



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Mapa wsparcia włączenia społecznego i walki z ubóstwem osób wykluczonych społecznie i zagrożonych ubóstwem zamieszkałych na terenie Gminy Słupsk

Program przygotowany w ramach projektu „Czas na zmianę! Polsko-katalońska wymiana doświadczeń” dofinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020



Spis treści

CZĘŚĆ I MAPA WSPARCIA

I.	DIAGNOZA POTRZEB OSÓB WYKLUCZONYCH W GMINIE SŁUPSK.....	4
II.	CEL MAPY WSPARCIA.....	9
III.	OPIS GRUPY ODBIORCÓW	9
IV.	REKRUTACJA GRUPY DOCELOWEJ	11
V.	DZIAŁANIA I METODY PRACY SKIEROWANE DO OSÓB WYKLUCZONYCH	11
	Aktywizacja społeczna:	12
	Aktywizacja zawodowa:	19
VI.	WDRAŻANIE MAPY WSPARCIA	21
1.	Podmioty Wdrażające i Realizatorzy	21
2.	Współpraca i budowanie partnerstwa wokół realizacji Mapy Wsparcia	21
3.	Wsparcie realizatorów Mapy Wsparcia:	23
VII.	WŁĄCZANIE I ANGAŻOWANIE BENEFICJENTÓW W REALIZACJĘ MAPY WSPARCIA (ZASADA EMPOWERMENT) – UŚWIADOMIENIE CELU MAPY, POKAZYWANIE ELEMENTÓW WPŁYWU NA PROCES UCZESTNICZENIA W MW ITP.....	24
VIII.	MONITORING REALIZACJI I EFEKTÓW WDRAŻANIA MAPY WSPARCIA.....	24
IX.	FINANSOWANIE MAPY WSPARCIA.....	25

CZĘŚĆ II NARZĘDZIA/NOWE ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE WŁĄCZANIA OSÓB WYKLUCZONYCH

I ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM

WSTĘP.....	26
NOWE PODEJŚCIE DO ROZWOJU I WŁĄCZANIA OSÓB WYKLUCZONYCH	26
NARZĘDZIA/NOWE ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE WŁĄCZANIA OSÓB WYKLUCZONYCH I ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM	29
1. Tworzenie lokalnych planów integracji społecznej i spójności	29
2. Tworzenie sieci współpracy na rzecz włączania społecznego	30
3. Prowadzenie casali jako miejsca integracji i włączenia społecznego.....	31
4. Udostępnianie przestrzeni miejskich na prowadzenie działań włączających osoby wykluczone	33
5. Barcelona Activia – inkubator przedsiębiorczości (także społecznej).....	34
6. Usługi mediacyjne w zakresie zadłużenia mieszkaniowego	35

7. Diagnoza społecznej słabości związanej z mieszkalnictwem	36
8. Program walki z ubóstwem energetycznym	37
9. Banki czasu.....	38
10. Funkcja edukatora społecznego – indywidualnego wsparcia dla osób wykluczonych	40
11. Gry edukacyjne jako narzędzie aktywizujące osoby wykluczone	41
PODSUMOWANIE:	42

I. DIAGNOZA POTRZEB OSÓB WYKLUCZONYCH W GMINIE SŁUPSK

Zjawisko wykluczenia społecznego oraz zagrożenia wykluczeniem na terenie gminy Słupsk zdiagnozowane zostało w oparciu o badania przeprowadzone w ramach projektu „Czas na zmianę! Polsko-katalońska wymiana doświadczeń”. Zrealizowane one zostały z wykorzystaniem poniższych metod badawczych:

- + indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) z osobami reprezentującymi takie instytucje, jak: Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej (GOPS), Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie (MOPR), Wojewódzki Urząd Pracy (WUP), Powiatowy Urząd Pracy (PUP) oraz z klientami GOPS. Taki celowy dobór osób służył uchwyceniu sposobu spostrzegania zjawiska wykluczenia społecznego przez reprezentantów różnych instytucji, jak również samych osób spełniających kryterium wykluczenia lub zagrożenia wykluczeniem społecznym;
- + analizę danych zastanych – opartą na wykorzystaniu dostępnych informacji pochodzących z różnorodnych źródeł, takich jak: publikacje, raporty, biuletyny, katalogi lub materiały udostępniane na stronach www.

W badaniach zwrócono szczególną uwagę na takie kwestie jak:

- + zależności biednych gospodarstw domowych od pomocy społecznej,
- + opis zróżnicowanych postaci biedy lub wykluczenia,
- + problem reprodukcji postaw roszczeniowych wobec instytucji pomocowych (zależność wykluczonych od instytucji pomocy społecznej),
- + problem przestrzennej i społecznej izolacji,
- + „zasiedziałość” jako przeciwieństwo mobilności zawodowej i przestrzennej pogłębiająca subiektywne poczucie degradacji.

Dla potrzeb niniejszej Mapy Wsparcia przytoczono wyłącznie wybrane dane o największym znaczeniu dla opisu specyfiki wykluczenia społecznego w gminie Słupsk. Umieszczono tu również zebrane wnioski w przedmiotowym zakresie pochodzące z analizy SWOT.

Przeprowadzona analiza danych wynikających ze struktury wieku dla gminy Słupsk pozwoliła na określenie następujących tendencji powiązanych pośrednio z poziomem wykluczenia społecznego:

- + odsetek osób w wieku poprodukcyjnym (powyżej 60 rż. u kobiet oraz powyżej 65 rż. u mężczyzn) w większości miejscowości/wsi/osad kształtuje się na zbliżonym poziomie na przestrzeni ostatnich kilku lat. Dla większości wsi z terenu gminy waha się on zwykle w przedziale 14-19%. Szczegółowe dane procentowe obliczone dla miejscowości o wyższej liczebności na terenie całej gminy wyniosły odpowiednio: Redzikowo – 18,60%; Jezierzycze – 17,69%; Kusowo – 18,38%). Możliwe było również zidentyfikowanie wsi/osad o niższej średniej wiekowej, takich jak np. Siemianice, gdzie wskaźnik osób w wieku poprodukcyjnym wynosi jedynie 10,45%;
- + zaobserwowano niewielkie różnice w udziale osób w wieku produkcyjnym (20-60 lat u kobiet oraz 20-65 lat u mężczyzn) w ogólnej strukturze ludności poszczególnych wsi/osad. Spośród najbardziej licznych wsi i miejscowości relatywnie niższym odsetkiem osób w wieku produkcyjnym charakteryzują się Jezierzycze (58,27%), Bydlino (63,18%); Redzikowo (61,23%) oraz Siemianice (63,32%). Wyższy udział osób w wieku produkcyjnym notujemy na terenie Głobina (66,61%) oraz Lubuczewa (69,50%). W tym kontekście najbardziej korzystnie wypada Bierkowo, gdzie osoby w wieku produkcyjnym stanowią 72,65% ogólnej liczby mieszkańców;

Jednym z kluczowych uwarunkowań wykluczenia społecznego i zagrożenia nim jest specyfika lokalnego i regionalnego rynku pracy. Poziom bezrobocie i jego charakterystyka pozostają w bezpośrednim związku ze skalą i specyfiką wykluczenia.

Podstawową instytucją z terenu gminy, która zajmuje się działaniami pomocowymi oraz innymi skierowanymi do osób wykluczonych społecznie lub zagrożonych wykluczeniem jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej. Jest to również instytucja, która jako jedna z niewielu w systematyczny sposób gromadzi dane dotyczące zakresu udzielanej pomocy społecznej, potrzeb lokalnych w tym zakresie oraz struktury problemów społecznych. Pozwoliło to na uchwycenie głównych aspektów istotnych z perspektywy programów skierowanych do osób zagrożonych wykluczeniem lub wykluczonych społecznie. Działalność GOPS w oparciu o zebrane statystyki itp. można oceniać pozytywnie i wnioskować, że w większości obszarów są to działania relatywnie skuteczne. Z drugiej strony należy pamiętać o obserwowanych deficytach. Na niektóre z nich zwraca się uwagę w dokumentach programowych stworzonych w powiązaniu z działalnością gminy, takich jak np. Gminny Program Wspierania Rodziny na lata 2015-2017, gdzie zaakcentowano m.in.:

- + brak lokalnego systemu wsparcia rodziny ukierunkowanego na pomoc rodzinom

z grupy zagrożonej wykluczeniem społecznym (profilaktyka, usługi wielospecjalistyczne na rzecz dzieci i ich rodzin, animacji działań z całymi rodzinami);

- + brak grupy wsparcia lub partnerstw działających na rzecz kobiet doświadczających przemocy;
- + brak pracowników zatrudnionych w poradnictwie rodzinnym, przede wszystkim psychologa, realizującego szeroko pojętą pracę na rzecz wsparcia rodziny;

Niewystarczający zakres działań ze strony GOPS ujawnił się w przeprowadzonych badaniach IDI, gdzie część respondentów wskazywało na nieskuteczność działań pomocowych i udzielanego wsparcia.

Sformułowano następujące wnioski/rekomendacje istotne w kontekście przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu na terenie gminy

- + często akcentowanym zasobem gminy Słupsk w kontekście przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu jest relatywnie wysoki poziom przygotowania merytorycznego i instytucjonalnego podmiotów realizujących działania pomocowe skierowane do osób wykluczonych oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym. Nie jest to jednak wynik w pełni jednoznaczny, gdyż część osób badanych uczestniczących przede wszystkim w badaniu IDI wskazywało na tylko częściową wydolność systemu wsparcia dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub wykluczonych społecznie. Jest to w znaczącej części naturalna konsekwencja rozbieżności pomiędzy oceną pomocy i wsparcia ze strony klientów GOPS a pracowników tej instytucji;
- + na uwagę zasługuje przede wszystkim kwestia niedostatecznej współpracy między instytucjami/podmiotami/osobami zaangażowanymi realnie oraz potencjalnie w działania na rzecz osób wykluczonych społecznie i/lub zagrożonych wykluczeniem społecznym. Jest to element wskazywany zarówno przez osoby biorące udział w wywiadach IDI, jak również uwzględniony w różnych dokumentach strategicznych;
- + w gminie Słupsk istnieje potrzeba podejmowania działań zmierzających do zmiany postaw wobec osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym w wybranych grupach społecznych. Dotyczy to m.in. pracodawców, którzy przejawiają wysoki poziom oporu przed zatrudnieniem osób pochodzących z grup wykluczonych społecznie (m.in. długotrwale bezrobotnych, niepełnosprawnych). Z jednej strony stereotypowe spostrzeżenie wyżej wymienionych pracowników, z drugiej niekorzystne nawyki samych osób bezrobotnych istotnie zmniejszają możliwość ograniczania poziomu

bezrobocia na terenie gminy. Zdaniem pracodawców, bezrobotni kierowani z urzędu pracy wykazują bardzo często jedynie pozorną gotowość do podjęcia zatrudnienia. Obawiając się utraty statusu bezrobotnego z powodu odmowy podjęcia zatrudnienia tuż po rozpoczęciu pracy idą na zwolnienie lekarskie lub przestają przychodzić do pracy;

- + aktualnie obserwowane zmiany na rynku pracy polegające przede wszystkim na spadku bezrobocia powodują konieczność oddziaływań nakierowanych na podniesienie mobilności zawodowej osób bezrobotnych oraz pracę nad ich postawami, automotywowacją itp.;
- + innym rodzaj mobilności, który utrudnia, a często wręcz uniemożliwia zmianę postawy i/lub podjęcie zatrudnienia to ograniczenia transportowe, brak połączeń komunikacji publicznej pomiędzy miejscem zamieszkania, a miejscem świadczenia pracy;
- + poziom wsparcia udzielanego w związku z uzależnieniem od alkoholu jest zbliżony w trakcie ostatnich pięciu lat. Problem uzależnień obok niepełnosprawności jest jednak wskazywany jako kluczowy. Zdiagnozowano niewystarczające działania w tym zakresie. Pomimo zwiększonych wydatków na profilaktykę uzależnień, większość programów wsparcia skierowanych do osób bezrobotnych, a organizowanych np. przez PUP nie obejmuje działań związanych z profilaktyką uzależnień. Szczególnymi działaniami w tej grupie należy objąć matki z dziećmi w rodzinach, w których występuje uzależnienie od alkoholu;
- + wzrasta potrzeba działań ukierunkowanych na wsparcie matek sprawujących opiekę nad dziećmi, osób niepełnosprawnych i starszych;
- + oczekiwany napływ środków zewnętrznych przede wszystkim w formie dofinansowania różnego typu projektów i programów ze środków Unii Europejskiej to czynnik, który może pozwolić na wprowadzenie nowych rozwiązań w zakresie pomocy osobom wykluczonym społecznie. Dzięki unijnym środkom finansowym możliwe jest wdrożenie innowacyjnych rozwiązań w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, w tym rozwiązań opartych na współpracy międzysektorowej lub skierowanych do grup społecznych wymagających relatywnie kosztownych form wsparcia – m.in. grupy narażone na wykluczenie społeczne (np. NEET);
- + należy wykorzystać szansę, którą jest włączenie także innych podmiotów/organizacji w proces aplikowania i w obszar konkretnych działań na rzecz osób wykluczonych społecznie. Mogą to być zarówno organizacje pozarządowe z terenu gminy, ale również

- przedsiębiorstwa itp. zainteresowane działaniami m.in. w obszarze CSR;
- + oferowane przez GOPS, PUP i inne instytucje (w tym organizacje pozarządowe) programy wsparcia osób wykluczonych społecznie lub zagrożonych wykluczeniem społecznym charakteryzują się dość wysokim poziomem zróżnicowania pod względem oferty dla poszczególnych grup docelowych (klientów) i form oddziaływania. Jednak niewystarczający jest poziom wsparcia o charakterze psychologicznym w formie poradnictwa lub terapii skierowanego do osób zagrożonych wykluczeniem lub wykluczonych społecznie. Problemem jest istotne zbiurokratyzowanie działania tego rodzaju instytucji oraz brak współpracy;
 - + istnieje relatywnie dobre zorientowanie w charakterystyce problemów na terenie gminy Słupsk. Pracownicy instytucji pomocowych dysponują niezbędnymi informacjami na temat kluczowych środowisk/gospodarstw wymagających działań pomocowych. Jednocześnie występuje niewystarczająca skuteczność przepływu informacji pomiędzy odpowiednimi instytucjami z terenu gminy na temat potrzeb i sytuacji życiowej osób wykluczonych społecznie;
 - + na uwagę zasługuje kwestia niedostatecznej współpracy między instytucjami/podmiotami/osobami zaangażowanymi realnie oraz potencjalnie w działania na rzecz osób wykluczonych społecznie i/lub zagrożonych wykluczeniem społecznym.. Element ten jest wskazywany zarówno przez osoby biorące udział w wywiadach IDI, jak również uwzględniony w różnych dokumentach strategicznych;
 - + z przeprowadzonych badań wyłania się obraz społeczności lokalnej, w którym istotną część działań pomocowych, aktywizacyjnych itp. realizowana jest przez poszczególne instytucje niejako w oderwaniu od działalności pozostałych. Działania zmierzające do przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu powinny w większym stopniu być oparte na wzmocnieniu współpracy międzysektorowej w tym zakresie;
 - + innym istotnym zagadnieniem podkreślanym przez respondentów w ramach przeprowadzonych badań jest niewystarczający system wsparcia skierowanego do osób zajmujących się pomocą społeczną na terenie gminy. Często zwracano uwagę na przeciążenie pracowników pomocy społecznej, jak również na ryzyko wypalenia zawodowego (jako konsekwencji braku wystarczających efektów w obszarze działań pomocowych, wysokiego poziomu zbiurokratyzowania itp.). W tym kontekście pomimo, że gmina w ujęciu łącznym dysponuje zespołem wysoko wykwalifikowanych pracowników,

zorientowanych w problematyce wykluczenia społecznego itp., to jednak są to osoby, które wymagają działań wspierających, edukacyjnych i profilaktycznych w zakresie utrzymania wysokiej efektywności ich pracy. Trzeba przy tym podkreślić, że nie jest to problem dotyczący wszystkich osób pracujących w pomocy społecznej, ale jedynie ich części, aczkolwiek może on mieć destruktywne oddziaływanie na całość środowiska (osób/instytucji) zaangażowanych w działania pomocowe;

Warto również zaakcentować rosnącą potrzebę działań skierowanych do grup osób w wieku podeszłym (co stanowi efekt obserwowanych niekorzystnych trendów demograficznych – starzenie się społeczeństwa) oraz osób sprawujących opiekę na osobami zależnymi. Przykładem tego rodzaju inicjatyw może być tworzenie Dziennych Domów Pobytu dla osób niesamodzielnych z terenu gminy. Tego rodzaju placówki mogą być z powodzeniem organizowane i prowadzone przez partnerstwa jednostek samorządu terytorialnego oraz podmiotów ekonomii społecznej lub innych.

Opisana powyżej diagnoza potrzeb osób wykluczonych w gminie Słupsk jest tożsama z potrzebami występującymi w innych regionach. Dlatego też założono, że konstrukcja niniejszej Mapy Wsparcia przyjmie taki kształt, aby w możliwie jak największym stopniu zapewnić jej uniwersalność i replikowalność przez inne samorzady.

II. CEL MAPY WSPARCIA

Głównym celem Programu (Mapy) jest wypracowanie rozwiązania służącego wsparciu włączenia społecznego i walki z ubóstwem wśród osób dotkniętych i zagrożonych wykluczeniem społecznym z wykorzystaniem narzędzi wypracowanych przez Partnera zagranicznego.

Cele szczegółowe:

1. Wzrost wiedzy pracowników socjalnych nt. form aktywizacji społeczno-zawodowej osób dotkniętych i zagrożonych wykluczeniem społecznym
2. Wzrost włączenia społecznego osób dotkniętych i zagrożonych wykluczeniem społecznym.

III. OPIS GRUPY ODBIORCÓW

Grupą docelową Programu – Mapa Wsparcia są osoby zagrożone wykluczeniem i wykluczone

społecznie oraz instytucje i pracownicy socjalni podejmujący działania mające na celu przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu tych osób poprzez wdrażanie MW. Należą do nich między innymi:

- ✚ **Osoby bezrobotne i nieaktywne zawodowo**, które korzystają z pomocy społecznej. Grupa docelowa charakteryzuje się niskim statusem materialnym. Osoby te nie posiadają wystarczających środków materialnych dla zaspokojenia podstawowych potrzeb, jak np. jedzenie, ubranie, transport.
- ✚ **Osoby niepełnosprawne** stanowią znaczną część Klientów pomocy społecznej. Niepełnosprawność tych osób dotyczy zarówno dysfunkcji fizycznych, jak i psychicznych i umysłowych. Dużą grupą niepełnosprawnych są osoby uzależnione od alkoholu. Jedną z przeszkód we włączanie osób niepełnosprawnych w rynek pracy jest opór pracodawców. Wynika on przede wszystkim z braku wiedzy na temat możliwości i ograniczeń efektywnej pracy niepełnosprawnych, z drugiej – ze stereotypowego myślenia, w którym przewiduje się utrudnienia w realizacji przez niepełnosprawnych zadań zawodowych, uciążliwość i kosztowność ich stanowisk pracy.
- ✚ **Osoby dotknięte przemocą**, dla których podjęcie aktywności społecznej i zawodowej stanowi poważną barierę. Osoby te bez fachowej pomocy specjalistów nie mogą lub nie mają możliwości zaangażowania się w realizację działań podnoszących kompetencje zawodowe. Jednostki będące ofiarami bywają zastraszone, poniżane, zaniżana jest ich samoocena, co bezpośrednio wpływa na ich funkcjonowanie, w tym autoprezentację. Osoby te nie wierzą, aby mogły podnieść swoje kwalifikacje czy podjąć zatrudnienie. Wymagane jest zastosowanie wobec nich oraz ich rodziny, działań, które w pierwszej kolejności spowodują ustanie przemocy.
- ✚ **Osoby uzależnione od alkoholu** stanowią największą grupę osób wykluczonych społecznie. Choroba alkoholowa wpływa na funkcjonowanie jednostki, ale również na jego całe otoczenie. Z powodu uzależnienia osoby te najtrudniej zmotywować do podjęcia działań naprawczych. Do wdrożenia wobec jednostki działań poprawiających jej standard życia niezbędne jest wcześniejsze zastosowanie terapii odwykowej, której osoba nie chce lub nie jest gotowa podjąć. Bez podjęcia terapii odwykowej wdrażanie działań pomocowych po prostu nie przyniesie efektów. Ponadto działaniami tymi muszą być objęci wszyscy członkowie rodziny osoby pijącej, co nie rzadko stanowi dużą barierę, gdyż

pozostali członkowie nie dostrzegają współzależnienia.

+ Kobiety wykluczone społecznie z powodu sprawowania opieki nad osobami zależnymi.

Istotnym czynnikiem ograniczającym skuteczność działań na rzecz osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym jest brak odpowiednich rozwiązań w zakresie godzenia życia zawodowego z osobistym. Brak możliwości zapewnienia opieki nad osobami zależnymi istotnie ogranicza aktywność oraz mobilność zawodową. W tym kontekście zasadne jest dążenie do poprawy dostępności do opieki żłobkowej i przedszkolnej, uelastycznienie oferty tej opieki oraz ułatwienie podjęcia aktywności zawodowej kobiet.

+ Pracownicy socjalni są grupą bezpośrednio wdrażającą nowe formy edukacyjne i narzędzia mające na celu pobudzanie samodzielności, przedsiębiorczości i aktywności zawodowej. W wyniku podejmowania przez pracowników socjalnych działań o charakterze pomocowym w stosunku do osób, grup, społeczności wykazujących wysoki poziom wielopłaszczyznowych problemów jest on szczególnie narażony na wypalenie zawodowe czy syndrom wyczerpanej bezradności (jako konsekwencji braku wystarczających efektów w obszarze działań pomocowych itp.). Dla zachowania wysokiego poziomu świadczonych usług oraz utrzymania efektywności w pracy wymagane jest objęcie pracowników socjalnych działaniami wspierającymi, edukacyjnymi i profilaktycznymi.

IV. REKRUTACJA GRUPY DOCELOWEJ

Opierać się będzie na akcji promocyjno – informacyjnej skierowanej do kandydatów. Obejmować będzie zastępujące działania: ogłoszenie o rekrutacji na tablicach ogłoszeniowej GOPS, stronie internetowej GOPS oraz gazetce gminnej. Ważnym nośnikiem o programie będą pracownicy socjalni, którzy bezpośrednio dotrą do potencjalnych uczestników programu.

O naborze do programu MW poinformowane zostaną instytucje pozarządowe oraz inne instytucje prowadzące działalność z zakresu pomocy społecznej. Za rekrutację zewnętrzną odpowiedzialny będzie koordynator do spraw partnerstwa/sieci współpracy.

V. DZIAŁANIA I METODY PRACY SKIEROWANE DO OSÓB WYKLUCZONYCH

Wszelkie zaproponowane poniżej działania i metody pracy będą ukierunkowane na

indywidualne potrzeby każdej z osób, która będzie chciała brać udział w programie Mapa Wsparcia. Od razu po rekrutacji osoby będą diagnozowane pod kątem ich indywidualnych potrzeb rozwojowych (informacja od psychologa, doradcy zawodowego, pracownika socjalnego itp.). Wsparciem w stworzeniu listy potrzeb, a następnie doboru najefektywniejszych metod pracy z daną osobą będzie formularz diagnozujący (załącznik nr 1), dzięki któremu wszyscy realizatorzy Mapy Wsparcia będą mieli dostęp do informacji na temat danej osoby i możliwości doboru adekwatnych metod pracy.

Mimo dużego nastawienia na pracę grupową w ramach Mapy Wsparcia zakłada się, że podejście do każdej z osób będzie zindywidualizowane i adekwatne do potrzeb, możliwości oraz oczekiwań każdego uczestnika programu.

Wyodrębnić należy dwa główne obszary wsparcia ukierunkowane na aktywizację społeczną i zawodową:

Aktywizacja społeczna:

- **indywidualne wsparcie psychologiczne**

realizowane przez psychologa prowadzącego również grupowe wsparcie na późniejszym etapie. Działanie skierowane jest do każdego uczestnika zależnie od jego potrzeb. W początkowej fazie psycholog uczestniczy w procedurze rekrutacji w celu zweryfikowania motywacji kandydata do udziału w projekcie, a następnie podjęcia pracy zawodowej. Psycholog pełni rolę wsparcia merytorycznego w objaśnieniu formalnych kwestii i omówieniu kolejnych etapów aktywizacji uczestników. Po przyjęciu uczestnika do projektu następuje etap tworzenia indywidualnej ścieżki reintegracji. Ścieżka ta zostaje stworzona zarówno przez pracownika socjalnego lub przedstawiciela instytucji kierującej, psychologa oraz doradcę zawodowego. Każdy ze specjalistów dokonuje diagnozy sytuacji uczestnika w zakresie i w ramach własnych kompetencji. W tym celu każdy ze specjalistów organizuje indywidualne spotkania, na których zbiera informacje na temat szeroko rozumianego funkcjonowania uczestnika z zakresu swoich kompetencji zawodowych. Chodzi tutaj o sporządzenie diagnozy indywidualnych potrzeb i możliwości odbiorcy pod kątem podejmowania aktywności zawodowej. Dzięki prowadzonemu wsparciu tworzony jest plan działania, co umożliwić ma podjęcie jak najbardziej efektywnych działań w stosunku do osoby objętej MW i zwiększyć szansę na osiągnięcie głównego celu projektu, tj. wejścia na otwarty rynek pracy osoby

dotkniętej i zagrożonej ubóstwem i wykluczeniem społecznym. Indywidualne wsparcie psychologiczne ma przede wszystkim na celu pomoc w rozwiązywaniu osobistych problemów związanych np.: z sytuacją rodzinną, nieradzeniem sobie ze stresem i agresją, uzależnieniami, barierami w kontaktach interpersonalnych, niską samooceną. Na spotkaniach zostanie dokonana diagnoza psychologiczna trudności oraz zostaną zbadane oczekiwania i potrzeby uczestników, które zostaną zrealizowane dzięki uzyskanemu wsparciu. Udzielenie wsparcia psychologicznego wpłynie na zwiększenie kompetencji osobistych i społecznych uczestników, co przyczyni się do zaktywizowania uczestników również na rynku pracy.

- **grupowe wsparcie psychologiczne**

wszyscy odbiorcy programu objęci zostaną również grupowym wsparciem psychologicznym. Zadania psychologa można podzielić na kilka elementów i etapów. Dzięki swoim działaniom psycholog uzupełnia pracę innych specjalistów, udziela wsparcia merytorycznego, a przede wszystkim psychicznego uczestnikom projektu. Rozmowy z psychologiem na ogół dotyczą pracy nad zwiększeniem kompetencji, w tym społecznych i osobistych, umocnienia cech takich jak poczucie własnej wartości, asertywność, omawianie i rozwiązywanie bieżących sytuacji trudnych rzutujących na kondycję osób objętych MW w miejscu praktyk, stażu czy w pracy. Psycholog w razie potrzeby w celu wzmocnienia kondycji psychicznej oraz monitorowania postępów osób objętych MW może kontaktować się z jego otoczeniem.

- **mediacje i inne metody rozwiązywania konfliktów**

zajęcia prowadzone są przez mediatora i/lub psychologa (osobę posiadającą odpowiednie uprawnienia). Podczas zajęć uczestnicy zostaną zapoznani ze sposobami rozwiązywania konfliktów za pomocą negocjacji i mediacji. Zostaną omówione i przećwiczone najskuteczniejsze techniki łagodzenia napięć emocjonalnych i dochodzenia do kompromisu. Program zajęć będzie elastyczny tak, aby jego elementy mogły być przystosowane do sytuacji Beneficjentów. Zakres szkolenia będzie mógł być dopasowany do ich indywidualnych potrzeb. Osoba prowadząca będzie brała pod uwagę relacje panujące pomiędzy członkami grupy tak, aby móc na nie właściwie reagować. Zajęcia podzielone będą na wykłady i część praktyczną oraz analizę relacji w grupie. W czasie zajęć Uczestnicy zapoznają się oraz praktycznie przećwiczą techniki zapobiegania i radzenia sobie z konfliktami, które już wystąpiły. W czasie rozwiązywania sytuacji konfliktowych będą stosowane techniki mediacyjne oraz, jeśli tego będzie wymagała sytuacja, zostanie wdrożona mediacja. W trakcie działań praktycznych uczestnicy będą ćwiczyć zastosowanie omówionych technik, ze szczególnym uwzględnieniem

metod radzenia sobie z presją, zastrzeżeniami, roszczeniami i próbami manipulacji, które mogą stosować strony konfliktu.

- **autoprezentacja**

po odbyciu warsztatów psychologicznych uczestnicy projektu dokonają autoprezentacji poprzez przedstawienie własnych umiejętności, talentów. W tym celu przygotowują prezentację (w dowolnej formie), w której zaprezentują swoje umiejętności, zalety, predyspozycje. Dzięki takiej formule uzyskają informację zwrotną od pozostałych uczestników. Wartością dodaną zastosowania takiej formy jest możliwość lepszego poznania siebie, poprzez dostrzeżenie swoich mocnych stron, możliwość korzystania z własnych atutów oraz eksponowania ich na zewnątrz. Beneficjenci dowiedzą się, jakie zachowania wpływają na to jak postrzegają ich inni ludzie. Informacje te pozwolą im świadomie kierować wywieranym wrażeniem.

- **„żywe przykłady” wyjścia z wykluczenia społecznego**

do udziału w projekcie zostanie zaproszony gość, w postaci osoby będącej w przeszłości wykluczoną społecznie, a której udało się wyjść z trudnej sytuacji. Dokona autoprezentacji. Osoba ta własnym przykładem będzie motywować i zachęcać Uczestników do ponoszenia trudu. „Żywy przykład” może określać kierunek zmian. Dzięki niemu Beneficjent może dostrzec sens wykonywanych działań i ponoszenia trudu. Dzięki „Żywemu przykładowi” poprawa swojej sytuacji, a tym samym przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu wyda się Uczestnikowi działaniem realnym do osiągnięcia. Może wzbudzić w nim siłę i wiarę we własne możliwości.

- **animacja lokalna w świetlicach wiejskich**

(na wzór casali funkcjonujących w Barcelonie opisanych w Atlasie dobrych praktyk z Barcelony)

Świetlice wiejskie pełnią funkcję centrów kultury lokalnej, organizują czas wolny, integrują społeczność. Służą nie tylko dzieciom, ale także dorosłym. Mogą być zakładane przez gminę, przez organizacje pozarządowe, ale też przez inne podmioty, organizacje nieformalne itd. W zależności od tego, jaki podmiot zakłada świetlicę, różna jest podstawa prawna jej działania (nie ma żadnej ustawy, która regulowałaby organizację świetlic wiejskich ogólnie – zakładanych przez wszystkie podmioty). Jeżeli świetlicę zakłada i prowadzi gmina, to podstawą jej funkcjonowania jest Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. Nr 16, poz. 95) – stanowi ona, że do zadań gminy należy zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty mieszkańców (organizowanie świetlic jest formą takiej pracy). Jeżeli świetlicę wiejską tworzy

organizacja pozarządowa, podstawą prawną jej działania są przepisy regulujące podstawy funkcjonowania organizacji pozarządowych – Ustawa z dnia 7 kwietnia 1989 r. Prawo o stowarzyszeniach oraz Ustawa z dnia 6 kwietnia 1984 r. o fundacjach. Prowadzenie świetlicy wiejskiej gmina może także zlecić organizacji pozarządowej. W Barcelonie, lokalnymi centrami kultury są casale - to miejsca zarządzane przez instytucje publiczne, organizacje pozarządowe lub samych mieszkańców, w których społeczność lokalna może spędzać czas w różnorodny sposób. Kluczową rolę w funkcjonowaniu casali odgrywają animatorzy/ki. Są to osoby odpowiedzialne za aktywność w casalach, w szczególności za pobudzanie tej aktywności wśród odbiorców casali, czyli mieszkańców/ek. Warto powyższe rozwiązanie wdrożyć w wiejskich świetlicach, które mają wiele wspólnego z barcelońskimi casalami. Zgodnie z diagnozą wykluczenie osób zdecydowanie częściej dotyka mieszkańców/nek terenów wiejskich, a wprowadzenie animatorów/ki w świetlicach wiejskich może być kolejnym sposobem na pobudzanie aktywności.

Animacja, czyli (z łac. ożywiać) to taka działalność, która ożywia społeczność lokalną. Zawiera zarówno elementy doradztwa, coachingu, ale jest także nakierowana na edukację i integrację. Jest skierowana do mieszkańców/nek lub organizacji w danej miejscowości lub dzielnicy, stanowiących jedną grupę. Jest szczególnie potrzebna w sytuacji, kiedy zauważamy że dane środowisko jest rozbite, mało zintegrowane, ludzie ze sobą nie współpracują i nie podejmują wspólnych aktywności, nie angażują się w sprawy swojego najbliższego otoczenia. Animacja może stać się ważnym krokiem dla osób biernych, zarówno społecznie jak i zawodowo w powrocie do pełnego i prawidłowego funkcjonowania. Animator/ka, to osoba, które może być swego rodzaju impulsem do rozpoczęcia procesu lepszego poznawania się, współpracy aż wreszcie realnego wpływania na otoczenie.

Animator/ka w lokalnej świetlicy może zajmować się:

- rozwojem dobrych, partnerskich relacji w środowisku lokalnym;
- budową różnego rodzaju porozumień (wokół danej sprawy lub danego problemu);
- tworzeniem przestrzeni do lepszego poznawania się, budowania wzajemnego zaufania a także sieci kontaktów i relacji pomiędzy mieszkańcami/nkami lub partnerami społecznymi;
- nakreśleniem profilu społeczności/diagnozy ich potrzeb i oczekiwań, ale także łączącej jej historii i tożsamości;
- facylitacją procesów podejmowania wspólnych decyzji poprzez dochodzenie do konsensusu;

Ważne jest również, aby animator/ka była osobą pracującą w oparciu o dynamikę grupy, umiała podtrzymywać zaangażowanie członków danej wspólnoty, ale także motywować tych, którzy wykazują mniejszą aktywność. Nieodzownym elementem pracy animatora/ki jest bycie swego rodzaju łącznikiem zarówno pomiędzy samymi mieszkańcami, ale także poszczególnymi grupami/organizacjami oraz władzami, lokalnym biznesem i innymi partnerami mającymi wpływ na daną społeczność lokalną. Zgodnie z diagnozą, bardzo ważnym elementem pracy animatora/ki w świetlicach wiejskich jest skupienie się nie tylko na aktywizowaniu osób wykluczonych, ale na włączaniu całego otoczenia tych osób, czyli ich rodzin, sąsiadów, znajomych itd. Ważnym aspektem jest również praca z lokalnym biznesem, który może stać się potencjalnym pracodawcą dla osób wykluczonych lub darczyńcą współfinansującym podejmowane przez mieszkańców/nki wydarzenia. Zaleca się, aby w strukturach gminnych powołać stanowisko ds. koordynowania pracą animatorów. Osoba ta bezpośrednio będzie miała wpływ na programy skierowane do osób wykluczonych, ich realizację poprzez koordynowanie pracą animatorów, których zajęcia mogą stać się ważnym krokiem dla osób biernych, zarówno społecznie jak i zawodowo w powrocie do pełnego i prawidłowego funkcjonowania.

Metodami, które mogą być wsparciem dla procesu budowania jedności i współpracy w danym środowisku, a realizowanymi z powodzeniem w Hiszpanii, ale również w wybranych miejscach w Polsce są m.in.:

- **mini granty (nauka pracy metodą projektu)** – to metoda umożliwiająca mieszkańcom/nkom samodzielne, ale przy wsparciu koordynatora, zaplanowanie, organizowanie, przeprowadzenie i podsumowanie wspólnego działania np. organizacja piknik dla mieszkańców lub zorganizowanie placu zabaw dla swoich dzieci. Uczestniczki podejmując wspólne przedsięwzięcie zdobywają wiedzę i umiejętności z zakresu podejmowania działalności zawodowej, uczą się przedsiębiorczości, organizowania czasu i pracy, ale również kooperacji, kompromisu w dążeniu do wspólnego celu. Zachęcają do podejmowania trudu, uczą etosu pracy, ale przede wszystkim podnoszą samoocenę i wiarę we własne możliwości.

Rolą animatora w tej metodzie jest pomoc w stworzeniu pomysłu/projektu, zdobycie niezbędnych środków i zasobów potrzebnych do jego realizacji, pomoc w organizacji przedsięwzięcia oraz ostateczne jego rozliczenie i zamknięcie. Animator/ka powinien/na korzystać z sieci kontaktów z przedstawicielami JST, biznesu i organizacjami

pozarządowymi w celu zidentyfikowania możliwości finansowych (konkursy na realizację zadania, programy grantowe, lokalni sponsorzy, zasoby lokalowe/sprzętowe itp.).

- **banki czasu** – jest to metoda oparta na samopomocy polegającej na bezpłatnej wymianie usług pomiędzy jakąś grupą osób. Ideą banku czasu jest pośredniczenie we wzajemnej wymianie usługi pomocy pomiędzy jego uczestnikami w formie bezgotówkowej. Bank umożliwia dzielenie się z innymi osobami swoim wolnym czasem i umiejętnościami. Zasadą jest, że godzina dowolnej pracy na rzecz członka banku czasu jest równa godzinie każdej innej pracy, np. godzina mycia okien jest dokładnie tyle samo warta, co godzina korepetycji językowych czy porady prawnika. Uczestnicy mogą pomagać sobie na wzajem w zaspokajaniu swoich potrzeb, a jednocześnie nie dostają usługi za darmo, muszą niejako zapłacić za nią własną pracą. Ta metoda może zwiększać wśród uczestników potrzebę akceptacji oraz zwiększać wiarę we własne możliwości. Wzajemna wymiana daje indywidualne korzyści oraz buduje poczucie wspólnoty i zaufania pomiędzy uczestnikami projektu.

Przykłady oferowanych zajęć: nauka gry na instrumentach, rysowania, tańca, fotografii, robótek ręcznych, naprawy, opieka nad dziećmi lub osoba zależną, spacer, pomoc domowa, zakupy, pomoc w gotowaniu, sprzątaniu, opieka nad zwierzętami i inne.

- **budowanie partnerstw tematycznych/lokalnych** – metoda łączenia różnorodnych aktorów/osób z danego środowiska wokół określonej sprawy lub problemu, w celu poprawy zastanej sytuacji. Ważnym elementem pracy przy budowaniu partnerstwa jest współpraca partnerów na każdym etapie realizacji określonych działań – podczas planowania, projektowania, wdrażania i ostatecznie wykonywania przydzielonych każdemu z partnerów zadań. Główną rolą animatora/ki w tym procesie jest tworzenie przestrzeni do budowania systemu trwałych więzi i powiązań pomiędzy poszczególnymi instytucjami/osobami oraz bezstronna facylitacja całego procesu.

Usługa animacji skierowana do mieszkańców/nek w ramach funkcjonowania świetlicy wiejskiej może stanowić element konkursu dla organizacji pozarządowych na prowadzenie świetlicy. Wówczas oczekiwane elementy animacji (np. minimalna liczba spotkań animacyjnych dla mieszkańców, lokalnych konsultacji/dyskusji, spotkań integracyjnych itp.) powinny być określone w ogłoszeniu konkursowym.

gra dydaktyczna

to rodzaj metody nauczania, odmiana zabawy, polegającą na odgrywaniu pewnych ról/zadań przy jednoczesnym przestrzeganiu ściśle ustalonych reguł. Celem tej metody jest rozwijanie zdolności poznawczych poprzez naśladowanie rzeczywistości i ćwiczenie w bezpiecznych warunkach najbardziej efektywnych reakcji. Dzięki tej metodzie osoby wykluczone mogą uczestniczyć w symulowanym wydarzeniu, odgrywając role autentycznych postaci. Uczestnik/czka nie ma napisanego tekstu, który ma wygłosić. Dostaje jedynie krótką charakterystykę postaci do odegrania i dość dokładny opis okoliczności, w jakich postać tą należy umiejscowić. Na podstawie tych materiałów oraz własnej wiedzy dotyczącej wycinka rzeczywistości, który symulacja ma odtwarzać, osoby swobodnie interpretują zdarzenia. Najważniejszym elementem metody jest omawianie przebiegu gry i próba wyjaśnienia poszczególnych motywacji zachowań i podejmowanych decyzji biorących w niej udział.

Gra spełnia ważne funkcje m.in.:

- ✓ uczy poszanowania przyjętych norm;
- ✓ umożliwia współdziałanie;
- ✓ sprzyja uspołecznieniu.

Dzięki bezpośredniej praktyce umiejętności miękkich, gra polepsza efektywność pracy w grupie. Dlatego jest doskonałym narzędziem dla instytucji i organizacji ukierunkowanych na edukację osób wykluczonych. Wspomaga tworzenie silnych społeczności lokalnych oraz zespołów potrafiących pracować mając na uwadze dobro wspólne całej grupy.

Gra może być wykorzystywana w pracy zarówno przez pracowników instytucji publicznych, organizacji pozarządowych, jak i animatorów/ki pracujących w świetlicach wiejskich.

koordynator/ka ds. partnerstw/sieci współpracy (na wzór instytucji publicznych w Katalonii).

Sieciowanie partnerów wokół problemów integracji społecznej jest jednym z podstawowych zadań każdej instytucji publicznej w Barcelonie. W tym celu niemal we wszystkich instytucjach powołane jest stanowisko koordynatora/ki ds. partnerstw/sieciowania. Jednocześnie instytucje tj. Wydział Polityki Społecznej Władz Regionalnych (Diputacio Barcelona) świadczy wsparcie (merytoryczne techniczne) dla organów lokalnych przy tworzeniu sieci lokalnych podmiotów w regionie, pracujących na rzecz włączenia społecznego. Sieciowanie umożliwia między innymi wypracowanie wspólnych rozwiązań, zaspokajających potrzeby społeczności.

Wsparcie w tym zakresie obejmuje prowadzenie miejskiego zespołu technicznego,

odpowiedzialnego za promowanie współpracy między wszystkimi aktorami zaangażowanymi w regionie oraz w ramach polityki integracji społecznej w gminie. Zasadniczym celem tego działania jest, aby każda gmina uczestnicząca rozwijała i zwiększyła własną sieć partnerów. Zaleca się, aby w strukturach gminnych oraz innych instytucjach/organizacjach zajmujących się pracą z osobami wykluczonymi powołano stanowisko osoby ds. budowania partnerstw w celu tworzenia komplementarnych programów wsparcia dla osób wykluczonych, wymianę informacji i doświadczeń w zakresie stosowanych metod i narzędzi pracy.

Proponowany zakres obowiązków i prac osoby odpowiedzialnej za tworzenie sieci współpracy:

- tworzenie bazy potencjalnych partnerów;
- inicjowanie i organizowanie spotkań z partnerami;
- stały kontakty z w celu wymiany informacji na temat osób objętych Mapą Wsparcia;
- współpraca w zakresie wspólnych przedsięwzięć i projektów;

Aktywizacja zawodowa:

trener pracy

każdy uczestnik projektu objęty zostanie wsparciem trenera pracy - indywidualnego opiekuna, który będzie wspierał osobę podczas realizacji projektu, a następnie w poszukiwaniu pracy i po jej podjęciu. Podstawą aktywizacji będzie indywidualna diagnoza sytuacji społecznej i zawodowej oraz plan działań aktywizacyjnych.

Zadania trenera:

- przygotowuje dla każdej osoby bezrobotnej indywidualny program działań aktywizacyjnych,
- udostępnia oferty pracy i kieruje do pracodawców
- udostępniania zasoby techniczne – tj. komputer z podłączeniem do Internetu, drukarka, skaner, ksero oraz wsparcie w ich wykorzystaniu do celów związanych z poszukiwaniem pracy (zapewnia organizator projektu).
- motywuje do uczestniczenia w projekcie oraz realizowaniu planu aktywizacyjnego,
- wspiera uczestnika po zakończeniu projektu.

praktyki

działanie skierowane do osób niezatrudnionych. Charakter praktyk dostosowany będzie do potrzeb i możliwości klienta. Wymiar praktyk: 10 godz./tyg., 2 m-ce. Za wykonanie praktyk przysługiwać będzie świadczenie (stawka godzinowa nie mniejsza niż najniższa krajowa).

warsztaty aktywności zawodowej

odbędą się w wymiarze 24 godz. W głównej mierze prowadzone będą przez doradcę zawodowego. Zakres warsztatów to: autoprezentacja, metody poruszania się po rynku pracy, tworzenie dokumentów aplikacyjnych, rozmowa kwalifikacyjna, rozeznanie w rynku pracy, poszukiwanie pracy przez Internet. Część warsztatów prowadzona będzie przez osoby, które wyszły z systemu pomocy społecznej. Celem spotkania będzie przedstawienie pracy jako wartości.

szkolenia zawodowe

zostaną dostosowane do predyspozycji klienta oraz aktualnej sytuacji na rynku pracy. Czas, koszt oraz wymiar godzin będzie uzależniony od rodzaju szkolenia. W ramach szkolenia zawodowego wypłacane będzie stypendium szkoleniowe.

współpraca z pracodawcami

skuteczne wsparcie, którego efektem będzie powrót na rynek pracy osób borykających się z problemem bezrobocia, nie może odbyć się bez zaangażowania pracodawców. Niedopasowanie kwalifikacji osób poszukujących pracy do potrzeb pracodawców stanowi jeden z kluczowych problemów na rynku pracy. Dlatego zasadnym jest nawiązanie współpracy z lokalnymi pracodawcami, którzy będą zgłaszać zapotrzebowanie w zakresie kwalifikacji pracowników. Ponadto pracodawca przyjmujący stażystę zapewni opiekuna stażu.

staż zawodowy

będzie zgodny z ukończonym przez klienta szkoleniem zawodowym. W ramach działania nawiązana będzie współpraca z pracodawcami. Wymiar stażu to min. 3 miesiące. W ramach stażu wypłacone będzie stypendium stażowe.

Ponadto, ważnym jest, aby osoby korzystające z Mapy Wsparcia mogły korzystać ze wsparcia dodatkowego w poniższym zakresie:

- **opieka nad osobami zależnymi** - istotnym problemem pozostaje niewystarczający system opieki przedszkolnej (głównie dla dzieci poniżej 3 r.ż.). Młode kobiety nie posiadają środków na opłacenie prywatnych żłobków/przedszkoli, mają także problem ze znalezieniem miejsca dla dzieci w placówkach. Zasadnym jest zapewnienie wsparcia

finansowego, jak i organizacyjnego w tej kwestii.

- **zapewnienie dojazdów** – z uwagi na utrudnioną komunikację lokalną (rzadkie kursy, drogie bilety) zasadne jest zapewnienie dojazdów w formie zwrotu kosztów, a także organizacji tych dojazdów w razie konieczności.

VI. WDRAŻANIE MAPY WSPARCIA

1. Podmioty Wdrażające i Realizatorzy

Wdrożenie mapy wsparcia nastąpi poprzez przeniesienie narzędzi i działań określonych w mapie wsparcia na poziom wykonawczy i operacyjny w gminie i jej jednostkach.

Nadzór nad wdrożeniem Mapy sprawować będzie zespół ds. wdrożenia Mapy Wsparcia składający się z przedstawicieli jst i ośrodka pomocy społecznej.

Współpraca powinna odbywać się pomiędzy podmiotami zaangażowanymi tj. jst, ośrodkami ekonomii społecznej, instytucjami kultury, organizacjami pozarządowymi i przedsiębiorcami. Za budowanie partnerstw odpowiedzialna będzie osoba zatrudniona w ośrodku pomocy społecznej, do której zadań będzie należało:

- tworzenie bazy potencjalnych partnerów i pozyskiwanie partnerów do współpracy,
- inicjowanie i organizowanie spotkań z partnerami w szczególności w celu nawiązania współpracy, wymiany doświadczeń i dobrych praktyk,
- zawierania porozumień partnerskich,
- podejmowanie działań w celu zapewnienia trwałych relacji pomiędzy partnerami

2. Współpraca i budowanie partnerstwa wokół realizacji Mapy Wsparcia

Wskazana jest stała współpraca pomiędzy instytucjami, organizacjami, fundacjami i stowarzyszeniami w celu zapewnienia najlepszego efektu podjętych inicjatyw z możliwością stosowania wielu narzędzi (przypisanych czy pozostających w kompetencji różnych instytucji), lepszą koordynację działań w sytuacji, gdy kilka podmiotów zajmuje się podobnymi sprawami. Tak więc partnerstwa pozwolą na uzyskiwanie wartości dodanej oraz na ograniczenie strat związanych z brakiem przepływu informacji lub elementarnej komunikacji między instytucjami zajmującymi się tym samym problemem z różnych perspektyw. Ograniczeniu mogą ulec niektóre funkcje administracyjne i logistyczne we współpracujących instytucjach.

Zaleca się, aby w strukturach GOPS w Słupsku powołano stanowisko osoby ds. budowania partnerstw w celu tworzenia komplementarnych programów wsparcia dla osób wykluczonych, wymianę informacji i doświadczeń w zakresie stosowanych metod i narzędzi pracy.

Proponowany zakres obowiązków i prac osoby odpowiedzialnej za tworzenie sieci współpracy:

 Tworzenie bazy potencjalnych partnerów

źródła wyszukiwania partnerów:

- strony internetowe firm;
- informacje o konferencjach, spotkaniach, seminariach, dotyczących zaangażowania społecznego firm;
- artykuły w prasie i na portalach internetowych dotyczące zaangażowania społecznego firm;
- uczestnictwo w wydarzeniach, imprezach, konferencjach związanych z tematyką społeczną – istnieje duże prawdopodobieństwo, że wśród panelistów, bądź uczestników, znajdziemy partnera do współpracy.
- Inicjowanie i organizowanie spotkań z potencjalnymi partnerami
- organizowanie różnego rodzaju konferencji, seminariów
- określania wspólnych problemów i interesów,
- spotkania indywidualne podczas których omawiana jest idea współpracy, korzyści, jakie mogą wystąpić na skutek nawiązania partnerstwa.
- Nawiązanie współpracy
- określamy zasady współpracy, harmonogram, podział zadań, sposoby komunikacji, ewaluacji itp.
- podpisanie listów intencyjnych przez chętne organizacje
- zawarcie porozumień partnerskich
- Trwałość współpracy
- organizuje spotkania z przedstawicielami partnerstw, seminaria i szkolenia dla przedstawicieli instytucji współpracujących. Głównym ich celem jest wzmocnienie trwałości istniejącego partnerstwa oraz zaplanowanie dalszych wspólnych działań na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu z uwzględnieniem specyfiki lokalnej społeczności.

Ponieważ aktualnie wiele partnerstw tworzonych jest na potrzeby projektowe (umowa

partnerska zdecydowanie zwiększa szanse na otrzymanie dofinansowania i podpisanie umowy na realizację projektu), należy pamiętać o tym co wyróżnia partnerstwa lokalne:

- partnerzy współpracują ze sobą w sposób systematyczny i trwały, a ich współpraca nie ogranicza się tylko do realizacji konkretnych projektów,
- partnerzy mogą tworzyć partnerstwa projektowe przeznaczone dla potrzeb realizacji konkretnych projektów, które jednak funkcjonują w ramach większej całości zwanej partnerstwem lokalnym,
- partnerstwo lokalne trwa po zakończeniu projektu, realizując kolejne zadania.

3. Wsparcie realizatorów Mapy Wsparcia:

Ważnym elementem programu jest stały monitoring efektów realizacji zadania, ale również efektywności pracy realizatorów MW. Grupa pracowników socjalnych, czy organizacji pozarządowych jest w sposób szczególny narażona na tzw. wypalenie zawodowe, które wiąże się z emocjonalnym zaangażowaniem w sprawy wspieranych osób, ale także dużego poczucia odpowiedzialności za zmiany w życiu swoich podopiecznych przy jednoczesnej małej skuteczności działań prowadzonych na rzecz wykluczonych. Dlatego należy wdrożyć w ramach Mapy Wsparcia formy pracy wspomagające pracę realizatorów programu tj.:

- stałe spotkania zespołu służące wymianie informacji i doświadczeń związanych z trudnościami codziennej pracy z osobami wykluczonymi;
- mentoring koleżeński, gdzie pracownicy sami dla siebie są mentorami, pracują razem na równorzędnej pozycji zawodowej, gdzie są zarówno przekazującymi wiedzę, jak i uczącymi się. Ich praca polega na wspieraniu się, doradzaniu sobie, wspólnym szukaniu wyjścia z danej sytuacji;
- szkolenia, warsztaty, doradztwo – w szczególności w zakresie kwestii dotyczących motywacji, umiejętności radzenia sobie ze stresem czy rozwiązywaniem konfliktów;
- coaching – wsparcie w postaci spotkań z zewnętrznym ekspertem, pomagającym w procesie planowania swojej pracy i osiągnięcia zakładanych rezultatów;

VII. WŁĄCZANIE I ANGAŻOWANIE BENEFICJENTÓW W REALIZACJĘ MAPY WSPARCIA (ZASADA EMPOWERMENT) – UŚWIADOMIENIE CELU MAPY, POKAZYWANIE ELEMENTÓW WPŁYWU NA PROCES UCZESTNICZENIA W MW ITP.

Teoria empowermentu jest ściśle związana z pracą socjalną i jej wpływem na rozwój społeczny jednostek oraz społeczności lokalnych. „Praktyka empowermentu polega na wsparciu klientów w znalezieniu dostępu do wewnętrznej siły (motywacji), która pozwoli im wpłynąć na swoje życie, jak również na ich miejsce w środowisku w kontekście społecznym, ekonomicznym oraz politycznym”. Metoda pracy oparta na empowermentcie to bardzo skuteczne narzędzie walki z wykluczeniem społecznym jednostek oraz społeczności lokalnych. Ważne jest, że w tym procesie pracownik pełni przede wszystkim rolę wspierającą, pomaga odbiorcom w uświadomieniu mocnych i słabych stron. Istotnym jest tu przekazanie informacji o możliwościach i kierunkach rozwoju osoby, jednakże decyzja co do kierunku działania zawsze pozostaje w gestii odbiorcy. Osoby wykluczone i zagrożone wykluczeniem społecznym poprzez włączanie i angażowanie mogą zyskać poczucie posiadania wpływu, poczucie uczestnictwa, wzrost poczucia własnej wartości, a także mogą zdobyć nowe doświadczenie i uczyć się poprzez pracę w grupie. Odbiorcy programu mają możliwość współdecydowania o wybranych formach wsparcia, w których chcą uczestniczyć, także rodzajach tego wsparcia np. rodzaj szkolenia zawodowego czy miejsce stażu zawodowego. Realizacja tej zasady będzie miała największe oddziaływanie przy realizacji działań z zakresu aktywizacji zawodowej oraz animacji lokalnej w świetlicach.

VIII. MONITORING REALIZACJI I EFEKTÓW WDRAŻANIA MAPY WSPARCIA

Monitoring realizacji programu będzie realizowany stale przez powołany zespół ds. wdrażania mapy wsparcia. Składać się na to będzie przygotowanie rocznych sprawozdań, kwartalna ocena stopnia realizacji mapy wsparcia i poszczególnych działań, analiza przyczyn niezrealizowanych poszczególnych działań oraz wskazanie zakresu koniecznych zmian w mapie i wdrożenie odpowiednich modyfikacji.

Ocena efektów realizacji nastąpi poprzez:

- wskaźnik produktu - np. liczba osób w poszczególnych działaniach, liczba zawartych partnerstw,

- wskaźnik rezultatu np. liczba osób które podniosły kompetencje społeczne ocenione na podstawie ankiety wejścia i wyjścia dla uczestników, liczba osób które podjęły zatrudnienie, liczba pracowników socjalnych podnoszących kompetencje zawodowe.

IX. FINANSOWANIE MAPY WSPARCIA

Przewidziany program i narzędzia oraz zaplanowane do realizacji działania finansowane będą pochodziły z budżetu gminy, uzyskanych dodatkowych środków zewnętrznych oraz środków pozyskanych przez partnerów na realizację poszczególnych projektów.

Działania oraz narzędzia zaproponowane w Mapie Wsparcia mogą być wykorzystywane opcjonalnie, w zależności od potrzeb mieszkańców danej gminy oraz posiadanych zasobów, w tym finansowych.

CZĘŚĆ II.

NARZĘDZIA/NOWE ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE WŁĄCZANIA OSÓB WYKLUCZONYCH I ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM

WSTĘP

Głęboki Kryzys gospodarczy w latach 2008 - 2014 w Hiszpanii bardzo zaostrzył problemy społeczne, takie jak zjawisko ubóstwa strukturalnego i wykluczenia społecznego w Katalonii i prowincji Barcelony (łącznie 311 gmin). Według najnowszych danych Instytutu Statystycznego w Katalonii (Idescat), ryzykiem ubóstwa w 2015 roku zagrożonych było 19% populacji Katalonii, zwłaszcza osoby poniżej 18 roku życia (29,4%).

Według badań dotyczących warunków życia i nawyków ludności przeprowadzonych w 2011 roku, 27,7% ludności w prowincji Barcelona, liczącej ponad 1,5 miliona osób, żyje w gospodarstwach domowych, borykających się z problemem miesięcznego utrzymania się, a 39% nie radzi sobie z nieoczekiwanymi wydatkami.

Jedną z głównych przyczyn ubóstwa i wykluczenia społecznego w regionie jest wysoka stopa bezrobocia. W Katalonii w pierwszym kwartale 2016 roku wyniosła ona 14,8%, przy czym zjawiskiem tym najbardziej dotknięta została młodzież w wieku od 16 do 24 lat (49,5%).

NOWE PODEJŚCIE DO ROZWOJU I WŁĄCZANIA OSÓB WYKLUCZONYCH

W Barcelonie nowe inicjatywy społeczno-gospodarcze są zgodne z logiką opartą na wartościach współpracy, równości i samorządności. Działają w nowym obszarze, różniącym się od prywatnego - kapitalistycznego i publicznego - państwowego, jak powiedziałby Jordi Garcia Jané "w charakterze ekonomicznego wymiaru niepublicznej sfery publicznej". Przykładami tej "niepublicznej strefy publicznej" jest działalność spółdzielni, stowarzyszeń i innych podmiotów społeczno-gospodarczych, które rozwijają i przekształcają miasto. Te formy prawne

i organizacyjne są specyficznymi instytucjami szerszej matrycy współpracy, która solidarnie tworzy miejskie życie.

Obszar nowej ekonomii rozumiany jest jako ekonomia pluralistyczna i dynamiczna, uznający szeroki zakres form prawnych, które na celu mają przede wszystkim zaspakajanie potrzeb ludzi, którzy bezpośrednio działają w podmiotach alternatywnej gospodarki i są bardzo często w trudnej sytuacji. Tworzony jest przez różne sektory, takie jak spółdzielczość (spółdzielnie pracy, usług, konsumpcyjne, edukacyjne, mieszkaniowe, finansowe); towarzystwa pracy; stowarzyszenia i trzeci sektor społeczny; firmy działające na rzecz wdrażana osób wykluczonych na rynek pracy i specjalne centra pracy; społeczne towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych oraz finanse etyczne, kooperatywy spożywcze, grupy konsumpcyjne, szkoły zarządzane społecznie i przez obywateli, bezpłatne grupy rodzicielskie, ogródki miejskie i wspólnotowe, giełdy i banki czasu.

Wszystko to służy budowaniu przyjaznego miasta szczególnie dla osób, które w tym mieście żyją, uczą się, pracują, a nie tylko inwestują czy zwiedzają. Kierunek rozwoju Barcelony daleki jest od typowego modelu liberalnej gospodarki. Zakłada on przede wszystkim włączanie osób w trudnej sytuacji życiowej, bez pracy, imigrantów oraz inne grupy osób wykluczonych bądź tym wykluczeniem zagrożonych.

W związku z powyższym jasno widać, że włączanie osób wykluczonych do życia społecznego ma charakter strategiczny, długofalowy i bardzo przemyślany. Jest to cały system działań prowadzonych ze strony administracji publicznej. Istnieje wiele szczebli działań prowadzonych przez administrację: rząd narodowy, rząd autonomiczny (Generalitat), Urząd Miasta (Ayuntamiento de Barcelona), Rada Prowincji Barcelona (Diputació de Barcelona). Najbardziej innowacyjny z nich, powstał w 2015 roku w strukturach Urzędu Miasta i scala całą politykę miejską w temacie ekonomii społecznej i solidarnej. Jest to powołanie stanowiska **Komisarza ds. Ekonomii Społecznej i Solidarnej**.

Rada Miasta Barcelony rozpoczęła pracę w obecnym składzie w czerwcu 2015 r. i od samego początku deklarowała chęć promowania w mieście ekonomii opartej na solidarności.

Na poziomie strukturalnym to Pierwszy Zastępca Prezydent Miasta jest odpowiedzialny za sprawy zatrudnienia, gospodarki oraz konsumpcji. Jednym z siedmiu obszarów tematycznych, na których skupia się jego praca jest również nowo powstały Departament Ekonomii Spółdzielczej,

Spółecznej i Solidarnej (w poprzednich kadencjach nie istniał).

Głównym zadaniem Departamentu jest wspieranie powstawania struktur gospodarczych o bardziej społecznym i solidarnym charakterze, jak i promowanie odpowiedzialnej konsumpcji wśród obywateli miasta.

Jedną z pierwszych decyzji Rady Miasta było wprowadzenie w życie „Planu Działania na rzecz Ekonomii Spółdzielczej, Społecznej i Solidarnej”, możliwe dzięki zmianom wprowadzonym w budżecie Barcelony na rok 2015, które pozwoliły na zainwestowanie 96 milionów euro w politykę socjalną oraz rozwój instytucji i przestrzeni publicznych. Utworzony przez Radę przekrojowy plan działania, z budżetem przekraczającym 650.000 euro, zakłada wsparcie zatrudnienia, biznesu, przedsiębiorczości oraz stworzenie Sieci Gmin Ekonomii Społecznej. Cały budżet departamentu przewidziany na 4-letnią kadencję wynosi 25 milionów euro.

Na czele departamentu stoi Álvaro Porro González (Madryt, 1978), magister ekonomii i od 2015 roku dyrektor wykonawczy działu Rozwoju Socjoekonomicznego w Barcelona Activa. Aktywista w dziedzinach odpowiedzialnej konsumpcji, mieszkalnictwa, niezależności żywieniowej i procesów partycypacyjnych.

Kolejnym szczeblem administracyjnym aktywnie wspierającym włączanie osób wykluczonych, którego nie odnajdziemy w polskim systemie samorządowym jest funkcjonowanie **Rady Prowincji w Barcelonie (Diputacio Barcelona)**, w szczególności **Departament Usług Socjalnych Rady Barcelońskiej**.

Rada Prowincji w Barcelonie jest instytucją samorządu terytorialnego, działającą w prowincji Barcelona. Zrzesza 311 gmin o łącznej powierzchni stanowiącej 24% obszaru Katalonii. Teren ten zamieszkiwany jest przez 74,4% ogółu ludności katalońskiej (ponad 5,5 miliona osób). Na czele Rady zawsze stoi prezydent jednego z miast regionu.

Główną funkcją Rady jest promowanie współpracy pomiędzy władzami lokalnymi i oferowanie im pomocy technicznej, finansowej, edukacyjnej, prawnej i technicznej, aby mogły zapewnić rzetelne, wysokiej jakości usługi, świadczone na rzecz lokalnej społeczności.

Misją Departamentu Usług Socjalnych Rady Barcelońskiej jest wsparcie gmin w takim zakresie, aby zawsze były one przygotowane do świadczenia usług lokalnej społeczności, zgodnych z jej potrzebami. Promocja działań na rzecz włączenia społecznego jest jedną ze strategii departamentu, opracowaną w ramach różnych programów, zgodnie z uprawnieniami i obowiązkami gmin określonymi przez ustawę o usługach społecznych w Katalonii.

Działania i programy promujące włączenie społeczne są opracowywane wspólnie z władzami lokalnymi, radami okręgowymi i innymi organami lokalnymi (np. z rządem Katalonii i lokalnymi organizacjami pozarządowymi).

Podsumowując, innowacyjnym jest zarówno odejście od ekonomii opartej na nieograniczonym, wolnym rynku, gdzie „wygrywają” najmocniejsi i zwrócenie się ku ekonomii społecznej i solidarnej, ale także horyzontalne podejście do współpracy i sieciowania pomiędzy wszelkimi instytucjami publicznymi.

NARZĘDZIA/NOWE ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE WŁĄCZANIA OSÓB WYKLUCZONYCH I ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM

1. Tworzenie lokalnych planów integracji społecznej i spójności

Lokalne plany integracji społecznej i spójności są instrumentem umożliwiającym władzom lokalnym określenie i organizowanie polityk, mających na celu promowanie włączenia społecznego i zwalczanie ubóstwa. Zapewniają również ramy niezbędne do opracowania platformy współużytkowanej przez wszystkie podmioty zaangażowane w prowadzenie działań sprzyjających włączeniu społecznemu w danym regionie. Pierwszym etapem tworzenia planu jest diagnoza włączenia społecznego i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, która dostarcza istotnych, merytorycznych informacji tj.:

- analiza sytuacji i czynników wpływających na wykluczenie (mapa podatności),
- identyfikacja podmiotów promujących włączenie (mapa podmiotów),
- analiza zasobów sprzyjających integracji (mapa zasobów),
- proces partycypacyjny (wywiady, warsztaty, grupy robocze).

Ważne jest, by stworzona została przestrzeń, w której menedżerowie i technicy wdrażający lokalne plany integracji społecznej i spójności będą mogli wymieniać się doświadczeniami. Po zidentyfikowaniu konkretnych potrzeb z każdego obszaru, tworzona jest wspólna „baza wiedzy”, umożliwiająca podjęcie efektywnych działań w celu zaspokojenia potrzeb lokalnej społeczności.

Źródła wiedzy:

1. *Departament Ekonomii Społecznej i Solidarnej:*

<http://ajuntament.barcelona.cat/economia-social-solidaria/es/el-comisionado>

2. *Departament Ekonomii i Pracy:*
<http://ajuntament.barcelona.cat/treballieconomia/es/inicio>
3. *Urząd Miasta / Ekonomia Społeczna i Solidarna:*
<http://ajuntament.barcelona.cat/economia-social-solidaria/es>
4. *Rada Prowincji Barcelona / Ekonomia Społeczna i Solidarna:*
<https://www.diba.cat/web/economieslocals/economia-social-i-solidaria>
5. *L'economia social i solidària a Barcelona, Anna Fernàndez, Ivan Miró (La Ciutat Invisible)*
6. *Plan Rozwoju Ekonomii Społecznej i Solidarnej:* http://media-edg.barcelona.cat/wp-content/uploads/2017/03/20123157/planimpulso-ESS_web.pdf

2. Tworzenie sieci współpracy na rzecz włączania społecznego

Sieciowanie jest podstawą skutecznego rozwiązania problemu integracji społecznej. W tym celu, świadczone jest wsparcie dla organów lokalnych przy tworzeniu sieci lokalnych podmiotów w regionie, pracujących na rzecz włączenia społecznego. Sieciowanie umożliwia między innymi wypracowanie wspólnych rozwiązań, zaspokajających potrzeby społeczności.

W tym celu każda instytucja publiczna wyznacza pracownika/ów odpowiedzialnych za współpracę z innymi podmiotami w danym temacie. Wszelkie polityki publiczne są uzgadniane i realizowane w ramach wielu sieci różnorodnych partnerów. Jednocześnie instytucje tj. Wydział Polityki Społecznej Władz Regionalnych (Diputacio Barcelona) świadczy wsparcie (merytoryczne i techniczne) dla organów lokalnych przy tworzeniu sieci lokalnych podmiotów w regionie, pracujących na rzecz włączenia społecznego. Sieciowanie umożliwia między innymi wypracowanie wspólnych rozwiązań, zaspokajających potrzeby społeczności.

Wsparcie w tym zakresie obejmuje prowadzenie miejskiego zespołu technicznego, odpowiedzialnego za promowanie współpracy między wszystkimi aktorami zaangażowanymi w regionie oraz w ramach polityki integracji społecznej w gminie. Zasadniczym celem tego działania jest, aby każda gmina uczestnicząca rozwijała i zwiększała własną sieć partnerów.

Dlaczego sieciowanie w Katalonii jest podstawową metodą pracy:

- tylko w ten sposób można uzyskać podejście wielowymiarowe, łączące zasoby z usługami świadczonymi przez jednostki, grupy, a nawet całą społeczność;
- zwiększa się dzięki temu szanse na ustalenie wspólnej diagnozy w zakresie wykluczenia społecznego na terenie gminy. Wymiana perspektyw pozwala na przeprowadzenie

dokładniejszej i bardziej rzetelnej analizy;

- między podmiotami buduje się poczucie współodpowiedzialności i solidarności. Np. wewnątrz administracji można znaleźć obszary i departamenty, których pracownicy nie mają pełnej świadomości, jaką rolę mogliby odegrać w pracy przeciwko wykluczeniu społecznemu

- wzmacnia się legitymizacja podejmowanych decyzji. Nie tylko dzięki wielostronnemu wsparciu, ale też dzięki uwzględnianiu większej ilości informacji i czynników;

- dzięki mobilizowaniu zasobów tworzy się zjawisko pozytywnej synergii między podmiotami, co sprzyja efektywnej administracji;

- wypracowane zostają podstawy współpracy i atmosfera wzajemnego zaufania, potrzebna dla generowania innowacyjnych pomysłów. Kreatywność jest niezbędnym narzędziem w radzeniu sobie z nowymi sytuacjami i zmiennymi kontekstami.

Źródła wiedzy:

1. *Rada Prowincji Barcelona / Sieci Działania: <https://www.diba.cat/temes>*
2. *Publikacja: Lokalne plany włączania i spójności społecznej._ Plans locals d'inclusió i cohesió social, Diputacio de Barcelona 2013, Andreu Camprubí i Imma Quintana Institut de Govern i Polítiques Públiques IGOP-UAB*
3. *Praktyczny przewodnik rozwoju sieci na rzecz integracji społecznej, Guia pràctica per al desenvolupament de xarxes d'agents per la inclusió social, Diputació de Barcelona 2014*

3. Prowadzenie casali jako miejsca integracji i włączenia społecznego

Casale są dzielnicowymi miejscami aktywności sąsiedzkiej i wspólnotowej , jednocześnie są podstawowym narzędziem kształtującym społeczne życie dzielnicy. Dzięki funkcjonowaniu casali w danym miejscu odbywa się integracja społeczna, wspierane są działania zarówno inicjatyw sąsiedzkich, jak i przedsięwzięć wychodzących od jednostek, grup i instytucji. Może być to przestrzeń do tworzenia różnorodnych sieci, ze zwróceniem szczególnej uwagi na wykrywanie nowych nieformalnych inicjatyw stowarzyszeniowych w celu zwiększenia dynamiki działań wspólnotowych.

Wartości, które są podstawą funkcjonowania casali to: równość, niezależność, zaangażowanie i współodpowiedzialność sąsiedzka, jak również demokracja. W niektórych casalach (np. Pou de la Figuera) założeniem jest również zapewnienie wolnego dostępu do wszystkich aktywności

realizowanych w casalu.

Bardzo ważne dla funkcjonowania casali jest realizacja działań mających na uwadze i celebrowanych obecność osób różnego pochodzenia, wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem.

W 2014 r. w Barcelonie znajdowało się 30 *casali*. Sposoby ich funkcjonowania są jednak bardzo zróżnicowane. Niektóre wykształciły model zarządzania obywatelskiego. Inne zarządzane są bezpośrednio (przez personel miejski) bądź z zewnątrz (przez stowarzyszenia sąsiedzkie lub przedsiębiorstwa zajmujące się zarządzaniem kulturą). W niektórych pracują wyłącznie wolontariusze, inne zatrudniają pracowników (głównie do zadań związanych z koordynacją i animacją działań). Wymiar działań (skala bądź usługi, które oferują) jest również bardzo zróżnicowany. Istnieją casale zorientowane na konkretne grupy odbiorców np. seniorów lub młodzież, ale przede wszystkim ich wymiar musi być lokalny, skupiający najbliższe sąsiedztwo i mieszkających tam ludzi.

Sposoby na integrację społeczności i uatrakcyjnienie działalności casali:

- udostępnianie przestrzeni wewnątrz casali instytucjom i stowarzyszeniom działającym w danej dzielnicy (taka współpraca może mieć charakter jednorazowy bądź cykliczny, odpłatny za stawki niższe od rynkowych lub nieodpłatny);
- wynajem wielofunkcyjnych przestrzeni i wyposażenia (do użycia zarówno wewnątrz, jak i poza ośrodkiem: krzesła, stoły, itp.);
- udostępnianie przestrzeni na wystawy i ekspozycje (indywidualne lub zbiorowe, związane z życiem społeczności lub istotne z perspektywy wartości społecznych);
- zajęcia rekreacyjne, kulturowe itp. dostępne za darmo lub w cenach niższych od komercyjnych.

Źródła wiedzy:

1. *Urząd Miasta Barcelona/ Casale:*
<http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/ca/casals>
2. *Casal Pou de la Figuera /* <http://casalpoude lafiguera.net/>
3. *Casal Folch i Torres /* <http://www.cbfolchitorres.cat/>

4. Udostępnianie przestrzeni miejskich na prowadzenie działań włączających osoby wykluczone

Podmioty ekonomii społecznej, ale także wszelkie grupy działające na rzecz innych mogą korzystać z preferencyjnych warunków wynajmu lub użyczenia lokalu. Odbywać się to może w oparciu o udostępnienie lokalu znajdującego się w zasobach gminy, w połączeniu z koniecznością bezpłatnego świadczenia jakiś konkretnych usług na rzecz społeczności lokalnej (warsztaty, spotkania, udostępniania toalety/sanitariatów na potrzeby mieszkańców/mieszkanek itp.).

Przestrzeń konieczną do prowadzenia działalności przez podmiot ekonomii społecznej należy przekazać w użytkowanie podmiotowi cesją Urzędu Miasta. Można rozpiścić przetarg, ze wskazaniem, że wygrać go może firma lub organizacja pozarządowa, ale w przetargu musi zostać ujęta część najistotniejsza, to jest społeczna część działalności. Istotne jest również, aby w miarę możliwości scalać potrzebę łączenia przetargów z zadaniami miasta.

Takim przykładem może być funkcjonowanie fundacji Mescladis.

Mescladis jest organizacją non-profit, która między innymi prowadzi restaurację w centrum Barcelony w lokalu miejskim. Fundacja wspiera integrację społeczną w Barcelonie, gdzie różne kultury mają szanse na pokojowe współistnienie, z zachowaniem jednakowych praw i możliwości zagwarantowanych wszystkim obywatelom.

Organizacja oferuje przygotowanie do zawodu kelnera lub pomocnika kuchni, w pierwszej kolejności osobom z mniejszymi możliwościami do rozwoju, np. rezydującym w Katalonii imigrantom, ale też innym osobom dotkniętym wykluczeniem. Te osoby zwykle trafiają do Mescladis już po kilku nieudanych próbach szukania wsparcia w innych instytucjach publicznych i mają raczej znikome szanse na znalezienie zatrudnienia.

Zespół Mescladís zapewnia specjalistyczne i techniczne szkolenia z obszarów gastronomii oraz hotelarstwa. Oprócz praktycznego przygotowania, uczniowie biorą udział w zajęciach teoretycznych i korzystają z podręczników, które pozwalają im na dokładniejsze zapoznanie się z informacjami dotyczącymi pracy w kuchni i sali restauracyjnej. W programie znajdują się m.in.: wiedza o kulturze kulinarnej, odżywianiu, higienie i bezpieczeństwie żywności oraz zasady traktowania klientów o szczególnych potrzebach.

Co ważne, organizacja jest w stanie niemal samodzielnie sfinansować koszty prowadzonych działań dzięki zyskom z restauracji prowadzonej w lokalu będącym w zasobach miejskich, który otrzymała w wyniku prowadzonego postępowania. Jednocześnie organizacja jest zobowiązana

do bezpłatnego obsługiwaną toalety, która w otrzymanym na preferencyjnych warunkach lokalu się znajduje. Odpowiedzialność za utrzymanie toalety w czystości, ponoszenie opłat za zużytą wodę oraz pokrywanie innych kosztów związanych z funkcjonowaniem toalety leżą po stronie organizacji, zgodnie z zapisami przeprowadzonego postępowania przetargowego.

Dzięki udostępnianiu na preferencyjnych warunkach zasobów gminy dla organizacji powstaje szansa na integrację nie tylko z rynkiem pracy, ale również na integrację społeczeństwa. Poza możliwością prowadzenia szkoleń, warsztatów, praktyk, prowadzone mogą być również zajęcia z kultury, teatru społecznego, opieki psychologa. Dzięki takiej metodzie osoby, zdobywają nie tylko zawód, ale zbliżają się do społeczeństwa, w którym żyją i funkcjonują.

Źródła wiedzy:

1. *Fundacja Mescladis / <http://mescladis.org/>*
2. *Urząd Miasta Barcelona / cesje przestrzeni / <https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20030000880&style=ciudadano>*

5. Barcelona Activia – inkubator przedsiębiorczości (także społecznej)

Barcelona Activa to przedsiębiorstwo komunalne powołane do życia w 1986 r. Początkowo funkcjonowała jako tzw. inkubator przedsiębiorczości, w którym realizowano 16 niezależnych projektów. Na przestrzeni lat instytucja rozwijała się i zmieniała, aktualnie jest odpowiedzialna przede wszystkim za wspieranie lokalnego rozwoju ekonomicznego. W celu poprawienia jakości życia mieszkańców Barcelona Activa rozwija możliwości zatrudnienia, promuje przedsiębiorczość i udziela pomocy lokalnym firmom.

We współpracy z aktualną Radą Miasta Barcelona en Comu organizacja przeformułowała swoją misję, koncentrując się również na ekonomii społecznej i solidarnej.

Barcelona Activa stara się pobudzić aktywność gospodarczą miasta poprzez promowanie wśród mieszkańców przedsiębiorczości i przywrócenie równowagi między dzielnicami. Celem organizacji jest zapewnienie sprawiedliwego modelu rozwoju ekonomicznego, z perspektywy ekonomii społecznej i solidarnej.

Barcelona Activa ma wieloletnie doświadczenie we współpracy międzynarodowej, w ramach

której uczestniczyła z innymi państwami w wymianie wiedzy oraz metodologii związanych z tworzeniem przedsiębiorstw, promowaniem i organizowaniem szkoleń z zakresu nowych technologii i wspieraniem lokalnego rozwoju.

Barcelona Activa jest spółką o kapitale miejskim, której Rada Administracyjna składa się z reprezentantów wszystkich grup lokalnych. Jej przewodniczącym jest pierwszy zastępca prezydenta miasta, Gerardo Pisarello, który jest odpowiedzialny za sprawy zatrudnienia.

Źródła wiedzy:

1. *Barcelona Activa / <http://www.barcelonactiva.cat/barcelonactiva/cat/que-es-barcelona-activa/qui-som/index.jsp>*
2. *Barcelona Activa / Wsparcie dla podmiotów Ekonomii Społecznej i Solidarnej / http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/edit.do?codildioma=1&id=842844&id_activitat_mestre=842834&dia=24&mes=1&any=2018*

6. Usługi mediacyjne w zakresie zadłużenia mieszkaniowego

W związku z trudną sytuacją gospodarczą i wysokim odsetkiem osób pozostających bez pracy, wiele rodzin boryka się z trudnościami w spłacie kredytów hipotecznych, oraz zapłatą za bieżące czynsze i usługi. W pierwszym kwartale 2014 roku w Katalonii zjawisko wykluczenia dotknęło 5.792 osób, a w 2013 roku 18.341 osób eksmitowano z miejsca zamieszkania.

Usługa mediacyjna jest promowana przez Radę Prowincji Barcelony (Departament Usług Socjalnych, Departament Terytorialny) wspólnie z rządem Katalonii, radami okręgowymi, władzami lokalnymi i stowarzyszeniami prawników w prowincji Barcelona.

Usługa skierowana jest do właścicieli nieruchomości (jednocześnie użytkowników tychże nieruchomości – to jest osób faktycznie je zamieszkujących), którzy nie są w stanie spłacać kredytów hipotecznych z powodu utraty pracy, udowodnionego zmniejszenia swoich dochodów lub znacznego wzrostu stóp procentowych.

Cele usługi pośrednictwa w zakresie zadłużenia mieszkaniowego to:

- informowanie opinii publicznej o występowaniu problemu, zwłaszcza w sytuacjach trudności ekonomicznych i wspólne znajdowanie rozwiązania przy wykorzystaniu mediacji,
- wzmocnienie wsparcia informacyjnego, poradnictwa prawnego i usług wsparcia w gminach

i okręgowych radach,

- ustanowienie usługi mediacyjnej w celu negocjacji z instytucjami finansowymi,
- ustanowienie środków naprawczych w celu utrzymania płatności hipotecznych,
- unikanie działań, skutkujących wykluczeniem.

Serwis mediacyjny ds. Zadłużenia mieszkaniowego negocjuje alternatywne rozwiązania z instytucjami finansowymi, aby zapewnić, że dana osoba lub rodzina nie straci swojego domu. Głównym celem usługi jest, w miarę możliwości, zatrzymanie eksmisji wynikającej z niewypłacalności hipotek.

Źródła wiedzy:

1. *Diputacio de Barcelona / Biuro Mediacji Mieszkaniowych /*
<https://www.diba.cat/web/benestar/sidh>
2. *Urząd Miasta Barcelona / Buiro ds. Mieszkalictwa/*
<http://www.bcn.cat/consorci habitatge/es/>

7. Diagnoza społecznej słabości związanej z mieszkalnictwem

W ramach tego działania przygotowywane są sprawozdania, mające na celu wstępne rozeznanie wskazujące na związek między podatnością społeczną a potrzebą mieszkania w określonym obszarze. Celem jest ustanowienie minimalnej bazy ułatwiającej podejmowanie decyzji podczas planowania strategii i działań interwencyjnych.

Raporty są sporządzane w dwojaki sposób:

- ilościowo, wraz z opracowaniami sporządzonymi na podstawie badania zarówno źródeł wtórnych, jak i rejestrów komunalnych,
- jakościowo, w oparciu o wywiady i dyskusje grupowe z urzędnikami miejskimi, organizacjami i agentami społecznymi na danym obszarze.

Analiza ilościowa i jakościowa pozwala na wstępną ocenę lokalnej sytuacji społecznej, identyfikację zmian profilu użytkowników, na ustalenie czy zasoby są dostosowywane lub nie do pojawiających się warunków socjalnych, oraz na wskazanie, czy dom staje się elementem wykluczenia i/lub włączenia.

W przygotowaniach każdego sprawozdania uczestniczą najważniejsze osoby z miasta oraz przedstawiciele organizacji społecznych, dzięki czemu możliwe jest przekrojowe ujęcie problemu.

Raporty mają na celu dostarczenie analizy zjawiska wykluczenia jako zjawiska wielowymiarowego i uzyskanie wstępnego obrazu nowych potrzeb w tej dziedzinie. Ta diagnoza ma na celu stworzenie podstaw dla definicji i konsensusu w zakresie wyzwań i działań niezbędnych do skutecznego promowania integracji społecznej, szczególnie w odniesieniu do mieszkalnictwa.

Projekt został opracowany wspólnie z Departamentem Terytorialnym Rady Miasta i Barcelony.

Źródła wiedzy:

1. *Diputacio de Barcelona / Biuro Mediacji Mieszkaniowych /*
<https://www.diba.cat/web/benestar/sidh>
2. *Urząd Miasta Barcelona / Buiro ds. Mieszkalictwa/*
<http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/es/>

8. Program walki z ubóstwem energetycznym

Kontrole energetyczne i interwencje w domach w ramach realizacji przedsięwzięcia w obszarze ubóstwa energetycznego.

Program ma trzy główne cele:

- poprawa efektywności energetycznej domów w ubóstwie energetycznym,
- zmniejszenie wydatków związanych z podstawową energią elektryczną, wodą i gazem,
- poprawa jakości życia beneficjentów.

Program opiera się na dwóch wizytach w domach w ubóstwie energetycznym, zidentyfikowanych przez lokalne służby społeczne.

Podczas pierwszej wizyty działania są następujące:

- audyt energetyczny: monitorowanie zużycia energii elektrycznej, analiza faktur i nawyków konsumpcyjnych,
- gromadzenie informacji socjalnych i określenie stanu zdrowia ludzi żyjących w domu.

Celem jest zebranie informacji, by możliwe było wskazanie działań, które mają być wprowadzone w życie oraz materiałów do zainstalowania w celu poprawy efektywności energetycznej.

Podczas drugiej wizyty działania są następujące:

- montaż elementów służących poprawie efektywności energetycznej (takich jak żarówki, liczniki

czasu, listwy zasilające z przełącznikami),

- praktyczne porady dotyczące efektywności energetycznej w domu ("Przewodnik dla użytkowników w celu zmniejszenia wydatków na energię" opracowany przez Radę Prowincjalną Barcelony),

- spersonalizowane porady dotyczące możliwości optymalizacji warunków umowy z dostawcami energii elektrycznej, wody i gazu oraz mediacji z przedsiębiorstwami, za zgodą beneficjenta,

- wskazywanie innych możliwych działań w celu poprawy efektywności energetycznej w domu. Program obejmuje również szkolenie grupowe dla beneficjentów, dotyczące kwestii zużycia energii w domu, analizy faktur i praw konsumentów.

Projekt promowany jest i zarządzany przez Departament Opieki Społecznej, Departament Ochrony Środowiska i Mieszkalnictwa Diputació de Barcelona. Diputació jest odpowiedzialny za:

- opracowanie założeń programu,

- określenie liczby interwencji w każdej gminie (w zależności od liczby mieszkańców każdej gminy),

- zatrudnianie przedsiębiorstw, które przeprowadzą kontrole,

- finansowanie, zarządzanie, monitoring i ocenę programu.

Źródła wiedzy:

1. *Diputacio de Barcelona / Ubóstwo Energetyczne /*

<https://www.diba.cat/web/benestar/pobresa-energetica>

2. *Urząd Miasta Barcelona / Walka z ubóstwem energetycznym/*

<http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/es/noticia/la-lucha-contra-la-pobreza-energistica-en-todos-los-distritos>

9. Banki czasu

W Barcelonie pierwszy bank czasu powstał w 1998 r., w ramach europejskiego projektu na rzecz łączenia pracy i życia rodzinnego, prowadzonego przez Stowarzyszenie Zdrowia i Rodziny oraz wspieranego przez Urząd Miasta. W projekt zaangażowane były również Portugalia i Włochy. Obecnie Stowarzyszenie Zdrowia i Rodziny koordynuje sieć banków czasu w całej Hiszpanii.

Model przyjęty w Hiszpanii jest inspirowany podobnymi przedsięwzięciami organizowanymi przez stowarzyszenia kobiece we Włoszech w latach 90-tych. W Katalonii sieć obejmuje obecnie ponad 80 banków czasu.

Jest to metoda oparta na samopomocy polegającej na bezpłatnej wymianie usług pomiędzy jakąś grupą osób. Ideą banku czasu jest pośredniczenie we wzajemnej wymianie usługi pomocy pomiędzy jego uczestnikami w formie bezgotówkowej. Bank umożliwia dzielenie się z innymi osobami swoim wolnym czasem i umiejętnościami. Zasadą jest, że godzina dowolnej pracy na rzecz członka banku czasu jest równa godzinie każdej innej pracy zarejestrowanej w banku, np. godzina mycia okien jest dokładnie tyle samo warta, co godzina korepetycji językowych czy porady prawnika. Uczestnicy mogą pomagać sobie na wzajem w zaspokajaniu swoich potrzeb, a jednocześnie nie dostają usługi za darmo, muszą niejako zapłacić za nią własną pracą i zaangażowaniem. Ta metoda zwiększa wśród uczestników potrzebę akceptacji oraz zwiększa wiarę we własne możliwości. Wzajemna wymiana daje indywidualne korzyści oraz buduje poczucie wspólnoty i zaufania pomiędzy uczestnikami projektu.

Istnieją trzy modele zarządzania bankami czasu:

- wyłącznie przez wolontariuszy;
- zarządzanie poprzez personel techniczny z urzędu miasta;
- zarządzanie wspólne: przez personel techniczny z urzędu miasta oraz przez wolontariuszy.

Przykłady oferowanych usług to: nauka gry na instrumentach, rysowania, tańca, fotografii, robótek ręcznych, naprawy, opieka nad dziećmi lub osoba zależną, spacer, pomoc domowa, zakupy, pomoc w gotowaniu, sprzątaniu, opieka nad zwierzętami i inne.

Dość nietypowym przykładem funkcjonowania banku czasu w Barcelonie jest Les 1001 Dents – to klinika dentystyczna organizacji pozarządowej Dentistas sobre Ruedas (Dentyści na Kółkach), która oferuje usługi dentystyczne nieodpłatnie i na zasadach solidarności.

Klinika powstała w dzielnicy Gracia. Znanej z bardzo żywej lokalnej kultury (organizowane przez nich święto ulicy przyciąga co roku dziesiątki tysięcy turystów). W dzielnicy bardzo sprawnie działają stowarzyszenia sąsiedzkie, ruchy polityczne i inicjatywy wolontariackie.

Klinika oferuje opiekę dentystyczną dla osób, które nie mogą sobie pozwolić na sfinansowanie zabiegu, jednocześnie wymagając od korzystającego, aby sposobem rozliczenia się z otrzymanej

pomocy była nieodpłatna praca w formule banku czasu. To oznacza, że osoba, której nie stać na opłacenie danego zabiegu dentystycznego może „zapłacić” za niego w formie usługi na rzecz członka banku czasu.

Darmowe usługi dentystyczne przysługują osobom, które mają dochód miesięczny poniżej 400 euro. Zapisywane są na listę oczekujących i w miarę możliwości obsługiwane przez dentystów.

Źródła wiedzy:

1. Oficjalna strona banków czasu: <http://www.bdtonline.org/>
2. Urząd Miasta Barcelona / Banki Czasu / <https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=2010000366&style=ciudadano&language=es>
3. Solidarna Klinika Dentystyczna: <http://www.les1001dents.cat/>

10. Funkcja edukatora społecznego – indywidualnego wsparcia dla osób wykluczonych

Edukatorki stanowią część personelu zajmującego się interwencją społeczno-edukacyjną, który wpływa na rzeczywistość społeczno-kulturową oraz, posługując się technikami edukacyjnymi, przyczynia się do rozwoju społeczności lub jej poszczególnych grup. Mają inne funkcje niż pracownicy socjalni, choć ściśle współpracują z innymi pracownikami instytucji pomocy społecznej.

Eduktor Społeczny spełnia funkcje SPOŁECZNO-EDUKACYJNE, jak np. opracowanie programu pomocy dla kobiet, które doświadczyły przemocy, nie powinien się natomiast zajmować procedurami ADMINISTRACYJNYMI, jak redagowanie raportów społecznych.

Główne zadania edukatora społecznego to:

- działania społeczno-edukacyjne z osobami w trudnej sytuacji (doraźne świadczenia socjalne, służba więzienna, sądy nieletnich, dzieciństwo, nastoletniość i rodzina, osoby niepełnosprawne, osoby starsze, osoby uzależnione, zdrowie psychiczne...);
- aktywizacja społeczno-kulturowa i edukacja w czasie wolnym (obszary pracy z młodzieżą, usługi i programy zajęć w czasie wolnym, usługi i programy rozwoju społeczności i promocji aktywności obywatelskiej, usługi poświęcone promocji społeczno-kulturowej);
- kształcenie dorosłych: (programy wspierające aktywność i centra kształcenia zawodowego, usługi i programy wspierające integrację i kształcenie uchodźców, przedstawicieli mniejszości etnicznych i obcokrajowców, udział w programach społeczno-kulturowych promujących aktywność obywateli).

Źródła wiedzy:

1. Katalońskie Zrzeszenie Edukatorów Społecznych: <http://www.ceesc.cat/>
2. Portal Edukacji Społecznej: <http://www.eduso.net/>

11. Gry edukacyjne jako narzędzie aktywizujące osoby wykluczone

Granie i zabawa są naturalnym sposobem uczenia się, który często zanika wraz z rozpoczęciem szkolnych zajęć. Wielu z nas pewnie nie ma nawet świadomości pozytywnego wpływu gier na przyswajanie wiedzy. Dzieci, uczestnicząc w zabawie, relaksują się i nie odczuwają stresu, przez co są bardziej aktywne i zaangażowane. Jednocześnie uczą się poprzez doświadczenie, dzięki czemu łatwiej zapamiętują materiał i są w stanie zrozumieć kontekst przyswajanych informacji. Umiejętności, które możemy nabyć w trakcie zabawy, są tak samo istotne w dzieciństwie, jak i w dorosłym życiu.

Kompetencje miękkich, określanymi jako kluczowe w XXI w. nie da się uczyć skutecznie w żaden inny sposób niż bezpośrednio w działaniu. Komunikacja interpersonalna, praca w grupie czy umiejętność podejmowania zbiorowych decyzji są niezwykle istotne zarówno z perspektywy rozwoju jednostki, jak i społeczności, a trudno ich uczyć, tak żeby uczestnik procesu edukacyjnego nie czuł się oceniany przez otoczenie i nie bał konsekwencji swoich działań.

Dla przykładu, wykonanie jakiegokolwiek zadania grupowego tj. przygotowanie wspólnej prezentacji, może skutecznie uczyć pracy w grupie, ale natychmiast też powoduje rzeczywiste konsekwencje: potencjalne pretensje, że ktoś się mniej zaangażował, że gorzej wykonał swoją część pracy, że trudna była komunikacja itd. Natomiast gry są doskonałym poligonem doświadczalnym, pozwalają uczyć się w działaniu, a nie pociągają za sobą realnych konsekwencji. Wszystkie zachowania pojawiające się w rzeczywistości gry są zabawą, nie są realnym sposobem bycia gracza, tylko przyjętą rolą. Dlatego gry stwarzają komfortowe warunki do popełniania błędów, próbowania różnych strategii i postaw. Dają szansę na spojrzenie na siebie z innej perspektywy i spróbowania zachowań, których na co dzień się nie próbuje. Pozwalają na eksperymenty, gdzie wszystkie błędy i niepowodzenia są tylko elementem zabawy.

Gry mogą być bardzo skutecznym narzędziem wspierającym procesy społeczne. Pozwalają promować postawy współpracy, odpowiedzialności, uczą widzenia zależności przyczynowo -

skutkowych. Umożliwiają pracownikowi socjalnemu, edukatorowi czy trenerowi bycie na równi z graczami, przełamują bariery, zmniejszą dystans.

Na grę powinno patrzeć się jak na metodologię, narzędzie pracy, które z jednej strony zdejmuje ciężar procesu z edukatora, ponieważ sama mechanika gry tworzy proces edukacyjny, a z drugiej strony obserwowanie graczy może być ogromnym źródłem informacji o uczestnikach i stwarza możliwości głębokiej pracy trenerskiej z grupą.

Wprowadzenie gier w edukacji i w procesach społecznych powoduje, nie tylko że sama forma jest zajęć jest lżejsza, przyjemniejsza, ale przede wszystkim cały proces uczenia się jest inkluzywny, oparty na wspólnym działaniu a zdobyte umiejętności skuteczniej się utrwalają niż w przypadku tradycyjnych metod.

Źródła wiedzy:

1. Fundacja Jaume Bofill , motywująca edukacja poprzez gry
/http://www.fbofill.cat/agenda/motivar-laprenentatge-des-del-joc-ludificacio-lliure-o-disseny-de-pensament-reflexiu
2. Oriol Ripoll / gry edukacyjne w Katalonii / http://www.oriolripoll.net/inici.html

PODSUMOWANIE:

Przedstawione narzędzia są tylko częścią rozwiązań funkcjonujących w Barcelonie a ich dobór wynika z możliwości wprowadzenia ich na gruncie polskim. Wiele z nich opartych jest na innej filozofii wsparcia osób wykluczonych/zagrożonych wykluczeniem i w rzeczywistości nie wymaga dużych nakładów finansowych czy kadrowych, jednak zależy od gotowości decydentów danej jednostki.

Wszystkie zaprezentowane rozwiązania łączy **podejście oparte na partnerskiej współpracy**, sieciowaniu na każdym szczeblu interwencji, gotowości do dzielenia się doświadczeniem i wzajemnym wsparciu. Drugim niezbędnym filarem zmiany wydaje się być zrozumienie, że **włączanie** powinno być **oparte na działaniach wspólnotowych**, gdzie odbiorcy mają wpływ na kreowanie rozwiązań ich dotyczących oraz, że aktywizacja zawodowa nie może odbywać się bez lub poza aktywizacją społeczną, co niestety notorycznie jest realizowane w ramach tzw. projektów aktywizacyjnych.