

**RECENZJA PRACY DOKTORSKIEJ MGR JOANNY LIZUT  
„USŁUGI SPOŁECZNE I SOCJALNE JAKO INSTRUMENTY  
OGRANICZANIA WYKLUCZENIA SPOŁECZNEGO”**

Praca doktorska Joanny Lizut zatytułowana „Usługi społeczne i socjalne jako instrumenty ograniczania wykluczenia społecznego” zawiera zagadnienia teoretyczne i metodologiczne z zakresu polityki społecznej, będącej subdyscypliną nauk o polityce publicznej. Centralna teza pracy brzmi: „skuteczna walka z wykluczeniem społecznym wymaga reorganizacji systemu pomocy społecznej, który powinien zapewnić szeroki dostęp do usług społecznych i socjalnych oraz właściwe zarządzanie nimi. Ze względu na jego skomplikowaną i zróżnicowaną etiologię oraz wielość form, konieczne jest wypracowanie zintegrowanego modelu pomocy. Kompleksowy model powinien obejmować różne wymiary działań społecznych, łączyć aspekty ekonomicznej racjonalności i społecznej spójności.” Teza ta jednoznacznie sytuuje recenzowaną pracę w nurcie stosowanych badań społecznych, a oryginalny wkład doktorantki w ten nurt badań polega na zaproponowaniu modelu pomocy. Mam natomiast wątpliwość co do słuszności przekonania autorki, iż bez wdrażania zaproponowanego rozwiązania może w swojej rozprawie wykazać skuteczność modelu wsparcia. Moim zdaniem model ten można oceniać w kategoriach racjonalności, w takim rozumieniu tego pojęcia, jakie przyjmował Tadeusz Kotarbiński.

Rozdział pierwszy rozprawy zawiera przegląd kluczowych, z punktu widzenia przedmiotu badania, zagadnień definicyjnych i teoretycznych związanych z kategorią wykluczenia społecznego. Mgr Lizut trafnie wybiera z bogatej literatury przedmiotu te zagadnienia, które mają związek z makroperspektywą charakterystyczną dla polityk publicznych (wykluczenie społeczne a system sprawowania władzy, wykluczenie społeczne w dyskursie publicznym) oraz z perspektywą na poziomie mezo związaną z budowaniem form wsparcia przez instytucje systemu pomocowego dostosowanych do tego, jak rozumiane jest wykluczenie społeczne i jakie są jego przyczyny. Bardzo ciekawa jest zawarta w pracy propozycja ukazania związków między istotą i

przyczynami wykluczenia społecznego a charakterem (potencjalnie) oferowanych usług społecznych (schematy 1.3, 1.6, 1.10). Rozważania na ten temat należałoby jednak uzupełnić o wskazanie podobieństw i różnic między wymienianymi przez autorkę typami programów. Rozwinięcia i krytycznego podejścia wymaga też zalecenie dla polityki społecznej mającej realizować model wsparcia oparty na usługach, by system pomocy spełniał „zarówno funkcje ochronne, jednocześnie zachęcając do aktywnego uczestnictwa” (s. 75) Przypomnieć bowiem warto, że w środowisku teoretyków i praktyków pomocy społecznej w Polsce bardzo poważnie dyskutuje się o rozdzieleniu funkcji kompensacyjno-protekcijnej i promocyjno-rozwojowej (określenie zaproponowane przez Tomasza Kaźmierczaka), co znalazło wyraz w projekcie nowelizacji ustawy o pomocy społecznej (2013 r.). Autorka wie o pracach nad nowelizacją, co wynika z innego fragmentu rozprawy, a zatem szkoda, że w niewielkim stopniu wykorzystala bardzo interesujące dokumenty zawierające założenia do tej nowelizacji. Wydaje się też, że do kluczowych aktów normatywnych dla polityki antywykluczeniowej (schemat 1.9) należałoby zaliczyć także ustawy dotyczące tych problemów społecznych, które w naszych warunkach społeczno-kulturowych są częstymi przyczynami wykluczenia: alkoholizm, choroby psychiczne, sieroctwo społeczne, narkomania. Pomimo zgłoszonych zastrzeżeń, uważam rozdział pierwszy za dający dobre podstawy teoretyczne do dalszych rozważań o wsparciu osób społecznie wykluczonych.

W rozdziale drugim autorka dokonuje przeglądu koncepcji i definicji usług społecznych i socjalnych, a więc drugiego – obok wykluczenia społecznego – pojęcia zawartego w tytule rozprawy. Czytelne jest wyodrębnienie spośród usług społecznych usług socjalnych. Te pierwsze doktorantka definiuje za M. Jaroś-Kresło, drugie zaś – za komunikatem Komisji Europejskiej z 2007 r. W pełni zgadzam się z konstatacją, że usługi te w większości mają charakter usług publicznych, ale część z nich nie należy do tej kategorii (schemat 2.6). Mamy bowiem do czynienia z realizacją usług społecznych i socjalnych zarówno w formule rynkowej (na legalnym i czarnym rynku), jak i prywatnej (pomoc sąsiedzka, banki czasu itd.). Trafnie umieszczono w tym rozdziale charakterystykę (oczywiście wycinkową) odbiorców usług socjalnych w Polsce, wskazując, że są to osoby dotknięte takimi problemami, jak: bieda, złe warunki mieszkaniowe, bezrobocie, przemoc domowa, trudności wychowawcze. Mgr Lizut przywołała też konstatację Ginsberga na temat zmian w strukturze potencjalnych klientów służb społecznych. Szkoda, że nie dostrzegła, iż takie zmiany

oznaczają wzrost zapotrzebowania nie na walkę z wykluczeniem społecznym, ale na wspieranie rozwoju. Autorka zaproponowała też katalog usług dla osób wykluczonych i zagrożonych wykluczeniem społecznym, wskazując na ich głównych dostawców. W tym fragmencie pracy wątpliwości budzi tabela 2.8, która wymaga uzupełnienia i takiego przerehabrowania, by wiadomo było, czy nadrzędną kategorią porządkującą jest rodzaj usługi, czy podmiot świadczący usługi.

Rozdział trzeci zatytułowany „Ocena jakości i sposobu dostarczania usług społecznych” zawiera przegląd zagadnień związanych z ewaluacją i standaryzacją usług społecznych, szczególnie świadczonych przez instytucje pomocy społecznej. W sprawie standardów autorka przyjmuje, że w przypadku usług społecznych standaryzacja polegać powinna „na stworzeniu wspólnego systemu opisu”, który miałby charakter elastyczny i stanowił wzorzec oceny. Uznaje ponadto ewaluację za jeden z procesów zarządzania usługami, który powinien być powiązany z wybranym standardem usługi. Konkluzje te wynikają z przeglądu głównie polskiej literatury naukowej i publikacji metodycznych, jakie w ostatnich latach ukazały się w Polsce w związku z wdrażaniem różnorodnych programów społecznych oraz z rozwojem kształcenia z zakresu ewaluacji. Podzielam opinię mgr Lizut, że ocena jakości usług społecznych jest z jednej strony niezbędna dla prawidłowego zarządzania nimi, z drugiej strony nie powinna być prowadzona według sztywnych schematów, w których nie mieści się lokalna specyfika lub неповtarzalność sytuacji – często bardzo skomplikowanej – adresatów tych usług.

Rozdział czwarty nosi tytuł „Rekomendacje dla modelu zasad tworzenia i dostarczania usług społecznych dla osób wykluczonych”. Ten tytuł nie oddaje trafnie treści tej części pracy. Autorka omawia bowiem uwarunkowania funkcjonowania systemu usług społecznych, opisuje „rynek” tych usług i ich wykonawców oraz charakteryzuje różne modele polityki społecznej. Dopiero w końcowej części rozdziału pojawiają wnioski z dokonanego przeglądu i zalecenia (rekomendacje) dla omawianego w kolejnym rozdziale autorskiego modelu pomocy. Wynikające z przemian europejskiego modelu społecznego i zmian w polityce społecznej różnych krajów powinny być potraktowane jako wyjściowe założenia modelu, a ich miejsce byłoby raczej na początku rozdziału piątego. W mojej ocenie rozdział czwarty opisuje wybrane warunki – makrostrukturalne, instytucjonalne, doktrynalne – jakie mieć należy na uwadze konstruując model wsparcia osób wykluczonych. Używam słowa



„warunki”, bowiem w mojej ocenie rozdział czwarty opisuje raczej kontekst, który mgr Lizut ma na uwadze budując swoją propozycję, a nie „uwarunkowania”, które definiują jako czynniki mające wpływ na system wsparcia, które muszą być brane pod uwagę jako modyfikatory jego funkcjonowania. Ciekawym, choć ujętym w nazbyt syntetycznej formie, wątkiem w rozdziale czwartym jest charakterystyka „starych” i „nowych” usług społecznych. Rozwinięcia wymagają też rozważania na temat występujących w Polsce zawodów pomocowych.

Opisana w rozdziale piątym konstrukcja „zintegrowanego modelu pomocy w obszarze wykluczenia społecznego” jest wartościową propozycją dla reformatorów polityki społecznej, a szczególnie pomocy społecznej. Mam jednak zastrzeżenia do jednego z przyjętych przez autorkę założeń, że „kategoria pojęciowa – usługi społeczne, wiąże się przede wszystkim z koncepcjami aktywnej polityki społecznej i inwestycyjnej polityki społecznej” (s. 160) Usługi społeczne są przecież znane także w politykach nastawionych głównie na realizację funkcji kompensacyjno-protekcijnej (opieka nad osobami niesamodzielnymi z powodu wieku lub stanu zdrowia, wychowanie dzieci, opieka zdrowotna, kształcenie zawodowe, pomoc wykluczonym w znalezieniu pracy). W aktywnej i inwestycyjnej polityce społecznej rola usług społecznych jest bardziej wyeksponowana, większa jest ich różnorodność, ale nie pojawiły się one w polityce społecznej wraz z nowymi koncepcjami, do których autorka odwołuje się w swoim projekcie systemu wsparcia. Być może wrażenie, że autorka uważa, iż w gruncie rzeczy usługi społeczne zostały „odkryte” niedawno wynika z niezbyt jasnego sformułowania myśli, ale uważam za obowiązek recenzenta zwrócenie uwagi na tę tezę.

Wracając do zaproponowanego w pracy zintegrowanego modelu pomocy, jest to weberowski model idealny tworzony nie na podstawie obserwacji istniejących faktycznych zjawisk i procesów, lecz zawiera najważniejsze cechy stanu pożądanego. Trzy filary tego modelu to: podejście inwestycyjne do polityki społecznej (czyli perspektywa inwestycji społecznych), perspektywa aktywizująca i nowe zarządzanie publiczne ( na schemacie 5.1 opisane jako „nowoczesne zarządzanie publiczne”). W modelu wyróżniono cztery poziomy funkcjonowania systemu: krajowy, regionalny, lokalny i relacji bezpośrednich. Autorka połączyła zatem w jednym modelu politykę społeczną i pracę socjalną. Każdy z tych poziomów został w syntetyczny sposób opisany według następującego schematu: ramy funkcjonowania, zasady, metody i

techniki, kluczowe procesy, narzędzia. W dalszej części modelu szczegółowo opisano, jak przebiegać powinno zarządzanie usługami społecznymi na czterech poziomach z uwzględnieniem następujących procesów: diagnozowania, planowania i programowania, organizowania, zarządzania zasobami ludzkimi i ewaluacji. Mgr Lizut w przedstawionym modelu wykazała umiejętność całościowego spojrzenia na złożoną i skomplikowaną materię usług społecznych oraz zastosowania w konkretnych propozycjach generalnych zaleceń dotyczących świadczenia tego typu usług. Jej propozycja stanowi wartościowy wkład w dyskusję na kierunkami zmian w polskim systemie pomocy społecznej. W odautorskich komentarzach do modelu brakuje mi jednak przypomnienia specyfiki usług społecznych wynikającej ze zróżnicowanych potrzeb i ograniczonych możliwości osób społecznie wykluczonych. Inaczej mówiąc, brakuje zejścia z poziomu generalnych zadań i zaleceń do poziomu wyzwań, jakie wiążą się z organizowaniem usług dedykowanych konkretnym, przykładowym zbiorowościom wykluczonym lub zagrożonym wykluczeniem.

Mgr Joanna Lizut postawiła przed sobą trudne zadanie opisanie i zaprojektowanie usług społecznych (w tym socjalnych) przeznaczonych dla osób dotkniętych wykluczeniem społecznym. Przyświecał jej cel, by wykazać, jakie warunki muszą być spełnione, by były to usługi dobrej jakości i by stanowiły one instrument spójnej polityki. Ten cel udało się osiągnąć na poziomie koncepcyjnym, nie znamy natomiast odpowiedzi na pytanie, czy wdrożenie zaproponowanego sposobu zarządzania usługami społecznymi może przynieść faktyczną poprawę sytuacji osób wykluczonych i zagrożonych wykluczeniem. Poprzestając zatem na wyznaczonym sobie przez doktorantkę zakresie zadań badawczych, oceniam – przy zgłoszonych wcześniej zastrzeżeniach i uwagach krytycznych – że zadania te zrealizowała w sposób zadowalający, wykazując się dobrą znajomością literatury przedmiotu i dokumentów programowych podmiotów polityki społecznej, umiejętnością konceptualizacji pojęć opisujących przedmiot badania i samodzielnością w tworzeniu koncepcji mogących stanowić punkt wyjścia do zmian w systemie polityki społecznej.

Wniosuję o przyjęcie i dopuszczenie do publicznej obrony pracy doktorskiej mgr Joanny Lizut pt. „Usługi społeczne i socjalne jako instrumenty ograniczania wykluczenia społecznego”

