

Raport z realizacji pracy w zakresie wdrażania modelu Organizowania Społeczności Lokalnej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej we Wrocławiu

I. RAPORT INSTYTUCJONALNY

1. Od kiedy i w jaki sposób model OSL jest wdrażany w strukturze instytucji?

Działania środowiskowe w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej we Wrocławiu systematycznie realizowane są już od 2000 r. Znaczący rozwój nastąpił w latach 2011-2012, kiedy to dwóch pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej we Wrocławiu: Elżbieta Olber (obecnie Zastępca Dyrektora MOPS) oraz Ewa Wnęk (obecnie Kierownik Zespołu Terenowej Pracy Socjalnej) uczestniczyło w szkoleniu dla edukatorów organizowania społeczności lokalnej. Był to pilotażowy innowacyjny projekt systemowy „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”. Jeszcze w trakcie procesu edukacji z nowym modelem pracy zapoznawani byli poszczególni pracownicy instytucji oraz dopracowywano zasady współpracy. W roku 2012 szkolenie z zakresu tej metody pracy przeszli wszyscy zastępcy kierowników Zespołów Terenowej Pracy Socjalnej i Zespołu ds. Osób Bezdomnych. Następnie zastępcy wraz z kierownikami zespołów mieli za zadanie wyłonić potencjalnych pracowników swoich komórek organizacyjnych MOPS, którzy mogliby, wyspecjalizować się w pełnieniu roli organizatora społeczności lokalnej.

12 grudnia 2012 roku Zarządzeniem Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, mającym na celu wdrożenie modelu OSL, w instytucji zostali powołani pierwsi organizatorzy społeczności lokalnej, eksperci merytoryczni oraz edukatorzy ds. OSL. Dokument powoływał 20 pracowników socjalnych ds. organizowania społeczności lokalnej, dla których w 2013 r. zorganizowano Akademię OSL, dzięki której przeszli proces edukacyjny i przede wszystkim zintegrowali się jako grupa. Podczas spotkań OSL uczyli się budowania partnerstwa lokalnego; wdrażania Programu Aktywności Lokalnej; znajdowali liderów społeczności lokalnej; uczyli się pracy w grupie; dokonywali dobrej diagnozy; odnajdywali się w roli mentora, organizatora i edukatora; uczyli się autoprezentacji, przełamania strachu/oporu przed wystąpieniami publicznymi oraz podwyższali poczucie własnej wartości. W 2013 roku została przewidziana wspólna inicjatywa organizatorów – przygotowanie festynu na uroczyste otwarcie Nadodrzańskiego Centrum Wsparcia. Całoroczny proces edukacyjny został zakończony przygotowaniem i wystawieniem spektaklu teatralnego „Śpiąca”. Uczestnictwo w Akademii miało głównie na celu wsparcie Organizatorów Społeczności Lokalnych w odnajdywaniu się w nowej roli, zwiększenie pewności siebie (m.in. poprzez wyjście na scenę), zwiększenie wachlarza narzędzi i sposobów pracy ze środowiskiem lokalnym. Warsztaty wewnątrz instytucji były bardzo ważne, bo polegały na wyrównywaniu wiedzy oraz rozpoczęły proces budowania świadomości pracowników w kontekście środowiskowej pracy socjalnej. W kolejnych latach spotkania grupy organizatorów społeczności lokalnej kontynuowane były głównie w formie grupy wsparcia, wymiany doświadczeń, tematycznych warsztatów. W ich trakcie przygotowywano również wspólne inicjatywy. W pierwszym roku wdrażania OSLe prowadzili także „Dzienniki Refleksji” aby lepiej wypełniać swoje nowe zadania. W przeciągu **2012 – 2016**, kiedy to wdrażany jest model OSL pracownicy socjalni ds. organizowania społeczności lokalnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej zmieniali się. Rotacja wśród kadry była spowodowana nieodnalezieniem się pracownika w nowej roli, niektórych przerosła zmiana sposobów pracy czy wejście w społeczność lokalną.

2. Prosimy odpowiedzieć na pytanie: czy cały Zespół został zapoznany z modelem OSŁ? W jaki sposób udało się to Państwu zrobić – kto, dla kogo, kiedy?

Na początku 2013 r. w każdym Zespole Terenowej Pracy Socjalnej (1- 10, a od 2016 r. 1-7 po wprowadzonej reorganizacji wewnętrznej) i Zespole ds. Osób Bezdomnych i Uchodźców powołani pracownicy ds. organizowania społeczności lokalnej zostali przedstawieni pozostałym pracownikom. Wtedy też przybliżono zespołom ich zadania, zakres obowiązków i płaszczyzny współpracy w realizacji działań środowiskowych na linii: z-ca kierownika, OSŁ, pracownik socjalny. Od tego czasu informacje dotyczące wdrażania metody w MOPS na poszczególnych zespołach są przekazywane pracownikom podczas zebrań pracowniczych z kierownikiem i zastępcą. Dodatkowo w 2014 r. sami organizatorzy społeczności lokalnej, chcąc jeszcze bardziej przybliżyć współpracownikom istotę podejmowanych działań i wypromować wśród nich model OSŁ, przeprowadzili warsztaty z kolejnymi grupami pracowników. Podczas spotkań szczegółowo omówiono pojęcie organizowania społeczności lokalnej, rozwiano wątpliwości odnośnie procesu wyłaniania organizatorów, podzielono się doświadczeniami po ponad rocznej pracy oraz przeprowadzono ćwiczenia z planowania, rozwijania i organizowania różnorodnych działań, nawiązywania współpracy z potencjalnymi partnerami. Poprzez organizację tych warsztatów OSŁ chcieli zachęcić pozostałych pracowników do zaangażowania się w realizowane przez nich inicjatywy oraz do zgłaszania propozycji kolejnych działań. Zgodnie z obowiązującą w Instytucji procedurą wprowadzania nowego pracownika, każdy nowozatrudniony pracownik socjalny jest również zapoznawany z modelem wdrażania OSŁ.

3. Załączniki do raportu:

- Statut Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej we Wrocławiu opublikowany w Uchwale nr LIV/1569/10 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 9 września 2010 r.
- Regulamin organizacyjny z dnia 31 marca 2016 r. (w nim schemat organizacyjny)
- Zarządzenia Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej we Wrocławiu dotyczące OSŁ nr: 116/12, 27/14, 52/15, 29/16.
- Przykładowy zakres czynności pracownika socjalnego ds. organizowania społeczności lokalnej.

II RAPORT PRACY ZE SPOŁECZNOŚCIĄ

Każda komórka organizacyjna MOPS Wrocław corocznie przeprowadza wiele przedsięwzięć i inicjatyw. W przygotowanych dokumentach przedstawione zostały różne, wybrane przykłady działań zrealizowanych przez organizatorów społeczności lokalnej, po jednym z każdego Zespołu Terenowej Pracy Socjalnej i Zespołu ds. Osób Bezdomnych i Uchodźców.

Poszczególni OSŁ pracują na bardzo zróżnicowanych obszarach terytorialnych. Często dotyczą wielo-problemowych sytuacji swoich odbiorców, szczególnie środowisk zagrożonych wykluczeniem społecznym. Dodatkowo każdy z rejonów jest dość zróżnicowany. Poszczególne obszary wymagają innego rodzaju zaangażowania i wsparcia. Na jednym terenie przeważają starsi, schorowani mieszkańcy, na innym znów młodzi, którzy traktują mieszkania jako tzw. „sypialnie”, nikogo nie znają, nie próbują niczego zmienić. Są też osiedla zapomniane przez wszystkich czy też takie, gdzie przeważają rodziny „patologiczne”. W zależności od problemu i możliwości Organizatorzy Społeczności Lokalnej pracują zarówno ze społecznością kategoriałną (np. osoby głuche,

czy osoby doświadczające przemocy, bezdomni) lub terytorialną (najczęściej w obrębie osiedli lub ich części).

Opisana powyżej specyfika miejsca ma także istotny wpływ na realizowane działania Organizatora Społeczności Lokalnej.

Wśród najczęściej stosowanych **metod** wrocławskich OSLi można wymienić:

- tworzenie partnerstwa lokalnego,
- budowanie współpracy z wolontariuszami,
- działania aktywizacyjne mające na celu wyłonienie liderów lokalnych,
- pobudzanie społeczności lokalnej poprzez różnego rodzaju inicjatywy,
- działania na rzecz grup wykluczonych (np. osoby długotrwale bezrobotne, niepełnosprawne, doświadczające problemem przemocy) polegające na pracy z nimi,
- działania na rzecz społeczności lokalnej: debaty, spotkania społeczne, edukacyjne, festyny, pikniki, warsztaty, inicjatywy- próba angażowania mieszkańców w działania

Do kluczowych **rezultatów**, które wymieniają OSLe należą:

- Nawiązanie współpracy z innymi podmiotami działającymi na danym terenie.
- Podpisanie porozumienia o współpracy partnerskiej.
- Wyłonienie liderów w społecznościach lokalnych.
- Wyjście z izolacji mieszkańców zagrożonych wykluczeniem społecznym poprzez zwiększenie poczucia własnej wartości.
- Integracja społeczności lokalnych.
- Zaangażowanie mieszkańców w życie Osiedla.
- Polepszenie wizerunku Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.
- Zmiana postawy klientów MOPS z biernej na aktywną, o czym świadczy, m.in. podjęcie leczenia, zatrudnienia, rozpoczęcie walki z przemocą.
- Działający wolontariat.
- Mieszkańcy zaczynają zakładać podmioty społeczne, m.in. Stowarzyszenia.
- Zmiana stereotypów postrzegania osób niepełnosprawnych. Zmniejszenie izolacji osób z różnymi dysfunkcjami i ich integracja ze środowiskiem lokalnym.
- Wzrost kompetencji pracowników MOPS oraz rozwijanie swoich umiejętności w pełnieniu roli organizatora społeczności lokalnej.
- Poszerzenie i urozmaicenie wachlarza wydarzeń organizowanych na danym osiedlu.
- Wypromowanie zapomnianych Osiedli wśród mieszkańców Wrocławia.

Natomiast, jako główne **trudności** OSLe wymieniają:

- Brak wiary "młodego" OSLe w swoje kwalifikacje i siły do nowych zadań.
- Niewystarczające środki finansowe na działania.
- Brak środków na reklamę, promocję działań.
- Niechęć potencjalnych koalicjantów do współpracy i podpisywania Partnerstwa.
- Poczucie osamotnienia w swoich działaniach. Zbyt małe wsparcie ze strony pozostałych pracowników socjalnych z Zespołu w działaniach organizatora społeczności lokalnej.

- Pomimo zmniejszonych rejonów OSLe nadal zajmują się różnymi klientami pomocy społecznej, często są to wielo-problemowe środowiska, przez co pojawiają się trudności w dobrym rozdzieleniu czasu pracy.
- Szytywnie określone godziny pracy i brak możliwości OSLa w angażowanie się w działania w godzinach popołudniowych.
- Powolny i długotrwały proces zmiany wizerunku MOPS-u.
- Problemy lokalowe: OSLe nie mają miejsca odpowiednio dostosowanego do prowadzenia zajęć, szczególnie jeśli teren działania jest oddalony od ich placówki.
- Niska świadomość społeczności lokalnej o możliwościach wspólnego tworzenia otoczenia, w którym żyje (mieszkańcy nie przychodzą na spotkania, boją się podejść, zapytać).
- Trudność w utrzymaniu kontaktu z innymi: OSLe nie mają służbowych telefonów komórkowych.
- Często na terenie działania OSLe brak jest odpowiedniej infrastruktury: instytucji/ sklepów, i co za tym idzie potencjalnych podmiotów do budowania współpracy i rozwiązywania problemów społecznych.

Wyzwaniem OSLe w mierzeniu się z nową rolą jest:

- Zaangażowanie innych współpracowników w działania OSLe.
- Pozyskiwanie sponsorów.
- Rozmowy z partnerami.
- Dobra organizacja czasu pracy.
- Wysokie oczekiwania kadry kierowniczej.
- Zmiana obrazu pomocy społecznej wśród społeczności lokalnej, walka ze stereotypami.
- Walka z własnymi słabościami i wątpliwościami.
- Wiara we własne możliwości OSLe.
- Przełamywanie własnych barier przez OSLe.
- Znalezienie lidera wśród społeczności lokalnej.
- Oddanie liderowi „pierwszych skrzypiec” i tylko patrzeć z boku na rozbudzoną społeczność lokalną.
- Ciągły rozwój i podtrzymanie kreatywności.
- Walka z wypaleniem zawodowym OSLe.

Załączone opisy praktyk w formie formatek ukażą powyżej wymienione rezultaty, trudności i wyzwania. Jednak opisy prezentują tylko namiastkę wszystkich działań, które realizują organizatorzy społeczności lokalnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej we Wrocławiu.

Wspólny punkt dla wszystkich opisów praktyk organizowania społeczności lokalnej realizowanych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej we Wrocławiu.

Punkt 2 Tło/kontekst sytuacyjny.

Położony nad Odrą, w południowo-zachodniej Polsce - Wrocław jest miastem na prawach powiatu. Jest stolicą Dolnego Śląska, w nim swoją siedzibę mają władze województwa dolnośląskiego i powiatu wrocławskiego. Powierzchniowo Wrocław zajmuje 292,82 km². To czwarte miasto w Polsce pod względem liczby zamieszkującej go ludności. Liczy on 63.4404 mieszkańców, w tym 295.884 (46,64%) mężczyzn i 338.520 kobiet (53,36%). Osoby w wieku przedprodukcyjnym (od 0 do 17 lat) stanowią 15,19% ogółu, produkcyjnym 62,40%, a poprodukcyjnym 22,41%¹.

Samorządowymi jednostkami pomocniczymi Gminy Wrocław są osiedla. Obecnie funkcjonuje ich 48. Granice każdego z nich, jego organizację i zakres działania określa statut nadany przez Radę Miejską. Mieszkańcy osiedli podejmują decyzje poprzez głosowanie powszechne (referendum) lub za pomocą organów osiedlowych. Organem uchwałodawczym jest Rada Osiedla, a wykonawczym – zarząd, na czele którego stoi przewodniczący.

Główną funkcją Rady Osiedla jest reprezentowanie swoich mieszkańców przed organami i jednostkami organizacyjnymi Miasta. Realizuje ona swoje zadania poprzez współpracę z organami samorządu Wrocławia oraz instytucjami i organizacjami działającymi na danym terenie. Osiedla prowadzą gospodarkę finansową w ramach budżetu miasta. Natomiast nadzór nad działalnością osiedli sprawuje Rada Miejska oraz Prezydent Wrocławia.

Wrocław jest również zaliczany do miast najbardziej sprzyjającym przedsiębiorcom. Przychylność władz i przedsiębiorczość mieszkańców, dobre położenie na skrzyżowaniu europejskich dróg oraz szeroki wachlarz połączeń lotniczych pozwoliły na stworzenie korzystnych warunków dla wszelakich inwestycji.

Hasłem 'reklamowym' stolicy Dolnego Śląska jest 'Wrocław miastem spotkań, na co pozwoliła bezpretensjonalność i otwartość na nowych ludzi mieszkańców Wrocławia. To prawdopodobnie dlatego, że wszyscy tutaj są w jakimś stopniu przybyszami. Miasto jest zarówno połączeniem tradycji niemieckiej, którą można dostrzec na przykład w architekturze, jak i tradycji kresowej. Ta druga związana jest przede wszystkim z przesiedloną tu po II wojnie światowej lwowską inteligencją, która miała bardzo duży wpływ na odrodzenie miasta i ukształtowanie jego kultury.

Wrocław może się również pochwalić byciem gospodarzem wielkich wydarzeń na skalę światową. Wśród najważniejszych należy wymienić: Światowy Kongres Intelktualistów w Obronie Pokoju (1948), 46. Międzynarodowy Kongres Eucharystyczny (1997), obchody Millennium Wrocławia (2000), szczyt Trójkąta Weimarskiego (2003), Europejski Szczyt Regionów i Miast (2005), Międzynarodowe Forum Przedsiębiorców Futurallia (2006), Eurobasket (2009) Mistrzostwa Świata w Akrobatyce Sportowej (2010), Global Forum

⁴ *Ludność. Struktura i stan w podziale terytorialnym* (stan na 30 czerwca 2015 r.), [online]. [Dostęp dnia 22.05.2016 r.]. Dostępny w World Wide Web: http://www.stat.gov.pl/gus/ludnosc_PLK_HTML.htm

(2010), Europejski Kongres Kultury (2011), Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej Euro 2012, Mistrzostwa Świata w Piłce Siatkowej (2014).

Co więcej: w roku 2016 nosi prestiżowy tytuł Europejskiej Stolicy Kultury, która jest najbardziej rozpoznawalną inicjatywą Unii Europejskiej w dziedzinie kultury. Dodatkowo w 2017 r. miasto będzie organizatorem The World Games.

Od 2013 roku we Wrocławiu cyklicznie uruchomiany jest projekt Wrocławski Budżet Obywatelski (WBO), którego głównym celem jest aktywizacja mieszkańców poprzez danie im możliwości decydowania o ważnych dla nich inwestycjach. Dodatkowo Urząd Miasta ma nadzieję, że dzięki temu przedsięwzięciu wzmocni wśród mieszkańców Wrocławia postawy obywatelskie i poczucie współodpowiedzialności za miasto, pokaże im mechanizmy funkcjonowania miasta oraz lepiej pozna potrzeby wrocławian.

W Uchwale nr LIV/3258/06 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 6 lipca 2006 roku dotyczącej „Strategii rozwiązywania problemów społecznych we Wrocławiu na lata 2006 – 2016” wyznaczono trzy główne grupy problemów o randze problemów społecznych, które mają kluczowe znaczenie dla funkcjonowania i rozwoju miasta Wrocławia. Są to:

1. Postępujący kryzys demograficzny powodowany m.in. przez bardzo niski wskaźnik urodzeń, co w perspektywie zagraża destabilizacją struktur organizacyjnych życia społecznego, jak też warunków rozwojowych miasta.

2. Osłabienie funkcji, roli i pozycji rodzin oraz grup podwyższonego ryzyka, zagrożonych wykluczeniem społecznym, na których kumulują się niekorzystne uboczne skutki procesów i przemian ekonomiczno – społecznych, głównie bezrobocia, co skutkuje niewydolnością podstawowych funkcji rodziny, osłabia poczucie bezpieczeństwa, zwiększa ryzyko zagrożenia, w tym izolację i wykluczenie społeczne.

3. Bezrobocie, które bezpośrednio przekłada się na sytuację rodzin, kondycję psychiczną, sprzyja narastaniu patologii, przestępczości, w konsekwencji wykluczeniu społecznemu osób i grup.

W realizację celów i zadań zmierzających do rozwiązania wyżej wymienionych problemów zaangażowane są jednostki miejskie wraz z innymi organami poza samorządowymi.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, jako jednostka organizacyjna Miasta, wykonuje zadania własne gminy i powiatu grodzkiego oraz zadania zlecone przez administrację rządową gminie i powiatowi z zakresu pomocy społecznej. Głównie podejmuje działania na rzecz osób i rodzin, które nie są w stanie samodzielnie rozwiązać swoich problemów i zaspokoić swoich podstawowych potrzeb. Niejednokrotnie są to osoby, których sytuacja społeczna, rodzinna, zdrowotna, materialna przyczynia się do ich wykluczenia, uniemożliwiając prawidłowe i pełne funkcjonowanie w społeczeństwie.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrocławiu dzieli się na wiele komórek organizacyjnych. Pracowników ds. organizowania społeczności lokalnej wyłoniono z 7 Zespołów Terenowej Pracy Socjalnej (do 1 kwietnia 2016 r. było ich 10) oraz Zespołu ds. Osób Bezdomnych i Uchodźców, zaś do ich wsparcia wyznaczono pracowników w roli konsultantów, ekspertów i edukatorów, wyłonionych z Centrum Pracy Socjalnej i Rodziny

