

## **Отчет о встрече «Социальные магазины для всех» - обсуждение роли и будущей деятельности социальных магазинов в Гданьске**

**Место проведения:** Гданьск, Центр социальной интеграции, Флорианська 3

**Время:** 30.03.2023, 10:00 – 12:00

### **Введение:**

30 марта 2023 года состоялась очередная встреча в рамках проекта «Социальные магазины для всех», на которой обсуждалась роль социальных магазинов в Гданьске. В предыдущих встречах принимали участие отдельные группы заинтересованных сторон, в этот раз представители нескольких групп заинтересованных сторон социального магазина собрались вместе: клиенты социального магазина, волонтеры, социальные работники из Центра социальной работы № 2 в Новом Порту, сотрудники Городского центра социального обеспечения семьи в Гданьске, курирующие работу магазина, сотрудники магазина и сотрудники Банка продовольствия.

Встреча началась с презентации, отражающей социальный и демографический срез клиентов социального магазина и их мнений, проблем и потребностей. Данные были собраны из опросов и интервью, проведенных с заинтересованными сторонами социального магазина в Новом Порту с января по апрель 2022 года.

Следующая часть встречи была посвящена обсуждению выводов презентации, представлению видения общественных магазинов, как его видят различные группы заинтересованных сторон общественных магазинов в Гданьске, и обсуждению направления, в котором должны развиваться общественные магазины, чтобы наилучшим образом удовлетворить выраженные потребности заинтересованных сторон и дать им возможность действовать в рамках самоуправления.

### **Обсуждение презентации и выводов по результатам опросов**

Презентация представляет собой обобщенную подборку результатов опросов и интервью, проведенных среди заинтересованных сторон социальных магазинов в Гдыне и Гданьске. Результаты представлены в виде графиков, а также составлен силуэт примерного клиента социального

магазина в Гданьске (так называемая «персона»). Также были представлены типичные высказывания покупателей по различным вопросам.

Исследование выявило значительные различия между клиентами социальных магазинов в Гдыне (способ работы: без направлений, свободный; магазины в основном для людей, не имеющих права на институциональную помощь, в основном эмигрантов; приоритетность клиентов для получения продуктов питания; квалификация людей для долгосрочного пользования магазином осуществляется делегированными социальными работниками МОПСа в Гдыне) и в Гданьске.

Если в Гдыне клиентами социального магазина являются в основном эмигранты трудоспособного возраста (от 34 до 44 лет), живущие с семьей, работающие, воспринимающие социальный магазин как место, где можно пополнить свои ежедневные потребности в питании, то в Гданьске типичный клиент - это женщина в возрасте 55+, живущая одна, не работающая и получающая пенсионные пособия, для которой продовольственная помощь в социальном магазине в период ее получения является основой питания. Помимо получения направления в социальный магазин, эта женщина также пользуется другими социальными пособиями, установленными законом, и узнала о возможности пользоваться магазином от социального работника или во время посещения МОПРа в Гданьске. Типичный клиент социального магазина в Гданьске вряд ли рассчитывает на значительное улучшение своего материального положения и в значительной степени зависит от средств, предоставляемых социальной помощью.

Такие заметные различия между клиентами социальных магазинов в Гданьске и Гдыне, несомненно, объясняются разными предпосылками, лежащими в основе создания социальных магазинов в каждом городе. Если в Гдыне социальные магазины были предназначены в основном для людей, которые не могут воспользоваться социальной помощью, предусмотренной законом (в основном эмигранты, которые ограничены в социальных правах из-за своего нелегального статуса проживания), то в Гданьске социальный магазин в Новом Порту в основном предназначен для продовольственной поддержки клиентов МОПРа в Гданьске. Ситуация, аналогичная той, что наблюдалась в социальных магазинах в Гдыне, была зафиксирована в социальном магазине в Гданьске на улице Аксамитна, 4, где клиентам не

выдаются направления, а единственными ограничениями для пользования социальным магазином являются необходимость документального подтверждения проживания в Гданьске (это не обязательно должен быть «мельдунек») и ограничение количества посещений социального магазина до трех в календарном году.

Описывая возможные улучшения, гданьские клиенты в основном подчеркивали возможность чаще получать направления, разнообразить ассортимент, создать более благоприятные условия для ожидания входа в магазин (возможность создания «зала ожидания»), уменьшить очередь и увеличить площадь магазина. Некоторые покупатели отмечали проблемы с пониманием системы баллов, действующей в общественном магазине в Новом Порту.

В то же время покупатели, опрошенные в Гданьске, подчеркнули профессионализм и дружелюбие людей, работающих в общественном магазине в Гданьске. В то же время они подчеркнули тот факт, что в магазине всегда есть выбор - даже если самые желанные продукты, например, мясо или холодная нарезка, отсутствуют, есть выбор овощей, фруктов и продуктов длительного хранения (например, крупы, рис, макароны).

Общественный магазин в Гданьске, как и общественный магазин в Гдыне, также действует как пункт выдачи продуктовых наборов. Хотя в исследовании это не подчеркивалось, стоит отметить, что совмещение этих двух функций потенциально противоречиво из-за различий в наборе продуктов, которые человек получает в составе продуктового набора, а также тех, которые можно выбрать в общественном магазине в рамках выделенных пунктов (баллов). Решением этой потенциальной проблемы, примененной в Гданьске, является возможность для людей, получающих продуктовый набор, дополнительно выбирать свежие продукты.

### **Обсуждение и выводы**

В начале обсуждения доминировали два вопроса: частота выдачи направлений и трудности, связанные с тем, что количество людей, заинтересованных в получении направления, значительно превышает количество направлений, доступных в данном ЦПС (центре социальной помощи). Также была затронута тема продуктовых наборов как формы

интервенционной продовольственной помощи. Было выяснено, что при сборе интервенционных пакетов, для того чтобы составить правильный по питательности пакет, сотрудники социального магазина разрешают дополнить набор продуктов в пакете свежими продуктами, особенно овощами и фруктами, а также продуктами, выдаваемыми в рамках так называемых «фрибетов» (выдаются в определенный день клиентам с направлениями сверх лимита веса и баллов).

В ходе обсуждения была затронута тема выбора продуктов питания клиентами общественных магазинов и роль общественного магазина как места, позволяющего изменить привычки питания, что может привести к улучшению здоровья тех, кто получает поддержку. Было признано, что это долгосрочный процесс, но его начало получило одобрение как сотрудников МОПРа, так и сотрудников магазина.

Еще одним предметом обсуждения стала возможность использования социального магазина в качестве места, где можно получить интересующую информацию или помощь в обустройстве жизни. Было высказано пожелание использовать общественный магазин как место получения информации о проектах, осуществляемых Муниципальным центром поддержки семьи. Было решено, что форма информации должна быть максимально понятной, содержать основные данные, т.е. цель проекта, возможные формы помощи, контактные данные лица, предоставляющего информацию в МОПРе. Также было решено, что для реализации предложенных изменений необходим постоянный, непрерывный обмен информацией между МОПРом Гданьска и Продовольственным Банком.

Присутствовавшие на встрече волонтеры - жители Нового Порта - подчеркнули роль, которую играет социальный магазин в районе. Они также рассказали о своем пути от клиентов до работы в магазине в качестве волонтеров, отметив, что магазин является для них возможностью самореализации и влияния на функционирование районного сообщества.

#### **По итогам обсуждения были сделаны следующие выводы:**

1. В связи с открытием магазина на улице Аксамитна необходимо изменить каналы коммуникации, которые до сих пор использовал Продовольственный Банк, включив в них каналы распространения

- информации, доступные для людей, лишенных доступа к цифровым технологиям, в том числе пожилых людей, чтобы информация о возможности получения бесплатной экстренной продовольственной помощи дошла до как можно большего числа нуждающихся.
2. Формула работы магазина поощряет самоадвокацию в местном сообществе, однако важную роль играет человеческий фактор, то есть темперамент и отношение людей, работающих в магазине - как аниматоров, так и волонтеров.
  3. Предоставляя информацию о здоровом питании, рекомендуя конкретные продукты, нормируя мясо и мясные блюда до 0,5 кг на каждые 2,5 кг продуктов, пропагандируя фрукты и овощи, а также популяризируя рецепты их употребления, можно стимулировать изменение вредных пищевых привычек клиентов социального магазина на те привычки, которые соответствуют современным диетическим рекомендациям.
  4. Социальный магазин может стать точкой, где будут продвигаться проекты помощи, осуществляемые МОПРом Гданьска. Для реализации этой цели необходим непрерывный и постоянный поток информации между МОПРом и Продовольственным Банком о текущих проектах.
  5. Работники социального магазина имеют возможность не выдавать продукты и отказывать в обслуживании клиенту с направлением, если человек нарушает правила или сообщает работнику социального магазина, что ассортимент продуктов, имеющихся в магазине, не соответствует его/ее требованиям. Социальные работники должны быть проинформированы в письменном виде/почтой о факте и причинах отказа в обслуживании клиента.

*Презентация с обобщением данных опросов и интервью и резюме заявлений клиентов прилагается.*

	<b>Гданьск</b>	<b>Гдыня</b>
<b>Профиль пользователя</b>	Женщина, 55 лет, жительница Гданьска, безработная и имеет проблемы со здоровьем, которые ограничивают ее трудоспособность. Она живет и ведет хозяйство одна. Ее положение тяжелое, и она вряд ли может рассчитывать на его улучшение в ближайшем будущем. О Магазине она узнала от социального работника МОПРа. Помимо помощи от Магазина, она также получает различные социальные пособия.	Женщина, 35 лет, эмигрантка, живет в Польше уже 2 года. У нее есть постоянная работа, но она работает недостаточно квалифицированно - она не может позволить себе работать полный рабочий день из-за необходимости ухода за детьми. Она живет с мужем и детьми в съемной квартире в Гдыне. О магазине она узнала от подруги, тоже эмигрантки. Кроме Социального магазина, она не пользуется никакой другой поддержкой и не обращалась за помощью.
<b>Как она узнала о Магазине?</b>	От моего социального работника из МОПРа  Я не могу вспомнить, но точно из МОПРа.  Я обратилась к своему советнику/помощнику, он написал в Продовольственный банк, так я получила информацию о том, куда обращаться, а потом я обратилась в МОПР.  Некоторые респонденты сказали, что узнали о магазине от соседей и друзей, которые также пользуются поддержкой - особенно жители Нового порта.	От соседки, она тоже из Украины От женщины, наши дети ходят в один класс. Подруга рассказала мне. От жены коллеги мужа по работе. От коллеги по работе. 2 человека не знали (не могли вспомнить) откуда, никто не указал на интернет как источник.
<b>Что такое магазин для нее?</b>	Необходимость, надежный источник пищи, которую она иначе не могла бы себе позволить, помогает сделать запасы, экономит деньги.	В первые месяцы после переезда он был огромной поддержкой, затем он стал дополнением к ежедневному функционированию.
<b>Какие потребности/предложения у нее есть?</b>	Больше направлений в год, большее разнообразие товаров, меньше очередей, удобный «зал ожидания».	Более частый самовывоз, например, раз в неделю (сейчас в среднем раз в месяц), большая площадь магазина, большой выбор товаров.
<b>Что ее беспокоит?</b>	Все, что должно [улучшиться] в работе магазина, - это очереди. Стоишь часами и иногда ничего не выбираешь, потому что ничего нет.	Я бы хотел приходить за продуктами чаще, чем раз в месяц.  На мой взгляд, нужно больше места и возможность чаще

	<p>Нам нужно улучшить людей, которые пользуются магазинами, они слишком долго выбирают товары, очереди...</p> <p>Если вы говорите: «Сегодня здесь ничего нет», это неправда.</p> <p>Все в порядке, может быть, [могло бы быть] просто больше товаров.</p> <p>Чтобы можно было спокойно посидеть/скамейка для инвалидов или пожилых людей.</p> <p>Больше торговых точек и увеличить доступность направлений более 3 раз в год.</p>	<p>выдавать продукты.</p>
<p><b>Что говорят клиенты о своих впечатлениях?</b></p>	<p>Ответы на вопрос: «Магазин - это очень большая поддержка, иначе мне нечего было бы есть» (44%), «Это важная поддержка» (44%). У меня нет замечаний по поводу оборудования или улучшений в магазине. Каждый находит то, что ему нужно.</p> <p>Здесь не должно быть роскоши, это «входи и выходи». Я не смотрю на какие-то эстетические качества в этом деле. Этот магазин экономит домашний бюджет, мизерный бюджет.</p>	<p>Ответы на опрос: «Это важная поддержка» (57%), «Это полезная помощь, она позволяет экономить и делать запасы» (29%). Только 11% респондентов заявили, что без магазина им было бы нечего есть (по сравнению с 44% в Гданьске).</p> <p>Приятно и хорошо, но и немного странно, потому что у себя на родине я никогда ни от кого ничего не получал бесплатно.</p> <p>Магазин очень помогает, очень трудно в начале, когда приезжаешь в чужую страну. Это была огромная поддержка для нас, после переезда мы считали каждую копейку, но теперь стало немного легче. Я живу далеко, но это моя проблема. Чтобы получить бесплатную еду, я могу дольше ехать за ней.</p> <p>«Все, что бесплатно, всегда хорошо».</p>
<p><b>Какие эмоции вызывает у вас магазин?</b></p>	<p>Больше всего мне нравится отношение пани Беаты и пани Анны к клиентам. Благодаря им я чувствую себя комфортно.</p> <p>Персонал очень дружелюбный,</p>	<p>Первый визит в магазин был как свет в конце тоннеля. Здесь всегда можно поговорить и получить совет. Пани Малгожата и пан Кристофер знают все, что происходит в</p>

	<p>прежде всего, жизненный.</p> <p>В первый раз, когда в магазине был джентльмен, я помню, что получила так много еды, я была так счастлива.</p> <p>Я уже хочу уйти от этого, поэтому не скажу, что мне приятно сюда приходить. У меня есть другие амбиции.</p> <p>Я очень доволен, обслуживание хорошее, обо всем заботятся. Я счастлива, что можно выбрать для себя товары, которые я не могу себе позволить купить.</p>	<p>моей жизни.</p> <p>Самая приятная во всем этом - пани Малгожата.</p> <p>Я очень благодарна им за помощь.</p>
--	--	---