa nie przewiduje możliwości zlecania zadań publicznych bez przekazania dotacji. Zlecanie realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym może nastąpić w dwóch formach:

- wspierania wykonywania zadania publicznego wraz z udzieleniem dotacji na częściowe dofinansowanie jego realizacji,
- powierzania wykonywania zadania publicznego wraz z udzieleniem dotacji na pełne sfinansowanie jego realizacji.

Wspieranie oraz powierzanie zadań może nastąpić także na zasadach i w trybie ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. Nr 169, poz.1420). Wspieranie realizacji zadań to dziś częściej spotykana sytuacja. Samorząd działa podobnie jak udzielająca dotacji (często używa się też, pochodzącego z języka angielskiego, słowa "grant") fundacja. Organizacje pozarządowe i podmioty z nimi zrównane podejmują z własnej inicjatywy ogromną liczbę działań. Bardzo często są to zadania tożsame z zadaniami samorządu. Uznając konkretne przedsięwzięcie realizowane przez organizację za potrzebne, samorząd może je wesprzeć, przeznaczając określone środki na dofinansowanie realizacji zadania. Oznacza to, że z budżetu finansowana jest tylko część kosztów, zaś pozostałe pokrywane są z innych źródeł. Wspieranie to najczęściej wynik inicjatywy organizacji, która przygotowując nowe przedsięwzięcie zwraca się o dofinansowanie. Powierzenie to inaczej przekazanie realizacji zadania. W sytuacji powierzania wykonywania zadań publicznych inicjatywa będzie częściej leżała po stronie samorządu. Z tą formą zlecania będziemy mieli do czynienia, gdy samorząd zdecyduje o chęci przekazania realizacji zadania organizacji pozarządowej. Konsekwencją takiej decyzji jest udzielenie dotacji na finansowanie (art. 5 ust. 4 pkt 1), czyli pokrycie całości kosztów realizacji zadania.

Oprócz uregulowania zasad i form współpracy administracji z organizacjami pozarządowymi ustawa w art. 11-19 określa tryb zlecania zadań publicznych i przekazywania środków finansowych na ich realizację. Tryb ten od 1 stycznia 2004 r. jest w zasadzie podstawowym trybem zlecania zadań publicznych i przekazywania dotacji dla organizacji pozarządowych. Inny tryb można zastosować tylko wtedy, jeżeli przepisy odrębne tak stanowią. Przepisami odrębnymi, o które tutaj chodzi są (Izdebski, 2003):

- art. 25-35 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. Nr 64, poz. 593) oraz rozporządzenie ministra pracy i polityki społecznej z dnia 30 czerwca 2000 r. w sprawie szczegółowych zasad i form współdziałania administracji publicznej z innymi podmiotami oraz wzorów ofert, umów i sprawozdań z realizacji zadań pomocy społecznej (Dz. U. Nr 55, poz. 662),
- art. 36 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. Nr 123, poz. 776) i wydanego na jego podstawie rozporządzenia.

Wymienione wyżej przepisy szczególne nie zostały uchylone wraz z wejściem w życie przepisów dotyczących przekazywania dotacji na podstawie Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, a wręcz przeciwnie, muszą one być nadal stosowane i mają pierwszeństwo przed przepisami ustawy o działalności pożytku publicznego. Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. zawiera własne zasady współpracy oraz wprowadziła zmianę do Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. W art. 3 Ustawy dodano ustęp 6 w brzmieniu: "Do zlecania realizacji zadań, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 1, stosuje się przepisy o pomocy społecznej". Tak, więc zasady współpracy wypracowane w ustawie o działalności pożytku nie mają zastosowania do sfery pomocy społecznej. Przedstawiciele organizacji pozarządowych działających na polu pomocy społecznej uznali, że taka regulacja marginalizuje znaczenie działań organizacji społecznych. Administracja uzyskała w ten sposób monopol na prowadzenie działań pomocowych, a organizacje traktowane są tu jak klienci administracji.

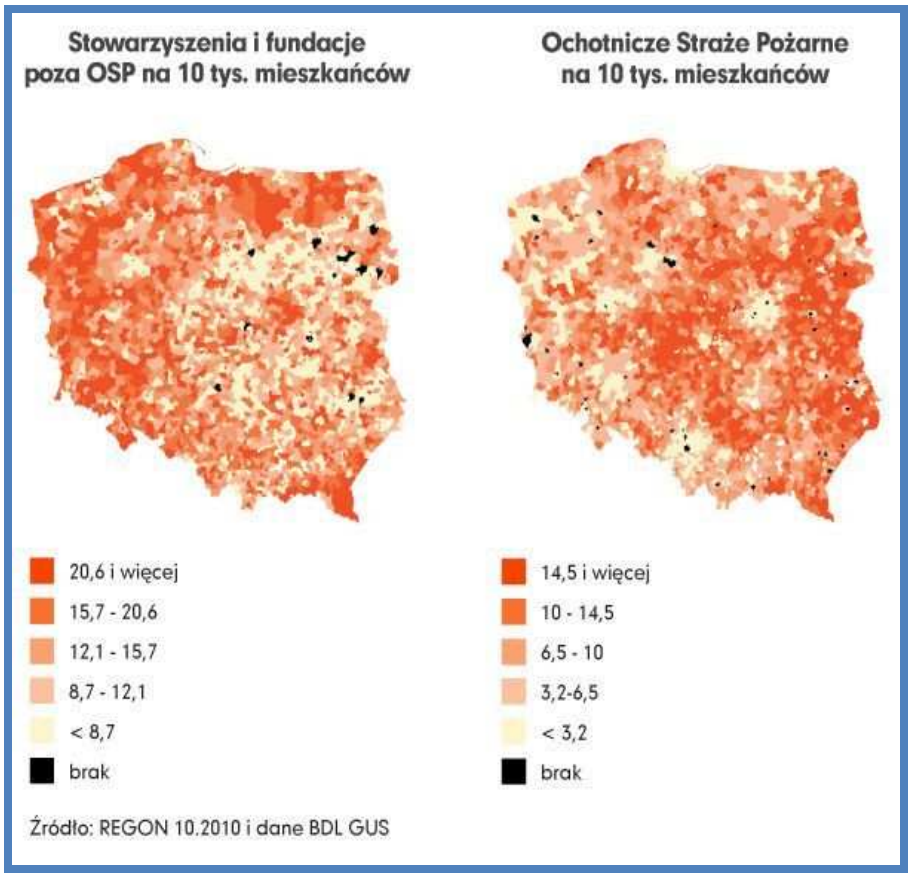
Zasadą jest, że zlecanie realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym odbywa się po przeprowadzeniu otwartego konkursu ofert. Jeżeli jednak odrębne przepisy przewidują inny tryb zlecania, obowiązuje tryb w nich określony (Patrz: Ustawa o pomocy społecznej). We wszystkich przypadkach zlecania organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych ze sfery, określonej w art. 4 ustawy (Patrz: treść Ustawy) i nieuregulowanych odrębnymi przepisami zastosowanie, znajdzie tryb określony w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, a więc konkurs ofert. Ustawa niestety nie przewiduje możliwości odstępstwa od zasady ogłaszania konkursu ofert na realizację zadania publicznego, nawet w pewnych sytuacjach szczególnych wymagających bądź szybkiego podjęcia decyzji (różnego typu stany nadzwyczajne lub klęski żywiołowe), bądź dotyczących niewielkich dotacji (np. na dofinansowanie festynu, koncertu, itp.) Wydaje się, że brakuje w ustawie określenia pewnej szybkiej ścieżki przyznawania dotacji, bez konieczności ogłaszania czasochłonnej, kosztownej i sformalizowanej procedury konkursu ofert. Już chociażby Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. Nr 19, poz. 177 z późn. zm.) w art. 4 wyłącza spod rygorów Ustawy zamówienia i konkursy, których wartość nie przekracza, wyrażonej w złotych, równowartości kwoty 6000 euro. Wydaje się, że podobne rozwiązanie potrzebne jest również w odniesieniu do zlecania

realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym. Również przedstawiciele Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej dostrzegają potrzebę nowelizacji Ustawy w omawianym zakresie. Dlatego też możemy spodziewać się, że problem ten zostanie usunięty na drodze legislacyjnej.

4. Rozwiązywanie lokalnych problemów społecznych w oparciu o doświadczenia organizacji pozarządowych

Jerzy Bugliński

Rozwiązywanie lokalnych problemów społecznych nie jest łatwe, wymaga wykorzystania różnych pomysłów, skorzystania z doświadczeń wielu podmiotów zaangażowanych w ten proces oraz uruchomienia wszystkich zasobów środowiskowych. Organizacje pozarządowe są tymi podmiotami, które dysponują w każdym środowisku lokalnym tym wszystkim, co można wykorzystać do rozwiązywania lokalnych problemów społecznych. Najwięcej organizacji w stosunku do liczby mieszkańców zlokalizowanych jest w województwach mazowieckim, dolnośląskim, warmińsko-mazurskim, pomorskim, lubuskim i zachodniopomorskim. Mazowsze, w którym zarejestrowanych jest niemal 15 tys. stowarzyszeń i fundacji, swoją czołową pozycję zawdzięcza przede wszystkim Warszawie – w stolicy zlokalizowane są dwie trzecie wszystkich organizacji tego regionu (9, 5 tys.) Gdybyśmy jednak w tej statystyce uwzględnili jedynie gminy wiejskie, to okaże się, że najmniej organizacji zarejestrowanych jest w Polsce Centralnej i Wschodniej. Warto zauważyć, że Ochotnicze Straże Pożarne (a także organizacje religijne) stanowią podstawową formułę samoorganizacji społecznej na tych obszarach (http://lubelskie.ngo.pl/wiadomosc/666758.html).



Niemniej jednak w województwie lubelskim, w tym i w Lublinie, działa wiele organizacji pozarządowych, które z sukcesem pomagają ludziom borykającym się z różnymi trudnościami. Takimi organizacjami są:

1. Nadzieja – Charytatywne Stowarzyszenie Niesienia Pomocy Chorym Uzależnionym od Alkoholu, ul. Abramowicka 2f, 20-442 Lublin, Tel. 81 7439111; zostało zarejestrowane w Sądzie Wojewódzkim w Lublinie 12 października 1992 r., a od marca 2004 r. posiada status organizacji pożytku publicznego. Do statutowych zadań należy pomoc terapeutyczna i rehabilitacyjna dla osób uzależnionych od alkoholu i ich rodzin. (http://nadzieja.lublin.pl/dzialalnosc.htm).
2. Fundacja Fuga Mundi, ul. Peowiaków 12, 20-007 Lublin, Tel. 81 5342601; jest organizacją pozarządową pożytku publicznego, a została utworzona w 1995 roku z inicjatywy osób niepełnosprawnych. Celem Fundacji jest wyrównywanie szans osób niepełnosprawnych i osób należących do grup dyskryminowanych i wykluczonych społecznie oraz pomoc ich rodzinom. (http://www.ffm.pl/index.php?mod=1&p=1).
3. Stowarzyszenie Centrum Słuchania – Rut, ul. Podwale 3, 20-117 Lublin, tel. 81 5321844; jest organizacją pożytku publicznego, która zajmuje się osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej. Jego nazwa wskazuje na rozmowę, jako podstawową formę pomocy. Pomoc oferowana przez Stowarzyszenie jest bezpłatna (http://www.centrumsluchania.republika.pl/).

4. Stowarzyszenie Opiekuńcze Nadzieja, ul. Kolorowa 6, 20 - 802 Lublin, Tel. 81 7401210; zostało powołane do sprawowania opieki i udzielanie pomocy ludziom starszym, chorym, niepełnosprawnym, zniedołężniałym, samotnym oraz dzieciom potrzebującym opieki z powodu zaburzeń ruchowych i psychicznych, w celu zapewnienia im godnego życia przy zachowaniu bezstronności i jakiejkolwiek dyskryminacji z powodu narodowości, rasy, płci, religii i poglądów politycznych. (http://www.so-nadzieja.pl/).
5. Stowarzyszenie Emaus; Krężnica Jara 498, 20-515 Krężnica Jara, tel. 81 5119131; Stowarzyszenie Emaus zostało założone w 1995 r. przez Zbigniewa Drążkowskiego, jako pierwsza wspólnota w krajach Europy Środkowo-Wschodniej, dzięki wsparciu wspólnot z Niemiec i Szwajcarii. Emaus utrzymuje się ze sprzedaży podarowanych Stowarzyszeniu mebli i sprzętów gospodarstwa domowego oraz ze środków samorządowych. Uczestnicy wspólnoty: bezdomni, upośledzeni umysłowo, uzależnieni, uchodźcy – mieszkają w trzech domach w Krężnicy Jarej i Lublinie. Jest to jedyna wspólnota w Polsce, w której są osoby chore psychicznie i jedna z niewielu gdzie są kobiety. (www.emaus.lublin.pl).
6. Stowarzyszenie na Rzecz Dzieci i Młodzieży Niepełnosprawnej Ruchowo, ul. Doświadczalna 46, 20-236 Lublin, tel. 81 7445318; prowadzi Ośrodek Kompleksowej Rehabilitacji, Warsztaty Terapii Zajęciowej, Świetlicę Integracyjną w Lublinie przy ulicy Doświadczalnej 46 i zrzesza 210 członków z Lublina i województwa lubelskiego. Podopiecznymi są dzieci i młodzież z takimi schorzeniami jak: mózgowe porażenie dziecięce, przepuklina oponowo-rdzeniowa, dystrofia mięśniowa, niepełnosprawność pourazowa. (http://doswiadczalna.fm.interia.pl/).
7. Centrum Wolontariatu, ul. Jezuicka 4/5, 20-113 Lublin, tel. 81 5342652; Centrum Wolontariatu w Lublinie istnieje od 1999 r., Ochotnicy pracują w blisko 100 placówkach i organizacjach. Centrum Wolontariatu jest organizacją kompleksowo zajmującą się wolontariatem. Głównymi kierunkami działania jest koordynowanie pracą wolontariuszy, formacja, promocja oraz inspirowanie społeczności lokalnych do tworzenia klubów, biur i centrów wolontariatu. (http://www.wolontariat.org.pl/ strona. php?p=857).
8. Caritas Archidiecezji Lubelskiej, ul. Prymasa Stefana Wyszyńskiego 2, 20-950 Lublin, tel. 81 5329571, 81 7436465; Główne zadania Caritas Archidiecezji Lubelskiej to: koordynowanie pracy głównych placówek Caritas w diecezji, Szkolnych Kół Caritas, utrzymywanie kontaktu z Parafialnymi Zespołami Caritas, organizowanie i koordynowanie głównych akcji cyklicznych Caritas w diecezji, takich jak: Wigilijne Dzieło Pomocy Dzieciom, Akcja Letnia, wielkopostne akcje charytatywne, konferencje i szkolenia,pomoc w aktywizowaniu bezrobotnych (http://lublin.caritas.pl/content/view/43/79/).

Różnorodna działalność wybranych podmiotów z sektora pozarządowego dobitnie świadczy o szerokim zaangażowaniu ich w zaspokajanie potrzeb rozmaitych środowisk. Niezależnie od tego, czy jest to mała organizacja pozarządowa, czy rozbudowana struktura organizacyjna typu Caritas Polska, wypełniają one, na miarę swoich możliwości, wyznaczoną misję. Po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej w 2004 roku pojawiły się nowe możliwości pomocy osobom, korzystającym ze świadczeń pomocy społecznej, poprzez zinstytucjonalizowanie działań mających na celu pozyskiwanie i wykorzystywanie środków finansowych ze źródeł zewnętrznych, tj. funduszy europejskich. Warto o tym pamiętać.

Ponadto do realizacji projektów konieczne jest włączenie wszystkich służb, instytucji i organizacji odpowiedzialnych za pomoc grupom zagrożonym wykluczeniem społecznym, grupom i jednostkom wymagającym wsparcia. Godne polecenia jest tworzenie partnerstw lokalnych (Schimanek, 2007).

Literatura

1. Gliński P., Lewenstain B., Siciński A., (red), Samoorganizacja społeczeństwa polskiego. III sektor, Warszawa, 2002
2. Izdebski H., Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Komentarz, Warszawa, 2003
3. Jarczyk M. , Aktywna społeczność lokalna, Lublin, 2002
4. Juros A. (red.), Organizacje pozarządowe w społeczeństwie obywatelskim – wyzwanie dla środowisk akademickich, Lublin, 2002
5. Koral J., Organizacje pozarządowe, Warszawa 2008
6. Kucia-Guściora B., Sagan M., Paszkiewicz E. (red.), Jak działać na rzecz społeczeństwa obywatelskiego czyli krok po kroku jak założyć stowarzyszenie i fundację, Lublin, 2002
7. Leś E., Zasada subsydiarności w pomocy społecznej. Doświadczenia niemieckie a praktyka pomocy społecznej w Polsce, w: Kromolicka B. (red.), Praca socjalna w organizacjach pozarządowych. Z problemów działania i kształcenia, Toruń, 2005
8. Lewis J., Państwo i trzeci sektor w nowoczesnych państwach opiekuńczych: niezależność, instrumentalizacja, partnerstwo, [w:] Trzeci sektor dla zaawansowanych. Nowoczesne państwo i organizacje pozarządowe – wybór tekstów, Warszawa, 2008
9. MGPiS, Zasady tworzenia programu współpracy jednostek samorządu terytorialnego z organizacjami oraz podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Metodologia i zalecenia, Warszawa 2004
10. Niesporek A., Trzeci sektor w Polsce. Organizacje pozarządowe w sektorze socjalnym, [w:] Pawlas-Czyż S. (red.), Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych, Toruń, 2007
11. Oleksiejczuk E., Oleksiejczuk A., Udział organizacji pozarządowych w województwie lubelskim w realizacji zadań pomocy społecznej, [w:] Kromolicka B. (red.), Praca socjalna w organizacjach pozarządowych. Z problemów działania i kształcenia, Toruń, 2005
12. Piątek K., Organizacje pozarządowe jako podmioty polityki społecznej, [w:] Kromolicka B. (red.), Praca socjalna w organizacjach pozarządowych. Z problemów działania i kształcenia, Toruń, 2005
13. Schimanek T., E jak EQUAL. P jak Partnerstwo, Warszawa, 2007
14. Szaniawska I., Kontkiewicz P., Kołodziej K., Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie w pytaniach i odpowiedziach, Warszawa, 2003
15. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2004 r. Nr 64, poz. 593), Dobre praktyki. Dziesięć najlepszych przedsięwzięć z zakresu rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych zrealizowanych przez organizacje pozarządowe, II edycja, Warszawa, 2006
16. Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2003 r. Nr 96, poz. 873 ze zm.)
17. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 1997 r. Nr 123, poz. 776)
18. Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o partnerstwie publiczno – prywatnym (Dz. U. z 2005 r. Nr 169, poz. 1420)
19. Ustawa z dnia 6 kwietnia 1984 r. o fundacjach (Dz. U. z 1991 r. Nr 46, poz. 203)
20. Ustawa z dnia 7 kwietnia 1989 r. Prawo o stowarzyszeniach (Dz. U. z 2001 r. Nr 79, poz. 855)

21. Załuska M., Toczyski W., Leś E., Boczoń J. (red.), Organizacje pozarządowe w społeczeństwie obywatelskim, Warszawa, 1996

Zagadnienia kontrolne

1. Co utrudnia współpracę pracowników socjalnych z organizacjami pozarządowymi?
2. Jak należy rozumieć zasadę pomocniczości?
3. Jak oceniasz możliwości rozwoju współpracy między sektorem pozarządowym i samorządowym przy rozwiązywaniu problemów społecznych?
4. Jakie są możliwości współdziałania sektora pozarządowego z sektorem samorządowym przy rozwiązywaniu problemów społecznych?
5. Jakie warunki należy spełnić przy powoływaniu do istnienia stowarzyszenia?
6. Jakie zasady powinny przyświecać współpracy pomiędzy sektorem publicznym i pozarządowym?
7. Od czego zależy efektywność działań pomocowych, z wykorzystaniem potencjału organizacji pozarządowych?
8. Opisz zasady organizacji i funkcjonowania wolontariatu.
9. Podaj i opisz przykład działań konwencjonalnych i niekonwencjonalnych stosowanych w pomocy społecznej w rozwiązywaniu problemów społecznych.
10. Przedstaw jedną, lokalną organizację pozarządową, która z sukcesami rozwiązuje lokalne problemy społeczne.
11. Jakie znaczenie ma Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie w zaspokajaniu potrzeb społecznych?
12. W jaki sposób pomoc społeczna zaspokaja potrzeby społeczne, wykorzystując potencjał organizacji pozarządowych?
13. W jaki sposób ustanawia się fundację?
14. Na czym polega współpraca organizacji pozarządowych z instytucjonalną pomocą społeczną?

MODUŁ H

Pracownik socjalny, jako animator działań w środowisku lokalnym w obszarze pomocy społecznej

1.Upodmiotowienie społeczności lokalnych

Jolanta Lesiewicz, Magdalena Skoczylas

Przemiany polityczno-społeczne w Polsce zapoczątkowane w latach 90-tych zakładały odejście od centralnego sposobu rozwiązywania problemów społecznych, przy jednoczesnym zwiększeniu aktywności i kompetencji samorządu lokalnego w tym zakresie. Ta decentralizacja zmieniła nie tylko sposób finansowania wielu zadań realizowanych przez pomoc społeczną (koncentracja na środkach pochodzących z budżetu samorządu lokalnego), ale też poszerzyła katalog czynników determinujących efektywność działań w obszarze lokalnej polityki społecznej i związanej z nią praktyki socjalnej. Upodmiotowienie gwarantuje samorządom znaczną autonomię w zakresie podejmowania decyzji o sposobach rozwoju społeczności lokalnej. Jednak efekty proponowanych rozwiązań (w tym sposobów ograniczania negatywnych skutków problemów społecznych) w znacznej mierze zależy od pozyskania lokalnych sprzymierzeńców. W ten sposób nawiązuje się do jednej z podstawowych zasad praktyki socjalnej, tj. zasady pomocniczości.

Zasada pomocniczości (zasada subsydiarności, od łac. subsydium – pomoc, wsparcie), odwołuje się do samodzielności i aktywności obywateli oraz wspólnot w realizowaniu zadań publicznych. Zgodnie z założeniem tej zasady, każdą jednostkę, rodzinę czy grupę powinno się wspomagać. Nie należy jednak wykonywać za nich zadań, które mogą zrealizować samodzielnie i we własnym zakresie. Rozpatrując zasadę pomocniczości w sferze pomocy społecznej należy zwrócić uwagę na dwa, ważne aspekty, tj.:

- po pierwsze pomoc społeczną należy traktować, jako pewnego rodzaju ostateczność (sięgamy po nią wówczas, kiedy osoba, grupa bądź wspólnota nie jest w stanie zaspokoić swoich potrzeb samodzielnie),
- po drugie ingerencja samorządu w życie obywateli powinna pojawiać się jedynie w sytuacjach kryzysowych (korzystając z kryteriów oceny możliwości samodzielnego przezwyciężenia trudności).
- Zasada subsydiarności akcentuje fakt, że w procesie rozwiązywania problemów interwencja państwa jest ostatecznością, ponieważ samorząd lokalny powinien wykorzystywać posiadane zasoby, do których zalicza się instytucje, organizacje non-profit oraz aktywność obywateli w celu wspierania obywateli (Sokół, Żmigrodzki 1999)

W obliczu wspomnianych przemian (tj. decentralizacji) nowego znaczenia nabiera metoda aktywizacji i organizacji społeczności lokalnej. Zakładając, że organizowanie społeczności lokalnej jest procesem, „…poprzez który członkowie społeczności, jej formalni reprezentanci, przedstawiciele grup społecznych wchodzących w jej skład, łączą się, aby określić potrzeby pomocy społecznej oraz zmobilizować swoje siły dla ich zaspokojenia” (za: Mikołajewicz, 1995, s. 65), okazuje się, iż każdy, tj. przedstawiciele samorządu,

specjaliści reprezentujący różne lokalne instytucje i organizacje oraz osoby fizyczne mogą mieć istotny wkład w rozwiązanie problemów społecznych.

Każda społeczność lokalna posiada cechy, które z jednej strony generują problemy społeczne, z drugiej zaś określają zasoby niezbędne do ich skutecznego rozwiązania, np.:

- Terytorium – stanowi je ściśle określona lokalizacja geograficzna, która determinuje zasoby naturalne i gospodarcze (np. umiejscowienie na obszarze ubogim w zasoby naturalne oraz słabo uprzemysłowionym przyczynia się do wzrostu bezrobocia, ale jednocześnie wymusza na samorządzie lokalnym podejmowanie inicjatyw zmierzających do pozyskania kapitału i inwestorów z zewnątrz).
- Interakcje społeczne - tworzą lokalne formy życia zbiorowego, określają ład społeczny oraz stanowią ważne ogniwo w systemie społecznej kontroli (wychowanie, obyczajowość), odgrywają ważną rolę w kształtowaniu opinii publicznej. Niewłaściwe interakcje społeczne motywują do podejmowania, np. zachowań ryzykownych (kradzieże, rozboje, uzależnienia), a jednocześnie tłumią społeczną wrażliwość na zachowania niezgodne z normami społecznymi i osłabiają motywację do ich aktywnego eliminowania. Przeciwieństwem ich są właściwe interakcje, dzięki, którym wzrasta tendencja do podejmowania zachowań zgodnych ze społecznie akceptowanymi normami oraz unikania i piętnowania zachowań, które wspomniane normy naruszają. Bardzo często na bazie tych interakcji oddolnie podejmowane są inicjatywy, których celem jest ograniczanie lokalnych problemów społecznych.
- Więź emocjonalna – stanowi istotny element pozytywnych interakcji społecznych. Kształtuje poczucie wspólnoty z ludźmi zamieszkującymi dane terytorium i przyczynia się do spostrzegania tego miejsca, jako „nasze miejsce". Takie poczucie przynależności do danej wspólnoty idzie w parze z poczuciem odpowiedzialności za sprawy lokalne. Badania socjologiczne wskazują, że emocjonalne więzi łączące członków społeczności lokalnej powstają w obliczu konieczności rozwiązywania wspólnych problemów. Siła tych więzi wynika z faktu, że większość potrzeb jednostki może zostać zaspokojonych jedynie na poziomie społeczności lokalnych. To właśnie poprzez zaangażowanie się jednostki w sprawy społeczności lokalnej jest ona w stanie bezpośrednio wpływać na dynamikę i kierunek jej rozwoju (za: Hausner, 1999, s. 21).

Dwie ostatnie, z trzech wymienionych cech pełnią istotną rolę w procesie powstawania społeczeństwa obywatelskiego, w którym zespół instytucji oraz różnego typu dobrowolnych, spontanicznych organizacji, związków i stowarzyszeń jest podstawą samodzielnego, wolnego od ingerencji państwa rozwoju obywateli, a zarazem stanowi wyraz ich własnej aktywności, inicjatyw i potrzeb. Przyjmuje się, zatem, że podstawową ideą społeczeństwa obywatelskiego jest samoorganizowanie się obywateli w celu efektywnego rozwiązania lokalnych problemów (za: Czekanowski, 2001).

Upodmiotowienie przerzuca odpowiedzialność za rozwiązanie problemów społecznych na samorząd lokalny, dlatego jego przedstawiciele w celu efektywnego rozwiązywania problemów społecznych i budowania społeczeństwa obywatelskiego powinni:

- Wzmacniać mechanizmy zapewniające równowagę społeczną – wyraża się to regulacjach prawnych (system ochrony praw człowieka i wolności obywatelskich),

jak też aktywności instytucji i organizacji uwzględniających interesy poszczególnych segmentów społeczeństwa.

- Systematycznie i rzetelnie diagnozować lokalne problemy społeczne, gospodarcze i ekonomiczne oraz opracowywać programy ich rozwiązania. W tym celu wskazane jest opracowanie profesjonalnych narzędzi diagnozy, jak też nawiązanie współpracy, np. z ośrodkami badawczo-naukowymi, które w pełni wykorzystają uzyskane informacje do tworzenia lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych, gospodarczych i ekonomicznych.
- Motywować do stosowania innowacyjnych sposobów rozwiązania problemów społecznych i rozwoju społeczności lokalnej. Niezwykle istotna w tym przypadku jest promocja dobrych praktyk. Prostym i efektywnym sposobem nagłaśniania takich praktyk jest organizacja wizyt studyjnych w instytucjach bądź organizacjach, które je stosują, jak też wykorzystanie lokalnych mediów.
- Rozwijać postawę obywatelską – uzewnętrznia się ona w zainteresowaniu sprawami wspólnymi dla zbiorowości ludzi; współpracy i wspólnym działaniu, które pozwalają realizować interes wszystkich obywateli i sprzyjają znalezieniu rozwiązań optymalnych oraz skutecznemu realizowaniu celów społecznych. Należy zaznaczyć, że ludzie reprezentują postawę obywatelską w tych społecznościach lokalnych, w których mieszkańcy nie są sobie całkiem obcy i mają rozeznanie dotyczące problemów, które należy rozwiązać wspólnie. Kształtowanie i rozwijanie omawianej postawy jest społecznie uzasadnione, gdyż postawa obywatelska związana jest z zespołem wartości takich jak: gotowość i umiejętność współdziałania z innymi; świadomość doniosłości regulacji życia społecznego przez prawo; gotowość do dialogu i umiejętność jego prowadzenia w życiu społecznym.
- Prowadzić konsultacje społeczne. Konsultacje społeczne to proces, w którym przedstawiciele władz (każdego szczebla: od lokalnych po centralne) przedstawiają obywatelom swoje plany dotyczące np. aktów prawnych (ich zmiany lub uchwalania nowych), inwestycji lub innych przedsięwzięć, które będą miały wpływ na życie codzienne i pracę obywateli. Konsultacje nie ograniczają się jednak tylko do przedstawienia tych planów, ale także do wysłuchania opinii na ich temat, ich modyfikowania i informowania o ostatecznej decyzji. Stanowią płaszczyznę wymiany poglądów i wypracowania stanowisk odnośnie funkcjonowania określonych branż, regionów, społeczności oraz zaspokajania potrzeb. Jest to skuteczny sposób poznawania opinii, stanowisk, propozycji itp. instytucji i osób, których dotyczą (bezpośrednio lub pośrednio) skutki proponowanych przez administrację działań. Dzięki tak rozumianym konsultacja możliwe jest:
  - podniesienie jakości podejmowanych decyzji, zaś zebrane uwagi i propozycje ze strony zainteresowanych grup społecznych oraz organizacji pozarządowych pozwalają dostrzec aspekty, które trudno zauważyć bez udziału społecznego;
  - lepsze informowanie społeczeństwa o podejmowanych decyzjach oraz uzyskanie poparcia dla planowanych działań, czego konsekwencją jest mocniejsza legitymizacja podejmowanych działań i decyzji;

- możliwość promowania podejmowanych działań w mediach, poprzez łatwiejsze przedstawienie przyczyn podjęcia określonych kroków oraz korzyści, które wynikają z ich realizacji;
- wzmocnienie społeczeństwa obywatelskiego, wyrażające się w pobudzaniu mieszkańców do aktywności na rzecz swojego województwa, powiatu, gminy.

W kontekście upodmiotowienia społeczności lokalnej dużej wagi nabiera *partnerstwo lokalne*. Partnerstwo lokalne należy rozumieć jako platformę współpracy pomiędzy różnorodnymi partnerami, którzy wspólnie w sposób systematyczny, trwały i z wykorzystaniem innowacyjnych metod oraz środków planują, projektują, wdrażają i realizują określone działania, inicjatywy, których celem jest:

- rozwiązanie problemów społecznych,
- rozwój lokalnego środowiska społeczno – gospodarczego,
- budowa tożsamości lokalnej wśród członków danej społeczności (za: Sobolewski, 2007, s. 10).

Istotną cechą takiego partnerstwa jest rzeczywista i efektywna współpraca partnerów na każdym etapie realizacji określonych działań. Dlatego, aby partnerstwo lokalne efektywnie funkcjonowało musi mieć: formalnie zorganizowaną strukturę działania, zrzeszać partnerów z szerokiego spektrum społecznego oraz posiadać wspólną agendę i wielowymiarowy program działania (np. zwalczanie bezrobocia, biedy i wykluczenia).

2. Zjawisko marginalizacji społecznej: czynniki ryzyka, koncentracja przestrzenna

Jolanta Lesiewicz

Wsparcie i pomoc na rzecz osób zmarginalizownych jest głównym przedmiotem działań w obszarze pracy socjalnej. Marginalizacja (wykluczenie) należy do naturalnych procesów społecznych i jej dynamiczny wzrost jest nieodłącznym atrybutem przemian społecznych. Istnieją dwa powody sprawiające, że zjawisko marginalizacji społecznej nabiera powagi:

- zasięg i liczebność grup społecznych dotkniętych marginalizacją ciągle wzrasta;
- stopień upośledzenia, który mierzy się dystansem między kapitałem oraz sytuacją socjalną ludzi wykluczonych i elitami w istniejącej rzeczywistości dystans ten nabrał już groteskowych rozmiarów.

Zarówno jednostki, jak i całe grupy społeczne ulegają lub też zagrożone są procesem społecznej marginalizacji. Z pojęciem tym wiąże się wiele terminów. T. Kowalak (1999) wymienia takie jak: niepewność, brak stałości, upośledzenie, bezbronność, ubóstwo jedno i wielowymiarowe, nędza, nierówności społeczne, odrzucenie, różnice społeczne, dyskryminacja, segregacja, relegacja, dyskwalifikacja, odłączenie, deprawacja, brak umiejętności adaptacji, niekorzystna sytuacja, stygmatyzacja. W literaturze przedmiotu pojawiają się trudności z definiowaniem pojęcia *marginalizacja społeczna.* Definiując omawiany termin nawiązuje się do zakresu i znaczenia pojęcia ekskluzja. Ekskluzja

to wyłączanie ze struktur społecznych, jest przeciwieństwem inkluzji, obywatelskości i solidarności;

Według S. Kawuli „… marginalizacja społeczna to proces powstawania marginalnych grup społecznych, a także wchodzenie poszczególnych jednostek lub grup społecznych na istniejący już margines społeczny co wiąże się na ogół z ich dyskryminacją i brakiem aktywnego uczestnictwa w życiu społeczności" (za: Białobrzeska, Kawula, 2005, s. 54). R. Szarffenberg wyróżnia definicje sytuujące wykluczenie społeczne i marginalność w kontekście:

- uczestnictwa \ partycypacji w życiu społecznym lub zbiorowym;
- dostępu do zasobów, dóbr, instytucji i systemów społecznych;
- ubóstwa i deprywacji potrzeb;
- praw społecznych i ich realizacji (za: Szarfenberg, 2006, s.19).

Z marginalizacja ściśle wiążą się pojęcia marginalność i wykluczenie. *Marginalność* F. Makler definiuje, jako „… społeczną pozycje tych grup, które zostały zdegradowane do peryferyjnego statusu w wyniku zdominowania przez grupy centralne…" (Szarfenberg, 2007, s.32).

Marginalizacja i marginalność według G. Germaniego, może dokonywać się w obszarach związanych ze sferą:

1. *Wytwórczości* – ważną rolę pełni tu struktura bezrobocia, która może wpływać na charakter zatrudnienia. Przy dużym bezrobociu i ubogim w oferty rynku pracy, podstawowym zjawiskiem, które się pojawia jest zatrudnienie nielegalne. Obszarem marginalizacji jest tzw. „czarny rynek" czy „szara strefa" (ludzie zatrudnieni w „szarej strefie" najczęściej nie otrzymują tego, co gwarantuje im Kodeks Pracy – np. prawo do urlopu, ubezpieczenia, wydłużany jest wymiar godzinowy pracy w ciągu dnia).
2. *Spożycia***,** ze względu na niskie dochody, ludzie zmarginalizowani nie mogą konsumować wielu dóbr czy korzystać z pełnego wachlarza usług (muszą ograniczać się do bezpłatnej bądź najtańszej oferty); w ten sposób wytwarza się nowa forma kultury, tj. „kultura biedy".
3. *Kultury,* gdzie marginalność objawia się i jest skutkiem trwania w sposobach zachowania się uniemożliwiających wykonywanie ról społecznych, odpowiadającym standardom grup dominujących. Są takie enklawy społeczne, które ze względu na swój styl bycia, sposób zachowania, upór czy język są odmienne, iż to nie pozwala im aktywnie uczestniczyć w życiu społeczeństwa. Począwszy od bezdomnych, poprzez osoby związane z grupami patologicznymi, ludzie ci tracą kontakt z tym, co się dokonuje w społeczeństwie, a ich powrót do życia społecznego staje się coraz trudniejszy (utrwala się styl życia, który nie pozwala wyjść poza enklawę). Pojawia się „fatalizm myślenia", czyli podejście, że nic ode mnie nie zależy, nie jestem kreatorem własnego życia.
4. *Oświaty***,** tj. dostępem do placówek edukacyjnych, dostępem do literatury i sztuki. Ludzie nie uczestniczą w konsumpcji dóbr kultury, często nie są do tego w ogóle przygotowani.
5. *Polityki,* a w niej z partycypacją w wyrażaniu opinii i w podejmowaniu decyzji dotyczących realizacji praw producenta i konsumenta, praw mieszkańca danego obszaru. Tworzą się takie enklawy społeczne, które nie tylko nie uczestniczą w wyborach w sensie biernym,

ale i w czynnym. Nie maja oni swoich przedstawicieli, a ich interesy nie są nigdzie reprezentowane..

6. *Socjalnej***,** jest związana z dostępem do opieki zdrowotnej, opieki społecznej, usług społecznych czy mieszkania (za: Kowalak, 1999, s.21).

Według H. Silver wykluczeniu sprzyjają następujące czynniki:

- przynależność do tzw. grupy ryzyka,
- wyuczona bezradność,
- zanik solidarności grupowej,
- konkurencyjność.

Według Center for Analysis of Social Exclusion jednostka lub grupa jest społecznie marginalizowana, wykluczona, jeżeli:

- jest ona pod względem geograficznym członkiem społeczeństwa,
- chce uczestniczyć w aktywności społeczności,
- nie może uczestniczyć w normalnej aktywności obywateli, w tym społeczeństwie z powodów będących poza jej kontrolą (za: Szarffenberg, 2006, s.20).

W zależności od tego czy i w jakim stopniu jednostka bądź grupa spełnia wymienione powyżej warunki T. Kowalak (1998) wyróżnił dwa rodzaje marginalizacji:

- *zewnętrzną* – charakteryzująca się tym, że można zostać pozbawionym czegoś na skutek działania sił zewnętrznych, tj.: przyrody (np. powodzie, klęska nieurodzaju), administracji państwowej różnych szczebli (np. skomplikowane procedury pozyskiwania środków z funduszy UE), organizacji przymusu jak wojsko (np. wcielenia do wojska czy udział w misjach wojskowych pozbawia na okres odbywania służby możliwości aktywnego udziału w życiu rodziny) lub policja (np. zatrzymanie i osadzenie w areszcie), formalnych i nieformalnych grup społecznych, rodziny (np. eksmisja z mieszkania członka rodziny przebywającego w więzieniu) lub jednostek;
- *wypływającą z poziomu aktywności człowieka***,** który może pozbawiać się sam prawa do czegoś (władzy, dóbr itd.) i to zarówno przez zamierzone, jak i niezamierzone działanie; przez akt własnej woli, a także przez nie podjecie właściwego działania wskutek bierności, lub braku odpowiedniej wiedzy. Skutki jednostkowej marginalizacji społecznej mogą jednak mieć wymiar społeczny, jeśli dotykać będą w bezpośredniej lub pośredniej formie grupę społeczną, w której ona funkcjonuje.

Uwzględniający przedstawiony tu opis marginalizacji do jej podstawowych cech można zaliczyć: rozpad więzi społecznych, brak aktywnego udziału w życiu danej społeczności (zepchnięcie na margines, marginalna pozycja), doświadczenie negatywnych reakcji społecznych (dyskryminacja, stygmatyzacja), niski status społeczny i ekonomiczny (Szarffenberg, 2007)

Należy podkreślić, że instrumentami marginalizacji jest społeczne naznaczenie, piętnowanie i stygmatyzacja. Ludzi marginalnych opatruje się różnorodnymi etykietami, które

nacechowane są negatywnymi ocenami moralnymi i wyrażają pogardę, obrzydzenie, lęk lub litość (Szarffenberg, 2007).

Ze zjawiskiem marginalizacji czy wykluczenia społecznego wiąże się dyskryminacja. Dyskryminacja to nierówne, negatywne traktowanie konkretnych jednostek albo grup społecznych przez odmawianie im udziału w prawach, przywilejach, prestiżu czy władzy; oparte jedynie na nieprzychylnych nastawieniach i uprzedzeniach ze względu na pewne ich rzeczywiste lub domniemane cechy np.: przynależność klasową, rasę itd. Dyskryminacja może się dokonywać za pośrednictwem oficjalnych instytucji, danej grupy czy społeczeństwa (dyskryminacja instytucjonalna) i mieć wymiar.

- *ekonomiczny* – niemożność zajmowania pewnych stanowisk, uprawiania niektórych zawodów, czy korzystania z pomocy społecznej,
- *etniczny* – ze względu na przynależność etniczną bądź narodowościową,
- *rasowy* – ze względu na rasę,
- *polityczny* – odmawianie równych praw uczestnictwa w życiu politycznym np.: prawa głosu (za: Kowalak, 1999).

O wykluczeniu najczęściej mówi się w trzech aspektach: ekonomicznym; politycznym; kulturalnym (za: Szarffenberg, 2007).

Pierwszym aspektem (ekonomiczny) jest utożsamiany z biedą oraz szeregiem jej konsekwencji ograniczających możliwość partycypacji jednostki w różnych dziedzinach życia społecznego. Wykluczenie oznacza brak (bądź znaczne ograniczenie) dostępu do różnorodnych dóbr – od zapewniających przeżycie na podstawowym poziomie: pożywienia, ubrania i dachu nad głową, poprzez inne dobra i usługi dostępne większości społeczeństwa, a niedostępne osobom wykluczonym takie jak: środki transportu, telefon, ubezpieczenie, edukacja, opieka medyczna itd.

Drugi aspekt (polityczny) jest związany z brakiem dostępu do informacji i możliwości niezbędnych do zaangażowania się w życie polityczne oraz niewykorzystywaniem prawa możliwości decydowania o kwestiach istotnych dla społeczności lokalnej. W tym przypadku powstaje spirala wykluczenia, gdyż osoby wykluczone nie zabierają głosu w swoich sprawach, a w konsekwencji ich potrzeby nie stają się przedmiotem społecznej debaty.

Trzeci aspekt (kulturalny) jest związany z brakiem kontaktu z kulturą (zarówno z tak zwaną „kulturą wyższą", jak i kulturą popularną), przez co osoby wykluczone tracą odniesienie do ram symbolicznych, w których odbywa się społeczna komunikacja. W konsekwencji mogą stopniowo tracić zdolność skutecznego porozumiewania się z otoczeniem społecznym, rozumienia niektórych sensów i znaczeń. Co istotne, poszczególne aspekty wykluczenia często nakładają się na siebie, a problemy osób marginalizowanych wzajemnie się warunkują.

Marginalizacja bądź wykluczenie społeczne może również oznaczać słabo rozwinięta sieć relacji społecznych, co prowadzi do izolacji i ograniczenia kontaktów z innymi. Osoby wykluczone rzadko dysponują siecią wsparcia, która mogłaby okazać się niezwykle pomocna w procesie wychodzenia z trudnej sytuacji życiowej. Wykluczeni znoszą swój los w samotności i z reguły nie identyfikują się z innymi wykluczonymi. Prawidłowość tę zaobserwowano m. in. wśród bezdomnych, którzy postrzegają innych bezdomnych, jako

obcych. Są, więc wyobcowani podwójnie – od ogółu społeczeństwa oraz od siebie nawzajem (za: Frąckiewicz, 2005).

W o wiele wyższym stopniu niebezpieczna społecznie jest marginalizacja grup społecznych. Charakteryzując pojecie marginesu w odniesieniu do dużych grup społecznych T. Kowalak (1998) wyróżnił trzy podstawowe wymiary:

- zasięg terytorialny lub społeczny, np.: kraj, miasto, dzielnica, kobiety, bezrobotni;
- przedmiot – sfera, jakiej dotyczy marginalność i marginalizacja, np. zdrowie, zamożność;
- głębokość – mówimy np. o skrajnym, absolutnym, czy trwałym ubóstwie.

Wszystkie grupy marginalne charakteryzują się pewnymi uniwersalnymi cechami, wśród których najczęściej wymienia się:

- pozbawienie władzy i dostępu do podejmowania decyzji;
- mniej praw a więcej obowiązków;
- mniej możliwości wyboru, a więcej ograniczeń;
- mniej możliwości ekonomicznych i niższa pozycja ekonomiczna;
- mniej możliwości edukacyjnych, zawodowych, wypoczynku itp.;
- większe narażenie na skutki społecznych nacisków i kryzysów gospodarczych;
- dyskryminacja prawna;
- społeczne naznaczenie (napiętnowanie) i dyskryminujące (za: Szarffenberg, 2007).

Członkom grup marginalizowanych towarzyszą: odczucie deprywacji, poczucie zagrożenia, frustracja; alienacja, odczucie nieudanego życia, niezdolność do kierowania własnym życiem, pesymizm i strach przed przyszłością (za: Szarffenberg, 2007).

Należy pamiętać, że wyznaczenie jednostek, czy grup marginalizowanych nie zamyka zbioru ludzi objętych zjawiskiem czy problemem. Przestrzeń marginesu we wszystkich jego wymiarach zawiera w sobie swoiste pogranicze. Na tym pograniczu odbywa się ciągły ruch i zmiany w składzie oraz wielkości grupy, tj.: jedni wchodzą do grupy marginalnej, lub przesuwają się w jej głąb, drudzy przybliżają się do końca marginesu, lub z niego wychodzą. Pojawiają się tez nowe grupy marginalne, a dotychczas istniejące mogą zanikać, by w efekcie przestać być identyfikowanymi społecznie.

Przyjmuje się, że marginalizacja społeczna jest bezpośrednio warunkowana poprzez czynniki środowiskowe, będące wynikiem zmian społeczno-gospodarczych czy przemian w sferze wartości, co wiąże się z kolei z pogłębiającą się frustracją i przeżywanym dramatycznie poczuciem niesprawiedliwości szczególnie wśród młodych ludzi. Prognozy społeczne wskazują, że w przyszłości napięcia będą się pogłębiać, co jeszcze bardziej zmarginalizuje te jednostki, które nie będą w stanie sprostać wymaganiom nowoczesnego społeczeństwa. Jednocześnie wskazuje się, ze genezy procesu marginalizacji społecznej należy również dopatrywać w samej jednostce, jej właściwościach organicznych i osobowościowych, co sprawia, że wzorzec ten ma charakter uniwersalny.

Wielowymiarowość marginalizacji społecznej jest związana z poziomem rozwoju społecznego i cywilizacyjnego. W przypadku krajów wysoko rozwiniętych wyróżniono nowy

rodzaj marginalizacji, tj. *marginalizację zaawansowaną*, której koncepcja wiąże się ze zwiększaniem się rozmiarów skrajnego ubóstwa, podziałów etnicznych i rasowych oraz kultury gwałtu i ich nagromadzenia w miejskich rejonach nędzy. Cechą charakterystyczną tej formy marginalizacji społecznej jest utrata zaplecza społecznego. Zobrazować to można w następujący sposób. W poprzednim okresie kryzysu i restrukturyzacji współczesnego kapitalizmu pracownicy wyeliminowani okresowo z rynku pracy znajdowali tymczasowe oparcie w zasobach gospodarczych społeczności, z której się wywodzili: u krewnych, sąsiedztw, we wsi, kraju pochodzenia lub w kościołach. Obecnie coraz częściej większość mieszkańców tych obszarów jest bezrobotna, a sąsiedztwa w istocie wyczerpały środki mogące służyć wzajemnej pomocy. W tej sytuacji ludzie wyłączeni w dłuższych okresach czasu z rynku pracy muszą poszukiwać innych sposobów przeżycia, aniżeli regularne zatrudnienie. Pracują w „szarej strefie", zajmują się handlem narkotykami, wchodzą w świat przestępczy. Żadna z tych dróg nie zwiększa ich szans na wyjście z marginesu społecznego (za: Dyczewski, 2005).

Inną istotna cechą zaawansowanej marginalności jest zanik przesłanek dla powstania organizacji i ruchów mogących przeciwstawić się temu procesowi dezorganizacji społecznej, np.: populacja ubogich jest do tego stopnia zdezintegrowana, że nie umie znaleźć wspólnego języka. Składają się na nią: zaawansowani wiekiem robotnicy przemysłowi i pracownicy umysłowi niższych szczebli pozbawieni pracy przez zmiany technologiczne i rozproszenie przestrzenne produkcji przemysłowej; ludzie odrzuceni przez służby socjalne lub przez konflikt z prawem; długotrwali klienci instytucji pomocy społecznej; bezdomni i zawiedzeni pracownicy, którzy nie sprostowali konkurencyjności młodych ludzi wchodzących na rynek pracy, lub imigrantów. Nie są oni w stanie powołać do życia stałej organizacji broniącej ich interesów. Związki zawodowe, które potencjalnie mogłyby podjąć funkcję ich obrony mają dość własnych problemów (za: Frąckiewicz, 2005).

Sytuacja w Polsce, pod wieloma względami przypomina powyższy opis dotyczący sytuacji zaawansowanej marginalności w krajach wysoko rozwiniętych. W naszym kraju istotnym problemem stało się społeczne dziedziczenie marginalizacji społecznej czy wykluczenia społecznego, bądź czynników z nimi związanych, tj.: biedy, bezrobocia, uzależnień. Przykładowo, dzieci wywodzące się z enklaw biedy i bezrobocia rzadziej zdobywają dobre wykształcenie, a co za tym idzie mają mniejszą szansę poprawy swojego położenia w stosunku do położenia rodziców. Przyczyny selekcjonującego wpływu pochodzenia społecznego na szanse edukacyjne są często związane z kosztami edukacji, którym nie mogą sprostać rodziny biedniejsze (np. trudności dojazdu do oddalonych szkół wyższego poziomu). Badacze tego zjawiska (np. Bauman, 2004; Dziewięcka-Bokun, 2003; Frieske, 2003) podkreślają, że czynnikiem sprzyjającym dziedziczeniu marginalizacji i wykluczenia społecznego jest również przekazywany z pokolenia na pokolenie brak zaradności życiowej i umiejętności skutecznego radzenia sobie w otaczającej rzeczywistości. Dla opisania mechanizmów związanych z tym zjawiskiem specjaliści posługują się pojęciem:

- „wykluczonej bezradności", czyli fatalistycznego przekonania osób dotkniętych problemem wykluczenia, że posiadanie aspiracji nie ma sensu oraz uzależnienia od pomocy społecznej;

- zaniku solidaryzmu grupowego – na skutek rozluźnienia więzi interpersonalnych osoby wykluczone społecznie nie są postrzegane przez innych, jako członkowie danej grupy; również grupy wykluczone są wewnętrznie rozbite, niespójne;
- konkurencyjności – osobom wykluczonym społeczne często utrudnienia się dostęp do pewnych dóbr, stwarzając określone bariery formalne lub nieformalne (za: Frieske, 2003).

Marginalizacja w znaczeniu złego położenia bytowego oraz ograniczonych możliwości partycypacji społeczno-kulturalnej dotyczy także przedstawicieli klasy inteligenckiej (emerytowanych nauczycieli, urzędników, pracowników służby zdrowia etc.), toteż, jako czynnik segregacji przestrzennej i społecznej może mieć różne odniesienia.

Chroniąc prawo człowieka do godnego życia i aktywnego udziału społecznego, podejmuje się wiele wysiłków, by przeciwdziałać procesowi marginalizacji. Wyzwania temu stawia szeroko rozumiana edukacja środowiskowa i praca socjalna.

3. Definiowanie problemów lokalnych

Magdalena Skoczylas

W niewielkiej społeczności lokalnej, takiej jak wieś czy gmina identyfikowanie problemów nie stanowi trudności. Natomiast diagnoza, opracowanie programu naprawczego oraz wprowadzenie go w życie jest już kłopotliwe w dużych społecznościach ludzi. W wielu miejscowościach są ludzie, którzy angażują się w życie lokalne, jednak działają pojedynczo, nie szukając sprzymierzeńców. Tymczasem w prawie każdej społeczności są podmioty i instytucje, które mogą zająć się danym problemem i podjąć próbę wspólnego rozwiązania. Społeczność lokalna to szeroka sieć wzajemnych powiązań i kontaktów. To również wzorce zachowań, zwyczaje i tradycje. Społeczności często tego nie dostrzegają. Zdarzają się sytuacje, że konflikty personalne stanowią barierę w tworzeniu lokalnego partnerstwa. Porozumienie między instytucjami i organizacjami działającymi na danym terenie może przyczynić się do rozwiązywania lokalnych problemów. Doskonałym przykładem takiej współpracy jest zakładanie lokalnych partnerstw.

Partnerstwa nastawione są na rozwiązywanie lokalnych problemów i podejmowanie inicjatyw zmierzających do wspierania rozwoju lokalnego. Istotne jest, aby działające partnerstwa koncentrowały swoje działania na rzeczywiście występujących problemach i podejmowały inicjatywy w obszarach wymagających wsparcia. Partnerstwo może skupić swoja działalność na jednym wybranym aspekcie życia społeczno- gospodarczego lub też prowadzić działalność w wielu obszarach. Zależy to od możliwości i zasobów, jakimi dysponuje (red. A. Sobolewski 2007, s.22).

Zdefiniowanie lokalnych problemów i możliwości ich rozwiązania jest podstawowym działaniem partnerstw. Definiując i analizując lokalne problemy opieramy się na różnego rodzaju danych. Trzeba jednak pamiętać, że dane te nie przedstawiają pełnego obrazu zjawisk występujących na danym obszarze, dlatego też konieczne jest podejmowanie w ramach partnerstw dodatkowych działań związanych ze szczegółową analizą środowiska.

Aby efektywnie funkcjonować, partnerstwo musi rozpoznać rzeczywiste problemy i potrzeby społeczności lokalnej. W tym celu należy dokonać zgromadzenia i przeanalizowania wszelkich możliwych danych dotyczących tych potrzeb przez:

1. Analizę danych wtórnych dotyczących najważniejszych problemów i dziedzin życia regionu. Dane wtórne to wszystkie informacje i wskaźniki, które można odnaleźć w istniejących już źródłach informacji, opracowaniach, publikacjach i w Internecie. Najważniejszymi źródłami informacji dla analizy danych wtórnych są: Główny Urząd Statystyczny, Bank Danych Regionalnych, tablice demograficzne, Urzędy Statystyczne, Wojewódzkie i Powiatowe Urzędy Pracy, samorządy lokalne, instytucje nadzoru oświaty, Urzędy i Izby Skarbowe, związki zawodowe, Okręgowe Komisje Egzaminacyjne, związki pracodawców (B. Kucharska 2009, s. 77).
2. Badania terenowe – przeprowadzenie badań ankietowych na próbie reprezentatywnej dla społeczności, przeprowadzenie sondażu, a także wywiady grupowe, czyli przeprowadzenie serii spotkań z mieszkańcami, a także spotkań z przedstawicielami społeczności lokalnej, takimi jak radni czy specjaliści z najważniejszych instytucji. Przeprowadzenie badań ankietowych na reprezentatywnej próbie może okazać się bardzo kosztowne, zwłaszcza dla nowo powstałych partnerstw, nie dysponujących dużą ilością własnych środków.
3. Spotkania z mieszkańcami danego obszaru na których zadane zostaną pytania dotyczące najważniejszych potrzeb i problemów. Należy pamiętać jednak, że takie spotkania winny być połączone z innymi, atrakcyjnymi dla mieszkańców działaniami, gdyż może pojawić się niska na nich frekwencja.
4. Spotkania z przedstawicielami mieszkańców, którymi mogą być radni albo pracownicy średniego i wyższego szczebla najważniejszych instytucji dla danego regionu (starostwa powiatowe, urzędy gmin i miast, urzędy pracy, najważniejsze instytucje edukacyjne, najważniejsze przedsiębiorstwa, związki pracowników i pracodawców, ośrodki pomocy społecznej, itp.). Spotkania te powinny jednakże zostać uzupełnione przynajmniej o sondaż opinii publicznej lub spotkanie z przedstawicielami pozostałych grup społecznych (A. Sobolewski 2007).

Każda z wyżej wymienionych metod wymaga dokładnego opracowania kwestionariuszy pytań. Najlepiej jest zawrzeć pytania półotwarte, czyli takie, w których istnieje ograniczona ilość odpowiedzi, uzupełniona możliwością dodawania własnych propozycji („Inne, jakie?”).

Efektem analizy potrzeb jest stworzenie mapy zasobów i potrzeb. Na jej podstawie dokonuje się opisu najważniejszych problemów społeczności lokalnej. To tzw. „bank danych” zawierający najbardziej istotne informacje dotyczące środowiska lokalnego.

Zbieranie danych powinno być systematyczne, przeprowadzone pod kątem praktycznej użyteczności; ukierunkowane na podjęty problem oraz społeczność, do której będziemy adresować nasze działania. Informacje zbieramy po to, aby poznać:

- problemy występujące na danym terenie,
- sposób doświadczania tych problemów przez społeczność lokalną,
- istniejące w społeczności motywacje, zasoby i praktyczne umiejętności rozwiązywania tychże problemów.

Ponadto zbieranie danych:

- ułatwia nawiązywanie kontaktów między członkami badanej społeczności,
- umożliwia wykorzystanie nawiązanych znajomości przy późniejszych działaniach związanych z rozwiązywaniem konkretnego problemu,
- ułatwia przejęcie zadań przez następców pracownika,
- pomaga przy superwizji,
- ułatwia odparcie krytycznych ataków, kwestionujących zasadność wyboru danego terenu bądź określonego sposobu działania przez pracownika i organizującą się społeczność (np. nieufny stosunek różnych instytucji, nieprzychylne komentarze w mediach, itp.) (W. Blok, P. Czekanowski 2001,s. 62).

Identyfikacja problemów społecznych powinna opierać się na kompleksowych badaniach (lustracje społeczne). Lustracja społeczna jest dociekaniem o charakterze badawczym, przygotowującym i inicjującym projekt udoskonaleń i zmian w określonym środowisku. Centralnym obiektem badania jest człowiek i jego społeczno-kulturowe zachowania wobec zmian (społecznych, gospodarczych, kulturowych, politycznych) zachodzących w jego bliskim i dalszym środowisku (E. Jasińska, B. Skrzypczak 2005, s.10).

Dokładne zdiagnozowanie środowiska, w którym zamierzamy realizować swój projekt jest podstawą, na której później budujemy poszczególne działania, tworzymy koalicję, planujemy zadania, realizujemy rzeczywiste potrzeby i oczekiwania mieszkańców. Działania związane z aktywizacją lokalnych społeczności mają szansę na sukces, o ile będą dopasowane do rzeczywistych potrzeb i interesów małych grup mieszkańców (E. Jasińska E, B. Skrzypczak 2005, s.14-15).

Pełen opis sytuacji wyjściowej do pracy ze społecznością lokalną powinien zawierać następujące elementy:

- charakterystykę geograficzną społeczności (z granicami, podziałem administracyjnym, urbanistycznym itp.);
- charakterystykę socjodemograficzną społeczności (wiek, płeć, wykształcenie, struktura rodzin itp.);
- charakterystykę społeczno-kulturową społeczności (historia, tradycje lokalne, autorytety, lokalne instytucje, poziom religijności, kontrola społeczna itp.);
- charakterystykę lokalnych i ponadlokalnych układów polityczno- administracyjnych;
- charakterystykę sytuacji ekonomicznej na tle regionu lub kraju;
- charakterystykę problemów społecznych dotykających całą społeczność lub jej fragmenty (K. Wódź 1996, s.153).

Charakterystyki zasobów społeczności lokalnych można dokonać poprzez analizę SWOT, która określa analizę w odniesieniu do takich kwestii jak: poziom i jakość życia, rynek pracy, integracja społeczna i bezpieczeństwo socjalne i publiczne, wskazuje na zasoby i deficyty, które systematycznie trzeba uzupełniać.

Należy podkreślić, iż definiowane problemów lokalnych motywuje do tworzenia partnerstw. Podejmowanie takich inicjatyw dowodzi, że tylko zaangażowanie całego potencjału środowiska lokalnego umożliwia uzyskanie spektakularnych efektów w procesie rozwiązywania problemów społecznych. Partnerstwo nasze będzie prawidłowo działało wówczas, gdy dokonamy weryfikacji wyznaczonych przez nas celów oraz ocenimy poprawność ich wdrażania i realizowania. Jedną z metod jaka istnieje w tym obszarze jest metoda SMART, która opiera się na założeniu, że każdy z przyjętych przez nas celów powinien spełniać pięć warunków:

1. *Skonkretyzowane* – cele powinny być możliwie jak najbardziej konkretne.
2. *Mierzalne* – każdy cel musi mieć swój wskaźnik, na podstawie, którego będzie oceniana jego realizacja.
3. *Akceptowalne* – partnerzy, którzy będą odpowiedzialni za realizację danego celu muszą go akceptować. W innym przypadku realizacja tego celu może być utrudniona bądź niemożliwa.
4. *Realne* – posiadane zasoby muszą być wystarczające do realizacji danego celu.
5. *Terminowe* – cele powinny posiadać jasne i precyzyjne terminy ich wykonania.

Dobrze dobrany cel spełniać powinien wszystkie pięć warunków. Jeśli nie spełnia któregoś z nich cel taki należy odrzucić lub poprawić (A. Sobolewski 2007, s. 46-47).

Pracownik socjalny definiuje problemy lokalne swojej społeczności wykorzystując metody pracy socjalnej:

1. Metoda pracy z indywidualnym przypadkiem - potrzeby jednostki powinny być zaspokajane razem z potrzebami całej społeczności, a nie ich kosztem. Pracownik socjalny koncentruje się na tym, że jego klient, będący w określonej sytuacji problemowej jest podobny do innych ludzi z jego społeczności lokalnej. Problem poszczególnej jednostki po dogłębnej diagnozie może okazać się problemem całej społeczności lokalnej, której jest członkiem.
2. Metoda grupowa – w każdej społeczności lokalnej istnieją grupy, które przyczyniają się do integracji lub dezintegracji społeczności lokalnej. Zdiagnozowanie obecności takich grup w społeczności lokalnej może ułatwić, bądź utrudnić, rozwiązywanie problemów lokalnych. Ważnymi cechami grup przy diagnozowaniu problemów lokalnych są: ich spójność, cele, hierarchia grupowa, podział ról i zadań w grupie, obecność lub brak lidera.
3. Metoda środowiskowa – istotne jest tu sporządzenie diagnozy, która jest jednocześnie pierwszym znaczącym etapem działań środowiskowych. Pomocne jest zadanie sobie pytania, z jaką społecznością będziemy pracować i współpracować, czy jest solidarna, aktywna i gotowa na wyzwania. Cennym źródłem informacji potrzebnej do diagnozy problemów społeczności lokalnej są przedstawiciele różnych instytucji i organizacji istniejących w tej społeczności. Trafność diagnozy problemów lokalnych uzależniona jest, od jakości i efektywności współpracy międzyinstytucjonalnej.

Należy podkreślić, że precyzyjne definiowanie problemów społecznych zapewni podmiotom funkcjonującym w obszarze pomocy społecznej liczne korzyści, wśród których należy wymienić:

- identyfikację katalogu problemów społecznych,
- ustalenie przyczyny problemów społecznych,
- ustalenie skali i struktury problemów społecznych,
- opracowanie prognozy przyszłych wydarzeń w życiu społecznym,
- ułatwi wyznaczenie kierunków działań, mających na celu rozwiązanie problemów społecznych,
- umożliwi podejmowanie działań (obecnie lub w niedalekiej przyszłości) w celu zmniejszenia lub usunięcia negatywnych skutków istniejących problemów społecznych.

4. Aktywizacja społeczności lokalnej metody i techniki. Metodyka animacji społeczności lokalnej

Agnieszka Oparowska-Drąg

Wyróżnia się dwa niezależne określenia działalności skierowanej wobec społeczności lokalnej: metoda organizowania społeczności lokalnej i metoda środowiskowa (Mikołajewicz W., 1995).

Organizowanie społeczności lokalnej to proces, „poprzez który społeczność identyfikuje swoje potrzeby lub cele, ustala ich hierarchię, znajduje zasoby pozwalające na realizację tych potrzeb, celów, podejmuje działania, rozszerza i rozwija postawy i praktyki wspólnego działania oraz współpracy członków społeczności" (Blok W., Czekanowski P. 2001, s. 26).

Kamiński A. wyróżnia wąskie i szerokie pojęcie metody środowiskowej. W wąskim znaczeniu, gdy działania środowiskowe mają charakter interwencyjny, ratowniczy i prowadzone są przez jedną grupę lub instytucję wobec jednego wybranego obiektu czy problemu. Te działania nie usuwają w sposób trwały problemu lub rozwiązują tylko ich część. Szeroki sens metody środowiskowej to całościowe rozumienie środowiska lokalnego, pełna rejestracja jego problemów, kompleksowy system działań, podejmowanie pracy z intencją stałego działania i trwałego usuwania zagrożeń i niepożądanych zjawisk (Kamiński A., 1980).

Jack Rothman jest autorem typologii praktycznych modeli pracy ze społecznością lokalną, wyróżnił on trzy modele pracy środowiskowej: model A - rozwoju lokalnego, model B- planowania społecznego, model C- akcji społecznej. Modele te różnią się pod względem celów, strategii działania, roli pracownika socjalnego, relacji wobec władzy, przyjmowanej koncepcji klienta.

1. *Rozwój społeczności lokalnej* - jego celem jest przywrócenie społeczności jako całości jej zdolności do samodzielnego rozwiązywania własnych problemów, przezwyciężania procesów dezintegracji. Podstawową strategią oddziaływania jest aktywizacja jak największej liczby osób, grup, instytucji i skupienie ich wokół

wspólnych celów i zadań. Służy pobudzaniu zbiorowości do działań samorządowych, samopomocowych, do podejmowania w imię wspólnego interesu inicjatyw związanych z pilnymi potrzebami środowiska lokalnego. Motorem zmian są grupy mieszkańców kierowane przez lokalnych liderów.

2. *Planowanie społeczne* – są to działania skoncentrowane na rozwiązywaniu konkretnych problemów społecznych, np. walki z ubóstwem. Podstawową strategią działania jest inicjowanie i koordynowanie działań planistycznych poprzez reorganizację istniejących instytucji społecznych bądź organizację nowych. Realizowane jest przez profesjonalne służby społeczne we współpracy z agendami rządowymi i samorządem lokalnym.
3. *Akcja socjalna* - celem działania jest zmiana dystrybucji władzy lub zasobów na korzyść najbardziej pokrzywdzonych i potrzebujących pomocy grup społecznych. Podstawowa strategia działania polega na działaniach oddolnych, mobilizowaniu opinii publicznej i organizowaniu akcji nacisku na władze lokalne w celu wymuszenia odpowiednich reform. Model ten zawiera najwięcej elementów otwartego konfliktu i konfrontacji.

Modele te występują rzadko w czystej postaci. W praktyce najczęściej mamy do czynienia z działaniami łączącymi elementy wszystkich trzech modeli (Wódz K., 1996). Cele, jakie realizowane są w tego typu działaniach możemy podzielić na:

- Rozwój- celem pracownika socjalnego jest stworzenie sposobów uzyskania przez daną populację wpływu na procesy decyzyjne, a więc pomoc społeczności w osiągnięciu celu, jakim jest rozwój społeczny oraz wykorzystaniu go na swoja korzyść.
- Tworzenie lub odtwarzanie poczucia tożsamości- jednym z celów działania pracownika socjalnego jest tworzenie tożsamości zbiorowej społeczności (poczucie przynależności do grupy oraz uznanie częściowego podobieństwa między jej członkami.
- Wzmocnienie solidarności- celem pracownika socjalnego jest z jednej strony włączenie osób wyizolowanych do sieci solidarności, z drugiej wzmacnianie już istniejących więzi oraz ewentualne uczestnictwo w tworzeniu się nowych sieci.
- Profilaktyka społeczna- profilaktyka powinna dążyć do zmiany sytuacji, w której populacja się znajduje.

W związku z powyższymi celami można korzystać z następujących technik:

- Podnoszenia świadomości społecznej,
- Przekazu informacji,
- Animacji (Pascal H., de Robertis C. 1997).

Animację definiuje się jako ożywianie czegoś, dawanie życia czemuś, wprawianie w ruch, nadawanie żywotności. W odniesieniu do człowieka animacja ma zachęcać, skłaniać do działania, pobudzać siły ludzkie (Lalak D., Pilch T., 1999). Animacja społeczno-kulturowa jako metoda środowiskowa ma na celu doprowadzenie do zespołowej aktywności całej społeczności. Jest to niedyrektywne wspieranie grup lokalnych, by mogły uczestniczyć w kwestiach, które ich dotyczą (Kaźmierczak T., 2007). Animacja ma trojakie znaczenie. Określana jest jako kierunek działania, metoda działania oraz proces. Kierunek działania

wśród ludzi i z ludźmi ma na celu ułatwienie jednostce oraz grupie udziału w bardziej aktywnym i twórczym życiu poprzez lepsze rozumienie przemian, łatwiejsze porozumiewanie się z innymi, współudział z innymi w ożywianiu środowiska. Metoda działania polega na stymulacji do aktywnego zachowania zarówno zbiorowości terytorialnej, jak i małej grupy, do działania mającego na celu ulepszanie życia codziennego środowiska. Dzięki procesowi następuje nie tylko ożywianie, aktywizowanie, pobudzenie do działania jednostek i grup, ale także odkrywanie w sobie sił twórczych, możliwości kreacyjnych, szans zachowań ekspresyjnych (Garvin C.D., Seabury B.A., 1996).

Szczególne znaczenie animacji społecznej wynika z realizowanych przez nią funkcji. Najczęściej wymienia się: adaptacyjną, informacyjną, komunikacyjną, partycypacyjną, integracyjną oraz edukacyjną.

Funkcja adaptacyjna animacji polega na ułatwieniu przystosowania się jednostek i grup do warunków, w jakich funkcjonują. Związana jest z potrzebą rozbudowania samokształcenia, odkrywania możliwości jego realizacji.

Funkcja informacyjna polega na przekazywaniu i wyjaśnianiu zjawisk, wskazywaniu źródeł, z których zainteresowani mogą skorzystać, dostarczaniu informacji pozwalających na zachowanie sprawności komunikacyjnej i kompetencji społecznej;

Funkcja komunikacyjna polega na budowaniu porozumienia między ludźmi, negocjowaniu, osiąganiu kompromisów, konstruktywnym reagowaniu w sytuacjach konfliktowych;

Funkcja integracyjna polega na budowaniu więzi międzyludzkich, wewnątrzgrupowych i środowiskowych, utożsamianiu się także z kulturą danego środowiska i jej wzorami, symbolami, wartościami i normami.

Funkcja partycypacyjna oznacza branie udziału w życiu społecznym, angażowanie się w działalność na rzecz swojego środowiska.

Funkcja edukacyjna zakłada kształtowanie postaw krytycznych i twórczych, rozwija zdolność refleksyjnego myślenia, gotowość poszukiwania oraz odkrywania otaczających zjawisk i samego siebie (Jedlewska B., 2003).

Animację społeczną możemy także poddać klasyfikacji i wyodrębniamy:

- Animację społeczno-kulturalną- posługuje się kulturą jako kluczowym zjawiskiem dla swoich działań. Realizowana jest przez organizacje i instytucje kulturalne.
- Animację społeczno-wychowawczą- związana jest z działaniami edukacyjnymi, opiekuńczymi i wychowawczymi, podejmowanymi w placówkach oświatowych, kulturalnych itp.
- Animację współpracy środowiskowej- polega na aktywizowaniu triady: szkoła-rodzice-środowisko lokalne, stymulowaniu ich wzajemnej współpracy, oddziaływań i budowaniu wspólnoty (Klimczak-Ziółek J., 2010).

Przystępując do animacji środowiska należy opracować jej program i szczegółowo zaprojektować kolejność działań. Animacja jest procesem, w związku z tym zakłada się istnienie faz animacji:

Reanimacja to pierwsza faza, w której pierwszym etapem są czynności wstępne polegające na przeprowadzeniu diagnozy społecznej. Ważne jest również poznanie barier animacji, ich

przyczyn i rodzajów. Drugi etap w tej fazie to czynności przygotowawcze, polegające na wyznaczeniu jasnych celów działania, planowaniu treści, form, metod i środków. Trzeci etap to czynności informacyjno-stymulujące. Bardzo ważne jest przekazanie pełnej informacji o celach podejmowanych działań i szansach powodzenia.

Realizacja to drugi etap animacji, powinna przebiegać zgodnie z planem, bez względu na napotykane przeszkody. W tej fazie należy powtarzać czynności motywacyjne, edukacyjne i koordynacyjne.

Ewaluacja, czyli pomiar efektywności w trzech sferach: materialnej, kulturowej i społeczno-psychologicznej to trzecia faza animacji (Kargul J. 2003).

Józef Kargul (2003) wskazuje również na skutki oddziaływań animacyjnych. Jest to: przyrost wiedzy, rozwój umiejętności, zmiana postaw, zmiana hierarchii wartości i zmiana wzorów kulturowych.

Animacja powoduje poszerzenie sfery poznawczej, rozwija sprawność w posługiwaniu się posiadaną wiedzą i doświadczeniem podczas wykonywania określonych zadań. Poprzez działania animacyjne można kształtować postawy jednostek wobec materialnych i duchowych wartości kultury, idei, wzorów kulturowych, a także zmieniać hierarchię wartości.

Każde podejście do organizowania społeczności lokalnej ma swoje zalety i ograniczenia, zatem racjonalne decyzje muszą być podejmowane z uwzględnieniem kontekstu, w jakim żyje społeczność lokalna. Wśród wielu odmian metody środowiskowej najlepsze wydaje się podejście systemowe. Jest to kompleksowe działanie wewnętrzne i zewnętrzne wielu podmiotów lokalnych obejmujące wszystkie obszary życia społeczności lokalnej. Główne cele w ramach szerokiego podejścia do organizowania społeczności lokalnej polegają na koordynacji działań oraz poprawie efektywności i wydajności pracy instytucji lokalnych, tworzeniu nowych form uczestnictwa, a także włączaniu w budowę społeczności lokalnej podmiotów z zewnątrz. W całościowym podejściu do pracy środowiskowej nowa jest rola lokalnych organizacji pomocy oraz pracy socjalnej w społeczności lokalnej. Praca z klientem zostaje uzupełniona o poszukiwanie i wykorzystywanie bądź tworzenie nowych zasobów społeczności lokalnej. Podkreśla się tutaj potrzebę większego uczestnictwa mieszkańców, członków społeczności lokalnej w określaniu celów i form pracy socjalnej oraz potrzebę nowej, elastycznej struktury organizacyjnej (Krzyszkowski J., 2005).

W metodzie organizowania społeczności lokalnej pracownik socjalny często pełni rolę koordynatora działań różnorodnych instytucji i osób, inspiruje i dopomaga w poprawnej współpracy podmiotów, propaguje podejmowane działania. Ma to prowadzić do takiego przekształcenia środowiska lokalnego, aby było ono zdolne do samodzielnego rozwiązywania swoich problemów. Metoda ta daje jednocześnie możliwość wprowadzania innowacji społecznych, które będą odpowiedzią na potrzeby występujące w danej społeczności. Praca w środowisku wymaga doboru osób o specyficznych właściwościach psychicznych. Podejmować ją powinny jednostki i wszechstronnych zainteresowaniach, łatwości nawiązywania kontaktów z ludźmi, dużej kulturze osobistej, znajomości współczesnych problemów społecznych i gospodarczych, a także dużej wiedzy praktycznej.

Literatura

1. Barman K., Życie na przemiał. Warszawa, 2004
2. Czekanowski P., Blok W., Praca ze społecznościami lokalnymi, Gdańsk – Leeuwarden 2001

3. Dyczewski L. (red.), Kultura grup mniejszościowych i marginalnych. Lublin, 2005
4. Dziewięcka-Bokun L., Ekskluzja społeczna-istota, przyczyny. W: Rysz-Kowalczyk B., Szatur-Jaworska B. (red.), Wokół teorii polityki społecznej. Warszawa, 2003
5. Frąckiewicz L. (red.), Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu. Katowice, 2005
6. Frąckiewicz L. (red.), Wykluczenie społeczne. Katowice, 2005
7. Frieske K. W. (red.), Marginalność i procesy marginalizacji. Warszawa, 1999
8. Frieske K.W. (red.) Dynamika koncepcji marginalizacji społecznej. W: Polityka Społeczna nr 11-12 2002
9. Frieske K.W., Społeczne wykluczenie- różne poziomy analizy. W: Rysz-Kowalczyk B., Szatur-Jaworska B., Wokół teorii polityki społecznej. Poznań 2003
10. Garvin C.D., Seabury B.A., Działanie interpersonalne w pracy socjalnej. Warszawa, 1996
11. Golinowska S., Polityka społeczna-koncepcje, instytucje, koszty. Warszawa, 2000
12. Gorlach K., Labirynty współczesnego społeczeństwa. Warszawa, 1996
13. Jasińska E., Skrzypczak B., Rozpoznanie środowiska, początek skutecznej animacji społecznej. Warszawa, 2005
14. Jedlewska B., Animatorzy kultury wobec wyzwań edukacyjnych. Lublin 2003
15. Kargul J., Animacja społeczno-kulturalna. W: Pilch T., Nepalczyk I. (red.), Pedagogika społeczna. Warszawa, 2003
16. Kawula S., Pedagogika społeczna. Dokonania-aktualność-pespektywy. Olsztyn, 2005
17. Kaźmierczak T. (red.),Zmiana w społeczności lokalnej. Warszawa 2007
18. Klimczak-Ziółek J., Miejsce i rola animacji społecznej we współczesnym świecie. Wybrane zagadnienia, w: Pawlas-Czyż S., Leśniak-Berek E., W kręgu zagadnień profesjonalizacji zawodu pracownika socjalnego, Katowice 2010.
19. Kowalak T., Marginalność i marginalizacja. Warszawa, 1999
20. Krzyszkowski J., Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Łódź 2005.
21. Lalak D., Pilch T., Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej. Warszawa, 1999
22. Lishman J., Podręcznik dla nauczycieli praktyki w pracy socjalnej. Warszawa, 1996
23. Mikołajewicz W., Praca socjalna jako działanie wychowawcze. Warszawa, 1995
24. Skrzypek B., Podstawowe cele i metody rozwoju społeczności lokalnych, materiały szkoleniowe, Szkoła animatorów społecznych. Warszawa, 2005.
25. Szarfenberg R., Marginalizacja i wykluczenie społeczne.Warszawa, 2006,WWW.ekonomiaspoleczna. pl/redir/s/ekonomiaspoleczna.pl/I/wykład
26. Szarfenberg R., Ubóstwo, marginalność i wykluczenie społeczne. W: Firlit-Fesnak G., Szylko-Skoczny M. (red.), Polityka społeczna. Podręcznik akademicki. Warszawa, 2007
27. Trawkowska D., Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne, Katowice 2006
28. Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z dnia 24 kwietnia 2003 roku (Dz. U. Nr 96 poz. 873 z późn. zm.).
29. Wódz K., Praca w środowisku zamieszkania. Warszawa, 1996

Zagadnienia kontrolne

1. Zdefiniuj pracę socjalną ze społecznością lokalną.
2. Proszę określić cele pracy socjalnej realizowane w społeczności lokalnej.

3. Wymień czynniki aktywizacji społeczności lokalnej.
4. Wymień etapy pracy ze społecznością lokalną.
5. Proszę zróżnicować pojęcia metoda środowiskowa a metoda organizowania społeczności lokalnej.
6. Wyjaśnij pojęcie problem lokalny.
7. Proszę omówić sposoby rozpoznawania określonych sytuacji, jako problemów społecznych.
8. Proszę wyjaśnić, na czym polega proces marginalizacji społecznej.
9. Jaką wiedzę na temat marginalizacji społecznej można wykorzystać w pracy socjalnej?
10. Jakich obszarów życia może dotyczyć marginalizacja społeczna?
11. Jakie czynniki determinują zjawisko marginalizacji społecznej?
12. Jakie metody i techniki można wykorzystać w aktywizowaniu społeczności lokalnej?
13. Wymień i omów praktyczne modele pracy ze społecznością lokalną wg J. Rothmana.
14. Omów praktyczne modele pracy ze społecznością lokalną według Rothmana.
15. Podaj różnice między wąskim, a szerokim rozumieniem metody środowiskowej według A. Kamińskiego.
16. Podaj przykład działań z zastosowaniem metody organizowania społeczności lokalnej dla wybranej społeczności lokalnej.
17. Jakie są cele pracy ze społecznością lokalną?
18. Na czym polega animacja społeczna?
19. Omów etapy animacji społecznej.