



Agnieszka Ignasiak, Elżbieta Olber, Monika Maciejewska – Dłubała,
Małgorzata Kubiak - Horniatko

Narzędzia pracy socjalnej



Projekt 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wstęp do narzędzi pracy socjalnej

Spis treści

1. Koncepcja prac nad narzędziami pracy socjalnej przyjęta przez Zespół Ekspertki ds. narzędzi pracy socjalnej	3
2. Narzędzia pracy socjalnej a etapy metodycznego postępowania	5
3. Podział narzędzi pracy socjalnej	17
4. Narzędzia pracy socjalnej a rozwiązania modelowe oddzielenia od pracy socjalnej postępowania administracyjnego w sprawie świadczeń.....	27
5. Spis narzędzi pracy socjalnej	30
<i>ZAŁĄCZNIKI</i>	31

1. Koncepcja prac nad narzędziami pracy socjalnej przyjęta przez Zespół Ekspercki ds. narzędzi pracy socjalnej

Zespół Ekspercki ds. narzędzi pracy socjalnej budowanie swojej koncepcji narzędzi pracy socjalnej oparł na analizie narzędzi obecnie stosowanych przez pracowników socjalnych (usankcjonowanych prawnie) w kontekście potrzeb w zakresie ich uzupełnienia i dostosowania do opracowanych w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadania 2, *Standardów pracy socjalnej*¹.

Obecnie wykorzystywane narzędzia do pracy socjalnej to:

- *Rodzinny wywiad środowiskowy*, którego wzór został określony Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2011 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. 2011 nr 27 poz. 138) – szczególnie część I i IV;
- *Kontrakt socjalny*, określony Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego (Dz. U. z 2010 nr 218 poz. 1439).

Wykorzystywane dotychczas narzędzia pozwalają wnioskować, że:

- *Rodzinny wywiad środowiskowy* służy do zbierania informacji we wszystkich obszarach sytuacji klienta oraz jest powiązany z przyznawaniem świadczeń pomocy społecznej. Natomiast *Standardy pracy socjalnej* opracowane w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2², gdzie praca socjalna została oddzielona od świadczeń pieniężnych pomocy społecznej, i w których zaleca się stosowanie podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach, spowodowały potrzebę opracowania narzędzia do zbierania informacji głównie w zakresie sytuacji związanej ze zgłoszonym przez klienta problemem oraz sposobów jego rozwiązania, a także narzędzia niepowiązanego z przyznawaniem świadczeń pomocy społecznej.

Skuteczne zmniejszanie lub niwelowanie przyczyn trudnej sytuacji klienta (a nie tylko skutków) wymaga rozpoznania jej przyczyn, ich źródła oraz wszystkich zasobów, uprawnień i możliwości, na których można oprzeć proces oczekiwanej zmiany oraz ograniczeń i barier, które albo trzeba pokonać (jeśli to możliwe) albo chociaż uwzględnić w pokonywaniu trudności i rozwiązywaniu problemów. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach, które rekomendowane zostało w *Standardach pracy socjalnej*, wymaga położenia szczególnego nacisku na poszukiwanie rozwiązań swojej trudnej sytuacji życiowej przez klienta, stąd oprócz planu działań, które będą podejmowane w ramach pracy socjalnej nastawionej na osiągnięcie celów (rozwiązanie problemu klienta), pracownik socjalny potrzebuje także narzędzi do diagnozy działań klienta, które były

¹ *Standard pracy socjalnej z rodziną z dziećmi; Standard pracy socjalnej z rodziną doświadczającą przemocy w rodzinie; Standard pracy socjalnej z osobą z niepełnosprawnością i jej rodziną, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi; Standard pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy; Standard pracy socjalnej z osobami starszymi.*

² *Standard pracy socjalnej z rodziną z dziećmi; Standard pracy socjalnej z rodziną doświadczającą przemocy w rodzinie; Standard pracy socjalnej z osobą z niepełnosprawnością i jej rodziną, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi; Standard pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy; Standard pracy socjalnej z osobami starszymi.*

przez niego podejmowane w przeszłości na rzecz rozwiązania problemu oraz jego pomysłów na poradzenia sobie z problemem.

- Brak jest specjalistycznych narzędzi pracy socjalnej do zbierania i analizowania danych (ukierunkowanych na klienta ze specyficznymi problemami), w tym głównie z udziałem klienta. Brak jest również narzędzi diagnostycznych, w których pracownik socjalny (razem z klientem) podsumowałby wszystkie informacje dotyczące przyczyn trudnej sytuacji życiowej oraz możliwości i ograniczeń klienta oraz narzędzi, które umożliwiłyby dokonanie diagnozy sytuacji klienta³.

- *Kontrakt socjalny* jest w rzeczywistości jedynym narzędziem ukierunkowanym na pracę socjalną z klientem i dlatego też Zespół Ekspertki ds. narzędzi pracy socjalnej, rekomenduje jego dalsze wykorzystywanie po pilotażu, jednak w zmienionej formie.

W ramach fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2, zaproponowano do przetestowania zmodyfikowany kwestionariusz *Kontraktu socjalnego* o roboczej nazwie *Umowa współpracy*. Przyjęcie roboczej nazwy *Umowa współpracy*, zostało spowodowane tym, iż nazwa *Kontrakt socjalny* jest zastrzeżona dla narzędzia określonego Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego <Dz. U. z 2010 roku Nr 218 poz. 1439>, a proponowane narzędzie w założeniu ma być zmodyfikowanym kwestionariuszem *Kontraktu socjalnego*.

Główne zmiany jakie poczyniono w kwestionariuszu narzędzia *Umowa współpracy* w stosunku do *Kontraktu socjalnego*, to:

- Pominięcie w *Umowie współpracy* części pierwszej *Kontraktu*, dotyczącej oceny sytuacji życiowej klienta. Przedmiot badania, o którym traktuje pierwsza część *Kontraktu*, została bowiem uwzględniona w proponowanych narzędziach, przypisanych do wcześniejszego etapu metodycznego postępowania pracownika socjalnego (etap 1: ocena/ diagnoza). W związku z tym używanie w ramach pilotażu zadania 2 *Kontraktu socjalnego*, w niezmienionej formie, powodowałoby powielenie niektórych etapów postępowania metodycznego przez pracownika socjalnego;
- Druga zmiana, dotyczy przeformułowania w *Umowie współpracy* języka, który został zastosowany w *Kontrakcie socjalnym*, w celu uczynienia go bardziej przystępnym i zrozumiałym dla klienta;
- *Kontrakt socjalny* w nowym rozumieniu nie ma być narzędziem służącym w postępowaniu administracyjnym do warunkowania pomocy. Dlatego w proponowanym kwestionariuszu *Umowa współpracy*, usunięto pkt VIII *Kontraktu socjalnego* (Osoba/ rodzina zawierająca Kontrakt socjalny została zapoznana z treścią art. 11 ust. 2 oraz art. 109 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej <tekst jednolity Dz. U. 2009 nr 175 poz. 1362, z późn. zm.>). Nowy *Kontrakt socjalny* pod roboczą nazwą *Umowa o współpracy* – jest narzędziem stosowanym we wszystkich sytuacjach w pracy socjalnej, również gdy klient wymaga znacznego wsparcia pracownika socjalnego i podejmowane działania dotyczą przede wszystkim pracownika socjalnego a nie klienta.

³ W druku *Kontrakt socjalnego* jest wprawdzie miejsce na dokonanie diagnozy, ale nie ma narzędzia, które pozwalałoby na zebranie wszystkich zebranych danych i wnioskowanie na tej podstawie.

W przypadku stwierdzenia korzyści wynikających z zaproponowanej modyfikacji *Kontraktu socjalnego* (w formie *Umowy współpracy*), po pilotażu rekomendowana będzie modyfikacja jego kwestionariusza, lecz bez zmiany nazwy, która dobrze przyjęła się w środowisku pracowników socjalnych.

Celem pracy Zespołu Ekspertckiego ds. narzędzi pracy socjalnej, było więc zaprojektowanie narzędzi, które uzupełnią albo wręcz umożliwią profesjonalne działania w ramach efektywnego, w tym skutecznego procesu pracy socjalnej. Dlatego też Zespół, w głównej mierze, skupił się na wypracowaniu ogólnych i specjalistycznych narzędzi służących zbieraniu i analizowaniu danych oraz formułowaniu wniosków diagnostycznych oraz późniejszych planów pracy z klientem. Zespół zaproponował do pilotażowego wdrożenia zestaw narzędzi do wykorzystania na każdym etapie metodycznego postępowania pracy socjalnej.

2. Narzędzia pracy socjalnej a etapy metodycznego postępowania

W literaturze przedmiotu etapy metodycznego postępowania w pracy socjalnej są przedstawiane w zróżnicowany sposób. W niniejszym opracowaniu wykorzystano etapy przyjęte w większości *Standardów pracy socjalnej*, które zostały opracowane w ramach fazy modelu projektu 1.18 zadanie 2⁴. Wyjątek stanowi wyodrębniony etap dotyczący celu, który wyszczególniony jako samodzielny został w *Standardzie pracy socjalnej z rodziną z dziećmi oraz Standardzie pracy socjalnej z osobami starszymi*. Ponadto mając na uwadze kluczowy charakter etapu pierwszego, który warunkuje pozostałe, przedstawiono je w rozbiciu na trzy istotne podetapy⁵.

Prowadzenie pracy socjalnej, przy wykorzystaniu narzędzi pracy socjalnej, zawsze powinno odbywać się z poszanowaniem i zastosowaniem w codziennej praktyce zasady podmiotowości klienta.

Podstawową zasadą pracy socjalnej zgodną z etapami metodycznego postępowania, jest podmiotowość klienta. Pracownik socjalny inicjuje poszczególne etapy oraz moderuje je, ale należy pamiętać, że praca socjalna prowadzona jest na rzecz poprawy sytuacji klienta i to jego problemy mają być dzięki niej rozwiązane. W związku z tym, pracownik socjalny

⁴ Główne etapy metodycznego działania przyjęto na podstawie *Standardów pracy socjalnej z: osobami pozostającymi bez pracy; osobą z niepełnosprawnością i jej rodziną, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi oraz z rodziną doświadczającą przemocy w rodzinie*. Wyjątek stanowi wyodrębniony etap dotyczący celu, który wyszczególniony jako samodzielny został tylko w *Standardzie pracy socjalnej z rodziną z dziećmi oraz Standardzie pracy socjalnej z osobami starszymi*.

⁵ Podetapy wyróżniono częściowo korzystając z artykułu *Kontrakt socjalny. Przewodnik dla pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej*, Aurelia Włoch, Piotr Domaradzki, Praca socjalna nr 3, 2004 rok. Inne materiały źródłowe znajdują swoje odzwierciedlenie w przypisach. Z tego artykułu częściowo korzystano też konstruując opisy poszczególnych etapów. Zaznaczyć należy, że *Standard pracy socjalnej z rodzinami z dziećmi* opiera etapy metodycznego postępowania pracownika socjalnego na tych z ww. artykułu. W niniejszym opracowaniu wykorzystano również prace Zespołów Ekspertckich pracujących w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2: ds. osób pozostających bez pracy, ds. rodziny z dzieckiem, ds. przemocy w rodzinie, ds. osób starszych i ds. osób niepełnosprawnych.

powinien dołożyć wszelkich starań do zapewnienia aktywnego udziału klienta w działaniach podejmowanych na każdym etapie metodycznego postępowania. Planowanie zmian, ich realizacja i ocena, nie mogą odbywać się bez udziału klienta i dlatego każdy krok musi być powiązany z jego osobistą gotowością do zrozumienia sytuacji, zmian oraz działania.

W poniższej tabeli przedstawione zostały etapy metodycznego postępowania w pracy socjalnej, które zostały przyjęte w niniejszym opracowaniu, oraz narzędzia ogólne pracy socjalnej (tzn. mające zastosowanie w pracy z każdą kategorią klientów), które wykorzystuje się na każdym z etapów⁶.

TABELA 1: ETAPY METODYCZNEGO POSTĘPOWANIA W PRACY SOCJALNEJ I NARZĘDZIA OGÓLNE PRACY SOCJALNEJ - ZESTAWIENIE

Etap metodycznego postępowania w pracy socjalnej	Nazwa etapu		Nazwa narzędzia (nazwy narzędzi ogólnych zaznaczono kursywą)
I	Ocena/ diagnoza	1a. Rozpoznanie sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny	<i>Wywiad – rozpoznanie sytuacji</i>
		1b. Pogłębienie wiedzy o sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny	Narzędzia specjalistyczne - wywiady specjalistyczne z różnymi kategoriami klientów oraz inne narzędzia specjalistyczne (patrz rozdział 3)
		1c. Opracowanie diagnozy	<i>Diagnoza – ocena sytuacji</i>
II	Wyznaczenie celów działania ⁷		<i>Umowa współpracy</i>
III	Opracowanie planu działania i budowa indywidualnego pakietu		<i>Umowa współpracy</i>

⁶ Niniejszy rozdział sygnalizuje tylko podstawowe informacje o etapach metodycznego postępowania pracownika socjalnego nawiązując do *Standardów pracy socjalnej*, a tym samym nie wyczerpuje zakresu informacji o tych etapach. Z poszczególnymi etapami wiążą się propozycje konkretnych narzędzi pracy socjalnej. Zostały one przedstawione w niniejszym rozdziale, w powiązaniu z etapami. Natomiast szczegółowa informacja w zakresie sposobu wykorzystania narzędzi w ramach pracy socjalnej, zawarta została w instrukcjach obsługi do poszczególnych narzędzi pracy socjalnej.

⁷ Kwestia wyznaczania celów została ujęta w różny sposób w opracowanych *Standardach pracy socjalnej*:
 - w *Standardach pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy oraz z osobami doświadczającymi przemocy* wyznaczanie celów jest elementem indywidualnego planu działania oraz budowy indywidualnego pakietu usług,
 - w *Standardzie pracy socjalnej z osobami niepełnosprawnymi* wyznaczanie celów jest powiązane z etapem oceny / diagnozy,
 - w *Standardzie pracy socjalnej z rodzinami z dziećmi oraz Standardzie pracy socjalnej z osobami starszymi*, wyznaczanie celów jest odrębnym etapem metodycznego postępowania pracownika socjalnego.

Mając na uwadze powyższe różnice w poszczególnych standardach oraz to jak ważne jest wyznaczanie celów w pracy z klientem, na potrzeby niniejszego opracowania *Wyznaczenie celów działania* przyjęto jako odrębny etap metodycznego postępowania pracownika socjalnego (co nie zakłada etapów przyjętych w standardach).

	usług	
IV	Realizacja planu działania	<i>Karta pracy socjalnej</i>
V	Systematyczna ewaluacja działań	<i>Ocena realizacji Umowy współpracy</i>
VI	Ewaluacja końcowa	<i>Ewaluacja końcowa</i>

Praca socjalna jest procesem dynamicznym. Etapy metodycznego postępowania następują po sobie, jednak w jej toku może zaistnieć potrzeba powrotu do wcześniejszych etapów. Poniżej przedstawione zostały diagramy przedstawiające etapy metodycznego postępowania w pracy socjalnej oraz wykorzystywane narzędzia w ujęciu dynamicznym.

DIAGRAM 1: ETAPY METODYCZNEGO POSTĘPOWANIA W PROCESIE PRACY SOCJALNEJ – UJĘCIE DYNAMICZNE

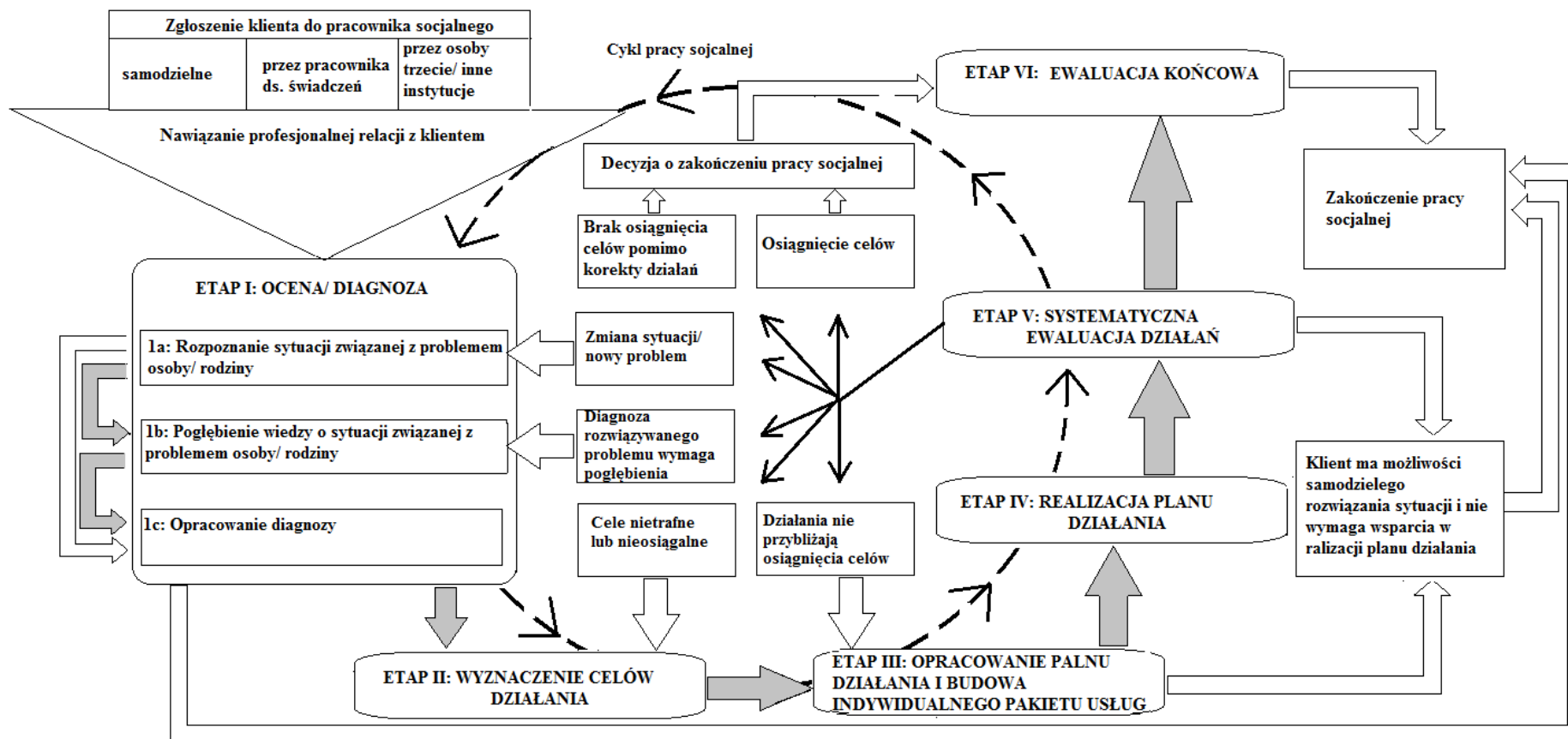
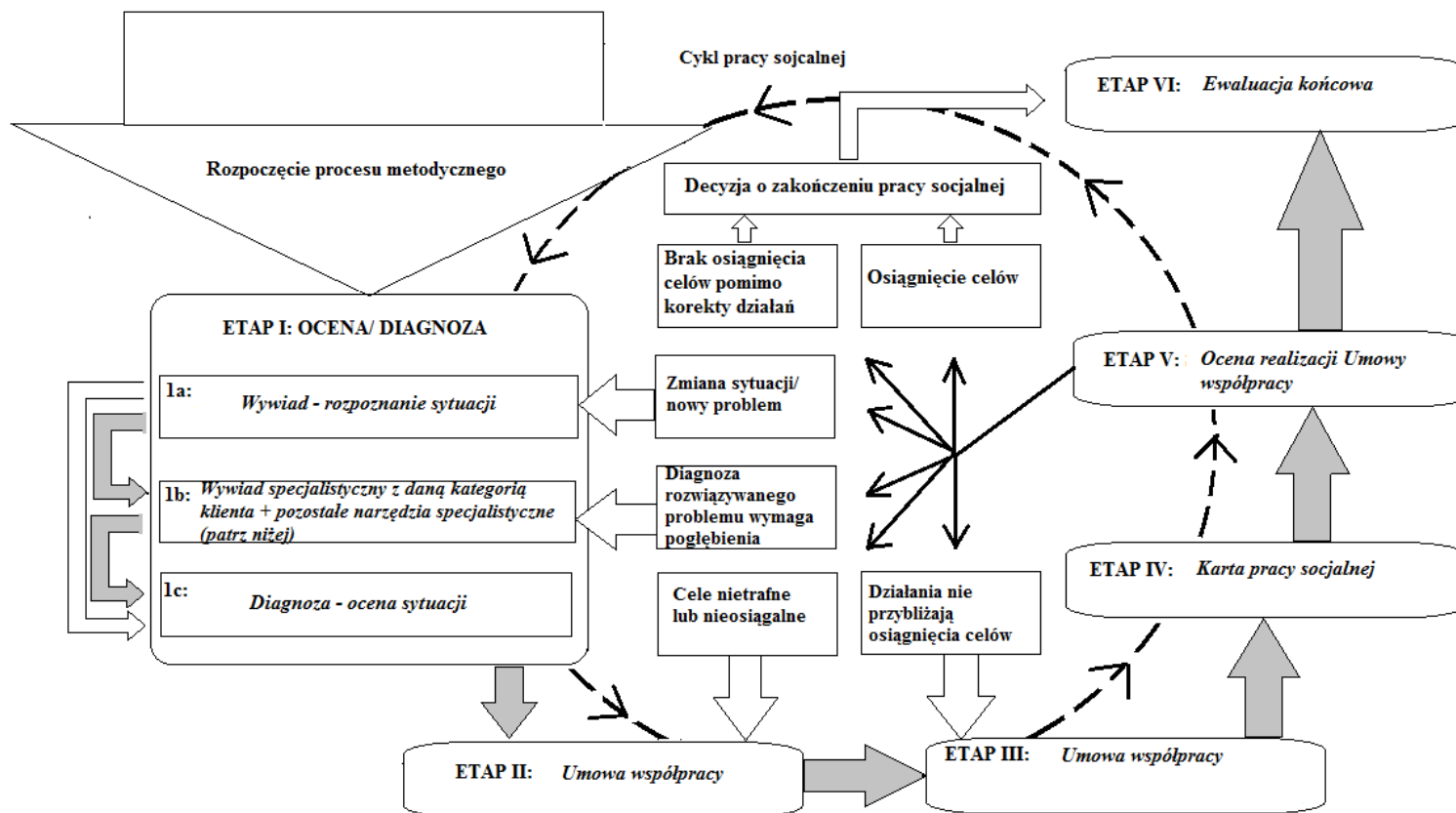


DIAGRAM 2: NARZĘDZIA PRACY SOCJALNEJ A ETAPY METODYCZNEGO POSTĘPOWANIA W PRACY SOCJALNEJ – UJĘCIE DYNAMICZNE



Z diagramu 1 wynika, że pracownik socjalny rozpoczyna proces pracy socjalnej od pierwszego kontaktu z klientem, który następuje na skutek:

- a. Samodzielnego zgłoszenia się klienta;
- b. Skierowania klienta przez pracownika ds. świadczeń;
- c. Zgłoszenie klienta przez osoby trzecie lub instytucje.

Zarówno pierwsze jak i pozostałe spotkania z klientem, co do zasady, powinny odbywać się w miejscu zamieszkania klienta. Wyjątkiem są przypadki, kiedy klient przed umożliwieniem spotkań w miejscu zamieszkania, potrzebuje poznać pracownika lub wyraźnie nie życzy sobie spotkań w miejscu zamieszkania. W takich przypadkach, pracownik socjalny w toku pracy socjalnej, powinien przekonać klienta do zasadności spotkań w jego miejscu zamieszkania.

Etap I: Ocena/ diagnoza

Pierwszym metodycznym działaniem pracownika socjalnego jest ocena/ diagnoza, która rozpoczyna się od **rozpoznania sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny (podetap 1a** metodycznego postępowania pracownika socjalnego). Podczas tego podetapu pracownik wraz z klientem wykorzystują narzędzie **Wywiad – rozpoznanie sytuacji**. Rozpoznanie sytuacji związanej z problemem klienta, następuje podczas pierwszego lub drugiego kontaktu z klientem i ma na celu uzyskanie ogólnych informacji na temat problemu, którego nie jest on w stanie samodzielnie przezwyciężyć. Informacje o sytuacji klienta związanej ze zgłoszonym problemem, zebrane przy wykorzystaniu narzędzia **Wywiad – rozpoznanie sytuacji**, pozwalają określić te problemy klienta, których rozwiązanie może się przyczynić do poprawy sytuacji klienta i umożliwią wybór odpowiednich narzędzi specjalistycznych – obligatoryjnych oraz fakultatywnych (które wykorzystane zostaną w *podetapie 1b – pogłębienie wiedzy o sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny*). Dzięki rozpoznaniu sytuacji związanej z problemem klienta, pracownik socjalny może także dokonać wyboru *Standardu pracy socjalnej*, jaki zostanie przez niego wykorzystany do dalszej pracy z klientem. Wybór odpowiedniego *Standardu pracy socjalnej*, zależał będzie od rodzaju problemu, będącego podstawą do zakwalifikowania klienta do danej kategorii klientów, dla których opracowany został *Standard*.

Po zidentyfikowaniu problemów klienta w ramach *rozpoznania sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny*, pracownik socjalny przechodzi do **podetapu 1b: pogłębienie wiedzy o sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny**. W trakcie tego podetapu, w zależności od rodzaju problemu klienta, przeprowadza on wywiad specjalistyczny ukierunkowany na rozpoznany problem. W razie potrzeby pogłębienia informacji zdobytych przy wykorzystaniu wywiadów specjalistycznych, korzysta z innych narzędzi, które zostały przypisane do podetapu metodycznego postępowania 1b (więcej informacji na temat narzędzi specjalistycznych znajduje się w rozdziale 3).

Podetapy 1a i 1b postępowania metodycznego są kluczowe w pracy z klientem. Rodzaj, ilość i zakres informacji zebranych o kliencie i poddanych analizie (także wspólnie z klientem) wpływa zasadniczo na diagnozę (jej rzetelność, adekwatność, kompletność i

komplementarność), która warunkuje dalszą skuteczną pracę z klientem. Z uwagi na fakt, że diagnoza dla potrzeb pracy socjalnej wymaga często dużej liczby informacji o wielu aspektach życia klienta, wsparciem w tej diagnozie są również informacje uzyskiwane od innych specjalistów.

Zarówno w ramach *podetapów 1a i 1b*, przy okazji zbierania informacji na rzecz zdiagnozowania sytuacji klienta, pracownik ma jeszcze jedno, kluczowe zadanie, którego realizacja będzie miała wpływ na jakość pracy socjalnej, a mianowicie ***nawiązanie i budowę relacji z klientem***. Z tego powodu na szczególną uwagę zasługuje sposób prowadzenia wywiadów przez pracownika socjalnego. Wywiady prowadzone z klientem powinny mieć charakter ***wywiadu jakościowego***, podczas którego pracownik socjalny naprowadza klienta na interesujące go obszary tematyczne oraz podąża za wypowiedziami klienta, zadając wcześniej przygotowane pytania w zależności od dynamiki rozmowy. Ma to umożliwić stworzenie odpowiedniej atmosfery do rozmowy oraz ułatwić klientowi wypowiedzenie się na trudne dla niego tematy. Pracownik socjalny powinien być doskonale przygotowany do przeprowadzenia wywiadów - dobrze wiedzieć o co chce zapytać klienta.

Kwestionariusze wywiadów przeprowadzanych na podetapach 1a i 1b są tylko narzędziami pomocniczymi, nie służą do schematycznego i sztywnego odczytywania pytań i zapisywania odpowiedzi klienta podczas rozmowy.

Zwieńczeniem pierwszego etapu metodycznego postępowania jest ***opracowanie diagnozy*** sytuacji klienta związanej z problemem (*podetap 1c*), w której pomocne ma być narzędzie ***Diagnoza – ocena sytuacji***. Pracownik wraz z klientem analizuje, zebrane podczas poprzednich podetapów, informacje na temat sytuacji klienta, a jeśli uznają je za wystarczające, wspólnie opracowują diagnozę.

Uwaga: Po dokonaniu diagnozy, pracownik może wspólnie z klientem stwierdzić, że nie istnieją możliwości rozwiązania trudnej sytuacji poprzez wykorzystanie uprawnień klienta, ponieważ istnieją bariery i ograniczenia, których nie można pokonać w ramach pracy socjalnej. Będzie to podstawą do zakończenia pracy socjalnej⁸.

W przypadku kontynuacji pracy socjalnej z klientem diagnoza ukierunkowuje dalszą pracę oraz pozwala dokonać ostatecznego wyboru *Standardu pracy socjalnej*, który wykorzystany zostanie podczas pracy socjalnej z klientem. Pracownik socjalny jest osobą inicjującą i wiodącą w procesie diagnozy, jednak należy pamiętać, że diagnoza dotyczy klienta i to jego

⁸ Taka sytuacja może mieć miejsce głównie w sytuacjach, gdy klient stara się o świadczenia materialne z pomocy społecznej i został skierowany do pracownika socjalnego, przez pracownika ds. świadczeń. Przykłady takich sytuacji to: brak w środowisku lokalnym odpowiednich do potrzeb klienta usług (niewystarczający lokalny pakiet usług pomocy społecznej i innych usług publicznych) - pracownik socjalny ustalił, że osoba pozostająca bez pracy nie może wykorzystać posiadanych zasobów dotyczących aktywizacji zawodowej czy społecznej, ponieważ musi opiekować się dziećmi, a w środowisku lokalnym brak jest możliwości zapewnienia opieki dzieciom (np. brak żłobka, miejsc w świetlicy szkolnej, brak możliwości zapewnienia opieki przez bliższą i dalszą rodzinę oraz sąsiadów); pracownik ds. świadczeń ustalił, że klient posiada uprawnienia do alimentów od swoich bliskich i kieruje klienta do pracownika socjalnego w celu ustalenia, czy jest on w stanie samodzielnie wyegzekwować przysługujące alimenty, podczas diagnozy w ramach pracy socjalnej okazuje się, że osoba nie ma możliwości wykorzystania tego uprawnienia, ponieważ obawia się, że pogorszyłyby to jej relacje z bliskimi, taką możliwość potwierdzają wcześniejsze próby wykorzystania uprawnienia.

problemy mają być rozwiązane, dlatego klient jest jej kluczowym podmiotem. Oznacza to, że pracownik socjalny zawsze w pierwszej kolejności stara się dokładnie poznać obraz sytuacji nakreślony przez klienta. Osobista ocena swoich trudności przez klienta jest najbardziej wartościowym fragmentem oceny sytuacji, niezależnie od jego ewentualnych dysfunkcji. Subiektywny obraz sytuacji klienta jest odnoszony przez pracownika socjalnego do pojawiających się faktów, zdarzeń, dokumentów w celu wywołania u klienta zmiany w widzeniu swoich trudności i możliwości.

Diagnoza powinna składać się z następujących elementów:

- przyczyn trudnej sytuacji życiowej oraz źródła tych przyczyn – opis trudności i problemów klienta powinien uwzględniać zarówno to co widzi i mówi klient, jak i to co dostrzega tylko pracownik socjalny,
- *uprawnień i zasobów* klienta oraz jego środowiska, które mogą pomóc w rozwiązaniu problemu,
- ograniczeń i barier klienta oraz jego środowiska, które stanowią przeszkodę w wykorzystaniu uprawnień i zasobów,
- *możliwości* wykorzystania uprawnień i zasobów oraz obszarów możliwych działań odnoszących się do różnych obszarów funkcjonowania klienta (np. sytuacji materialnej, zdrowotnej, mieszkaniowej, rodzinnej)⁹.

Tak opracowana diagnoza sytuacji klienta jest podstawą do formułowania celów pracy z klientem. Ocena z wykorzystaniem narzędzia *Diagnoza – ocena sytuacji* umożliwi pracownikowi socjalnemu i klientowi odniesienie się do wszystkich przyczyn trudnej sytuacji życiowej klienta, podsumowanie rozpoznanych uprawnień i zasobów klienta oraz możliwości ich wykorzystania, a także jego ograniczeń i barier oraz ustalenie hierarchii ważności problemów, które klient chce rozwiązać, a także ustalenie obszaru (zakresu) obecnej pracy nad pokonaniem trudności i rozwiązaniem zdiagnozowanych problemów. Opracowana diagnoza będzie punktem wyjścia do formułowania celów jakie klient chce zrealizować.

Etap II: Wyznaczenie celów

Po sformułowaniu diagnozy sytuacji osoby/ rodziny związanej ze zgłoszonym problemem, pracownik wraz z klientem przechodzi do kolejnego etapu postępowania metodycznego – **etapu 2**, którym jest **wyznaczenie celów działania**. Wyznaczone cele działania należy utrwalić w kwestionariuszu **Umowy współpracy**. Cele, w zależności od skali i rodzaju problemu, a także od indywidualnych możliwości klienta, są w praktyce rozwiązaniami problemów klienta lub zmniejszeniem ich skali. Zatem realizacja celu oznacza, że problem którego klient nie jest w stanie samodzielnie przewyciężyć został już całkowicie lub w pewnym (ustalonym) stopniu rozwiązany i zmniejszono jego negatywne skutki.

Kiedy brak jest celów działania, nie wiadomo tak naprawdę, do czego dąży klient i pracownik

⁹ Pojęcia: *uprawnienia, zasoby i możliwości* klienta używane są w rozumieniu przyjętym na rzecz rozwiązań modelowych oddzielenia od pracy socjalnej postępowania administracyjnego w sprawie świadczeń, opracowanych w fazie modelu projektu 1.18, zadania 2, w ramach *Modeli realizacji usług o określonym standardzie w gminie i miastach na prawach powiatu*. Pojęcia te zostały wyjaśnione w rozdziale 4 niniejszego opracowania.

socjalny oraz po co są podejmowane różne działania. Cele nadają kierunek i warunkują skuteczność działań zgodnie z powiedzeniem, że jeśli nie wiesz gdzie idziesz, nigdy tam nie dojdiesz. Cele określają czym należy się zajmować, na co poświęcać czas, a z czego zrezygnować. Gdy klient wie, co chce osiągnąć, wie jednocześnie, na czym musi się skupić w swoich działaniach, powinien także wiedzieć (lub szybko dowiedzieć się) co odciąga go od realizacji celu.

Formułowanie celów może przebiegać według różnych zasad, ale musi być związane z wcześniej opracowaną diagnozą.

Przy określaniu celów pracy z klientem pracownik socjalny zwraca uwagę na to, że:

- cel dotyczy klienta (rozwiązania jego problemu) i przez niego jest formułowany – pracownik socjalny pomaga go tylko zapisać w sposób właściwy, jest moderatorem naprowadzającym na rozwiązania, ale nie narzuca i nie decyduje o tym co klient ma zrobić,
- cel to przewidywalny, pożądany stan rzeczy, jaki powinien zostać osiągnięty dla poprawy funkcjonowania klienta, należy jednak zwrócić uwagę na to, że celem może być zmniejszenie, a nie zupełne zlikwidowanie danego problemu,
- cel powinien cechować się konkretnością, jasnością i realnością oraz być zgodny z zasadą SMART¹⁰,
- cele wynikają ze zidentyfikowanych przyczyn trudnej sytuacji życiowej klienta,

¹⁰ Zasada (koncepcja) S.M.A.R.T. to akronim od angielskich słów Simple, Measurable, Achievable, Relevant, Timely defined (dosłowne znaczenie to sprytny). Jest to koncepcja formułowania celów w dziedzinie planowania, będąca zbiorem pięciu postulatów dotyczących cech, którymi powinien się charakteryzować poprawnie sformułowany cel.

Zgodnie z akronimem tworzącym nazwę koncepcji, sformułowany cel powinien być:

- *Simple* – prosty - jego zrozumienie nie powinno stanowić kłopotu, sformułowanie powinno być jednoznaczne i niepozostawiające miejsca na luźną interpretację,
- *Measurable* – mierzalny - a więc tak sformułowany, by można było liczbowo wyrazić stopień realizacji celu, lub przynajmniej umożliwić jednoznaczną "sprawdzalność" jego realizacji,
- *Achievable* – osiągalny - inaczej mówiąc realistyczny, cel zbyt ambitny podkopuje wiarę w jego osiągnięcie i tym samym motywację do jego realizacji,
- *Relevant* – istotny, cel powinien być ważnym krokiem naprzód, jednocześnie musi stanowić określoną wartość dla tego, kto będzie go realizował,
- *Timely defined* – określony w czasie, cel powinien mieć dokładnie określony horyzont czasowy w jakim zamierzamy go osiągnąć.

Nieco inne tłumaczenie skrótu to:

- *Specific* – szczegółowy, zawierający konkretny przekaz,
- *Measurable* – wymierny jw.
- *Attractive* – atrakcyjny, aby nie był nudny oraz wzbudzał ciekawość i chęć do działania (czasem tłumaczy się to jako *Ambitious* – ambitny, cel musi być stosunkowo trudny do osiągnięcia, musi stawiać wysoko poprzeczkę, ale jednocześnie być w zgodzie z postulatem osiągalności),
- *Realistic* – realny, aby był możliwy do osiągnięcia
- *Time-bound* – terminowy, aby był określony czasowo (wyznaczony czas osiągnięcia celu mobilizuje)

W wersji rozszerzonej jest to zasada **SMARTER** – uzupełniona o:

- *Exciting* – ekscytujący, w żadnym wypadku nie powinien on być obojętny osobie go ustanawiającej, cel ekscytujący motywuje do osiągnięcia go,
- *Recorded* – zapisany, zapisanie celu spełnia kilka funkcji: nie zapomnimy o nim, zapisanie motywuje do jego osiągnięcia a w razie trudności czy ogarniającego lenistwa nie można udawać, że cel nigdy nie istniał, gdy jest zapisany.

Źródło: [http://pl.wikipedia.org/wiki/S.M.A.R.T._\(zarz%C4%85dzanie\)](http://pl.wikipedia.org/wiki/S.M.A.R.T._(zarz%C4%85dzanie))

- przy określaniu celu należy uwzględnić rozpoznane *uprawnienia i zasoby, możliwości* ich wykorzystania oraz ograniczenia i bariery, a także ograniczenia czasowe i stopień gotowości klienta do zmiany.

Etap III: Opracowanie planu działania i budowa indywidualnego pakietu usług

Wyznaczone w poprzednim etapie cele, umożliwią klientowi przy wsparciu pracownika socjalnego, opracować indywidualny plan działań, w tym pakiet usług. Plan działań określa zadania, które muszą być wykonane, aby osiągnąć cele, które wyznaczone zostały na wcześniejszym etapie. W ramach planu działań dokonany zostaje także dobór usług, poprzez skorzystanie z których, klient ma osiągnąć wyznaczone cele. W planie tym określone są zadania, które musi wykonać klient i takie, które musi wykonać pracownik (jeśli klient wymaga jego wsparcia), aby przezwyciężyć trudną sytuację życiową klienta i rozwiązać jego problem lub problemy. Ważne jest też określenie sposobów realizacji poszczególnych działań. Często bowiem realizator działania wie, jakie co ma wykonać, ale nie wie, jak ma to zrobić. Efektem jest nieskuteczność podejmowanych działań bądź ich zaniechanie. A to może być błędnie interpretowane przez pracownika socjalnego, jako brak chęci klienta do współpracy.

Uwaga: Podczas tego etapu pracownik wraz z klientem mogą ustalić, iż klient *nie wymaga wsparcia pracownika socjalnego* w realizacji opracowanego planu działania i indywidualnego pakietu usług. Będzie to przesłanką do *podjęcia decyzji o zakończeniu pracy socjalnej (więcej informacji na ten temat znajduje się z rozdziale 4)*.

Kontynuacja pracy socjalnej nastąpi w przypadku, kiedy klient będzie wymagał dalszego wsparcia w realizacji planu działania i indywidualnego pakietu usług.

Plan działania zostanie utrwalony w kwestionariuszu *Umowy współpracy*:

- w przypadku braku kontynuacji pracy socjalnej, gdy klient jest w stanie samodzielnie zrealizować indywidualny plan działań, w tym skorzystać z zaplanowanego pakietu usług, treść kwestionariusza *Umowy współpracy* nie ma charakteru umowy, ale staje się narzędziem wspomagającym klienta w samodzielnym przezwyciężaniu trudnej sytuacji;
- w przypadku kontynuacji pracy socjalnej, podpisany przez pracownika i klienta oraz inne osoby (gdy konieczne są działania interdyscyplinarne), kwestionariusz *Umowy współpracy*, przybiera charakter umowy pomiędzy jej stornami. Umowa ta zawiera wzajemne zobowiązania co do działań prowadzących do przezwyciężenia trudnej sytuacji klienta.

Podkreślenia wymaga fakt, że w przypadku kontynuacji pracy socjalnej, *Umowa współpracy* podpisywana jest również w wtedy, kiedy klient wymaga dużego zakresu działań wspierających ze strony pracownika socjalnego, a planowane działania dotyczą głównie pracownika socjalnego a nie klienta.

Liczba i stopień trudności zaplanowanych do realizacji działań, zależy od zidentyfikowanych mocnych i słabych stron klienta oraz jego otoczenia, tak aby wiedział on nie tylko jakie działania ma wykonać, ale też potrafił je wykonać. Podobnie jak w przypadku celów, to klient powinien wskazywać swoje działania, które chce podjąć dla osiągnięcia celu i sam znajdować

rozwiązania. Rolą pracownika socjalnego jest moderowanie rozmowy z klientem w ten sposób, aby naprowadzać go na sposoby rozwiązania problemów. Pracownik powinien czuwać nad adekwatnością rozwiązań zarówno do celów, jak i do możliwości klienta oraz prawidłowo je zapisać. Jeśli się to nie udaje, to pracownik socjalny może zaproponować ofertę działań, które zmierzają do rozwiązania trudnej sytuacji klienta, wyboru jednak dokonuje klient. Pracownik socjalny nie stosuje zasady narzucania konkretnego rozwiązania. Wspólnie określane są ramy czasowe realizacji poszczególnych działań.

Należy ponadto pamiętać, że stroną *Umowy współpracy* jest także pracownik socjalny i w jej ramach realizuje on działania na rzecz klienta jako partner a nie osoba kontrolująca klienta. Pracownik socjalny podobnie jak klient, swoje działania planuje adekwatnie do możliwości własnych, jak i instytucji, którą reprezentuje. W ramach planu działania (utrwalonego w *Umowie współpracy*), pracownik może zaplanować monitorowanie działań klienta w sytuacji kiedy może to pomóc klientowi w realizacji zaplanowanych działań (monitoring ma tu funkcję tylko i wyłącznie wspierającą oraz nie może być utożsamiany z kontrolą).

Etap IV: Realizacja planu działania

W przypadku kontynuacji pracy socjalnej, pracownik socjalny wraz z klientem (ewentualnie także z innymi stronami *Umowy współpracy*) przechodzą do kolejnego etapu metodycznego – **realizacji planu działania**, w którym zarówno klient jak i pracownik, wywiązują się z ustaleń poczynionych w ramach *Umowy współpracy*.

Realizacja opracowanego planu polega na wykonywaniu działań zapisanych w *Umowie współpracy* wyznaczonych do wykonania w określonym czasie i miejscu.

Działania podejmowane przez pracownika socjalnego w trakcie realizacji *Umowy współpracy*, zapisywane są w kwestionariuszu *Karty pracy socjalnej*.

Etap V: Systematyczna ewaluacja działań

Równoległe do etapu IV podejmowane się działania w ramach etapu V – **systematycznej ewaluacji działań**. *Ewaluacja to określanie rzeczywistych efektów przedsięwzięcia poprzez identyfikowanie i ocenę jego celów, sposobów ich realizacji oraz zamierzonych i niezamierzonych efektów w czasie przedsięwzięcia i po jego zakończeniu.*^{11, 12}

Na tym etapie wykorzystywane jest narzędzie do ewaluacji planu działania – **Ocena realizacji Umowy współpracy**. Systematyczna ewaluacja działań jest bardzo ważnym etapem, gdyż umożliwi bieżącą ocenę skuteczności działań podejmowanych na rzecz przezwyciężenia problemu, w przypadku jej braku, weryfikacji działań, które zostały podjęte we wcześniejszych etapach:

- a. W przypadku kiedy działania nie przybliżają klienta do osiągnięcia celów – decyzja o konieczności weryfikacji indywidualnego planu działania i powrót do etapu 3;

¹¹ Opracowanie własne na podstawie Olejniczak K. *Ewaluacja jako narzędzie zarządzania w sektorze publicznym*, Warszawa 2007.

¹² Dla potrzeb pracy socjalnej ewaluację można więc rozumieć jako wspomaganie klienta w rozwiązywaniu jego problemów poprzez „mierzenie rezultatów przebytej drogi” czyli porównywanie stanu początkowego ze stanem w trakcie realizacji celu oraz stanem po zakończeniu realizacji *Umowy współpracy*.

- b. W przypadku kiedy sformułowane cele okażą się nietrafne lub nieosiągalne – decyzja o weryfikacji celów i powrót do etapu 2;
- c. W przypadku niepełności lub błędnej diagnozy - konieczności pogłębienia diagnozy odnośnie rozwiązywanego problemu – powrót do podetapu 1b;
- d. Konieczności uwzględnienia innych problemów osoby/ rodziny, niż te które zidentyfikowane zostały w procesie pracy socjalnej (w wyniku zmiany sytuacji osoby/ rodziny lub powzięcia przypuszczenia, że w rodzinie mogą istnieć inne problemy niż zgłoszone wcześniej przez klienta) – powrót do podetapu 1a.

W związku w powyższym na skutek ewaluacji mogą zostać wykorzystane narzędzia, które zostały przypisane do wcześniejszych etapów metodycznego działania (zarówno te, który zostały wykorzystane poprzednio oraz te, których nie wykorzystano). Na skutek ewaluacji systematycznej, zmianie ulec może treść *Diagnozy – oceny sytuacji* oraz *Umowy współpracy*, ponieważ diagnoza, cele i plan działania mogą wymagać przeformułowania na skutek stwierdzonych okoliczności, wymienionych powyżej w punktach od a do d.

Przygotowania do systematycznej ewaluacji działań, powinny zostać poczynione już na poprzednich etapach postępowania metodycznego. Etapy systematycznej ewaluacji w odniesieniu do etapów metodycznego postępowania pracownika socjalnego przedstawiają się następująco:

1. Planowanie ewaluacji – etap 2 i 3 metodycznego postępowania pracownika socjalnego (*Wyznaczenie celów działania oraz Opracowanie planu działania i budowa indywidualnego pakietu usług*);
2. Zbieranie i analiza danych – etap 4 i 5 metodycznego postępowania pracownika socjalnego (*Realizacja planu działania oraz Systematyczna ewaluacja działań*);
3. Wyciąganie wniosków na podstawie wyników – etap 5 metodycznego postępowania pracownika socjalnego (*Systematyczna ewaluacja działań*);
4. Wykorzystanie wniosków/rekomendacji (do powrotu do wcześniejszych etapów metodycznego postępowania lub do zakończenia pracy z klientem) – etap 5.

Uwaga: w trakcie systematycznej ewaluacji działań, pracownik socjalny wraz z klientem, mogą ustalić, iż:

- wszystkie cele zostały osiągnięte;
- pomimo starań zmierzających do osiągnięcia celów, w tym korekty wcześniejszych działań, współpraca nie przynosi oczekiwanych skutków.

Ustalenia te będą przesłanką do podjęcia wspólnej decyzji o zakończeniu działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji klienta w ramach pracy socjalnej. Zakończenie pracy socjalnej jest często decyzją trudną, zarówno dla pracownika socjalnego, jak i dla klienta. Dla klienta dlatego, że obawia się czy poradzi sobie w życiu sam, bez wsparcia profesjonalisty, jakim jest pracownik socjalny. Obawia się nowych trudności i wyzwań, które mogą pojawić się w jego życiu. Natomiast pracownikowi socjalnemu, zwyczajnie – po ludzku żal rozstawać się z partnerem, jakim stał się klient i z którym współpraca daje wiele radości. Dlatego zakończenie działania wymaga przygotowania, przede wszystkim klienta, który często bardzo obawia się rozstania. Najlepiej rozpocząć te

przygotowania wcześniej już w momencie określania czasu realizacji celów, a najpóźniej w czasie dokonywania okresowych ocen realizacji działań podejmowanych w ramach systematycznej ewaluacji działań.

Etap VI: Ewaluacja końcowa

Decyzja o zakończeniu pracy socjalnej umożliwia przejście do kolejnego i ostatniego **6 etapu metodycznego – ewaluacji końcowej**, w ramach której podsumowany i oceniony zostaje cały proces pracy socjalnej. Na etapie tym pomocne będzie narzędzie *Ewaluacja końcowa*. Ewaluacja końcowa polega na porównaniu zmian, jakie nastąpiły w sytuacji osoby/ rodziny między początkiem, a zakończeniem metodycznego działania. Niezwykle istotne jest, aby uczestniczyli w niej wszyscy, którzy brali udział w działaniach na rzecz wyjścia klienta z trudnej sytuacji życiowej (np. specjaliści, konsultanci, wolontariusze). Bardzo ważna jest samoocena klienta, to on bowiem przede wszystkim musi dostrzec i ocenić zmiany, jakie nastąpiły w jego sytuacji życiowej.

Wnioski ewaluacji końcowej będą mogły zostać wykorzystane w przyszłości do przezwycięzania trudnych sytuacji w życiu klienta, zarówno samodzielnie przez klienta, jak i w ramach kolejnego cyklu pracy socjalnej.

3. Podział narzędzi pracy socjalnej

Do narzędzi pracy socjalnej, które zostały opracowane przez Zespół ds. narzędzi pracy socjalnej, można zastosować dwa podziały – na narzędzia obligatoryjne i fakultatywne oraz ogólne i specjalistyczne.

- **Obligatoryjne i fakultatywne.** Obligatoryjność oznacza, że ich zastosowanie jest obowiązkowe w przypadku pracy z klientem/ rodziną zgodnej z etapami metodycznego postępowania pracownika socjalnego. Fakultatywność oznacza, że zastosowanie narzędzia występuje na skutek potrzeby pogłębienia wiedzy o sytuacji związanej z problemem klienta. Jednak tu warto podkreślić, że wykorzystanie dodatkowych narzędzi zwiększa szansę na kompleksową i adekwatną diagnozę, co warunkuje skuteczność i efektywność pracy socjalnej.
- **Ogólne i specjalistyczne.** Ogólność oznacza, że wskazane w tej kategorii narzędzia są wspólne dla wszystkich klientów niezależnie od kategorii i/lub rozpoznanych trudności/problemów. Specjalistyczność oznacza przyporządkowanie poszczególnych narzędzi do konkretnych kategorii klientów i/lub rozpoznanych trudności/problemów. Wśród zaproponowanych do pilotażowego wdrożenia narzędzi pracy socjalnej, znajduje się szereg narzędzi specjalistycznych do pogłębienia wiedzy o sytuacji klienta, które dostosowane są różnych kategorii klientów, w zależności od występujących problemów, które mogą być rozwiązane w ramach pracy socjalnej.

Zaproponowane do pilotażowego wdrożenia narzędzia pracy socjalnej można zakwalifikować do 3 grup narzędzi:

- obligatoryjne ogólne;
- obligatoryjne specjalistyczne;
- fakultatywne specjalistyczne.

Poniżej znajduje się wykaz narzędzi pracy socjalnej w przyporządkowaniu do grup narzędzi i kategorii klientów.

Poszczególnym grupom narzędzi i kategoriom klientów przyporządkowano również kolory, które mają ułatwić zidentyfikowanie narzędzi adresowanych do poszczególnych kategorii klientów:

- wszystkie kategorie klientów – szary
- osoby pozostające bez pracy – fioletowy
- osoby z niepełnosprawnością i ich rodziny – pomarańczowy
- osoby starsze – żółty
- rodziny doświadczające przemocy w rodzinie – niebieski
- inne kategorie klientów – różowy.

Narzędzia typu: *obligatoryjne specjalistyczne oraz fakultatywne specjalistyczne*, przygotowane zostały **dla pierwszego etapu postępowania metodycznego postępowania (podetapu 1b – pogłębienie wiedzy o sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny)**.

Wykorzystanie narzędzi typu: obligatorijne specjalistyczne, następuje zawsze w przypadku zidentyfikowania przez pracownika socjalnego problemu klienta, o którym wiedza może zostać pogłębiona za pomocą narzędzia z tej grupy (np. w przypadku występującego problemu pozostawania bez pracy, wykorzystać należy *Wywiad z osobą pozostającą bez pracy*; w przypadku rodziny z dziećmi z problemami opiekuńczo-wychowawczymi – *Wywiad z rodziną z dziećmi*).

Wykorzystanie narzędzi typu: fakultatywne specjalistyczne, pozostawia się decyzji pracownika socjalnego odnoszącej się do sytuacji konkretnej osoby lub rodziny.

Warto jednak wskazać, że narzędzia te poszerzają opis sytuacji klienta i niektóre z nich w sposób szczególny angażują klienta do autorefleksji i samopoznania, tak więc ich wykorzystanie pozwoli na pełniejszy obraz sytuacji życiowej klienta, który może stać się istotną częścią późniejszej diagnozy. Podkreślić należy, że różne narzędzia mogą być wykorzystywane sukcesywnie jeżeli jest taka potrzeba lub można ponownie wykorzystać wcześniej użyte już narzędzia (np. w sytuacji zmiany sytuacji życiowej osoby lub rodziny).

Poniżej przedstawione zostało zestawienie wszystkich narzędzi pracy socjalnej, które zastały opracowane z ramach fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2, z uwzględnieniem podziału na narzędzia obligatorijne, ogólne, specjalistyczne i fakultatywne, w przyporządkowaniu do wybranych kategorii klientów pomocy społecznej. W tabeli znajduje się także informacja o celach narzędzi, co ma pozwolić pracownikowi socjalnemu na szybkie rozpoznanie, z jakich narzędzi należy skorzystać w pracy z danym klientem.

TABLICA 2: PODZIAŁ NARZĘDZI PRACY SOCJALNEJ Z UWZGLĘDNIENIEM KATEGORII KLIENTÓW

<i>kategorie klientów</i>	<i>Obligatoryjne</i>		<i>Fakultatywne</i>
	<i>ogólne</i>	<i>specjalistyczne</i>	

Osoby pozostające bez pracy	<p>Wywiad – rozpoznanie sytuacji (cel: rozpoznanie sytuacji klienta związanej z: a. problemem zgłoszonym przez klienta (samodzielnie lub poprzez skierowanie przez pracownika ds. świadczeń); b. problemem zgłoszonym przez osoby trzecie lub instytucje; przyczynami trudności zgłoszonymi podczas postępowania administracyjnego)</p>	<p>Wywiad z osobą pozostającą bez pracy¹³ (cel: opis i analiza sytuacji zawodowej klienta oraz jego możliwości i ograniczeń w podjęciu zatrudnienia)</p>	<p>Arkusz Moje zasoby i możliwości (cel: uzupełnienie i pogłębienie diagnozy o obszary wcześniej niediagnozowane i o to jak widzi je klient)</p> <p>Ankieta aktywności na rynku pracy¹⁴ (cel: rozpoznanie w jaki sposób osoba pozostająca bez pracy poszukuje zatrudnienia, jakie ma własne pomysły na poszukiwania pracy i jak je realizuje)</p> <p>Analiza gospodarowania czasem przez osoby pozostające bez pracy¹⁵ (cel: dokonanie przez klienta analizy gospodarowania własnym czasem w celu przyjrzenia się, w jaki sposób funkcjonuje, jakie czynności są najważniejsze, na które brakuje czasu a na które czas jest przeznaczany w nadmiarze)</p> <p>Ankieta umiejętności poszukiwania pracy¹⁶ (cel: rozpoznanie umiejętności poszukiwania pracy przez klienta i/lub sposobu subiektywnego postrzegania tych umiejętności)</p> <p>Ankieta umiejętności społecznych (cel: rozpoznanie umiejętności społecznych klienta i/lub sposobu subiektywnego postrzegania tych umiejętności)</p>
	<p>Diagnoza – ocena sytuacji (cel: opracowanie projektu działania z klientem (jedną osobą lub całą rodziną), który ma charakter interdyscyplinarny czyli poza klientem i pracownikiem socjalnym w opracowaniu i realizacji projektu uczestniczą inni specjaliści)</p>		

¹³ Narzędzie można wykorzystać również w pracy z osobami niepełnosprawnymi i innymi, które pozostają bez pracy.

¹⁴ Jak wyżej.

¹⁵ Jak wyżej.

¹⁶ Jak wyżej.

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Osoby z niepełno-sprawnością i ich rodziny, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi</p>	<p>Umowa współpracy (cel: sformułowanie do czego zmierza/dąży klient wraz z pracownikiem socjalnym oraz co obaj powinni zrobić by zamierzenie/dążenie zrealizować)</p> <p>Karta pracy socjalnej (cel: gromadzenie informacji pozyskanych przez pracownika socjalnego, m.in. w trakcie realizacji i monitorowania umowy współpracy).</p> <p>Ocena realizacji Umowy współpracy (cel: uporządkowanie i usystematyzowanie oceny realizacji Umowy współpracy).</p> <p>Ewaluacja końcowa (cel: ocena wpływu pracy socjalnej na sytuację klienta związaną z problemem rozwiązywanym w jej ramach).</p>	<p>Wywiad z osobą niepełnosprawną (cel: opis i analiza sytuacji osoby niepełnosprawnej w celu określenia jej możliwości i zasobów oraz ograniczeń i barier dla późniejszego formułowania celów w pracy socjalnej, których osiągnięcie ma służyć przewyżczeniu trudności/problemów związanych z niepełnosprawnością i poprawie jakości życia. Narzędzie do obligatoryjnego wykorzystania gdy pozwala na to kondycja osoby z niepełnosprawnością).</p> <p>Wywiad z rodziną osoby niepełnosprawnej (cel: opis i analiza sytuacji osoby niepełnosprawnej w celu określenia jej możliwości i zasobów oraz ograniczeń i barier dla późniejszego formułowania celów w pracy socjalnej, których osiągnięcie ma służyć przewyżczeniu trudności/problemów związanych z niepełnosprawnością i poprawie jakości życia <tej osoby oraz jej rodziny>. Narzędzie do obligatoryjnego zastosowania, gdy stan osoby z niepełnosprawnością nie pozwala na przeprowadzenie Wywiadu z osobą niepełnosprawną).</p>	
---	---	--	--

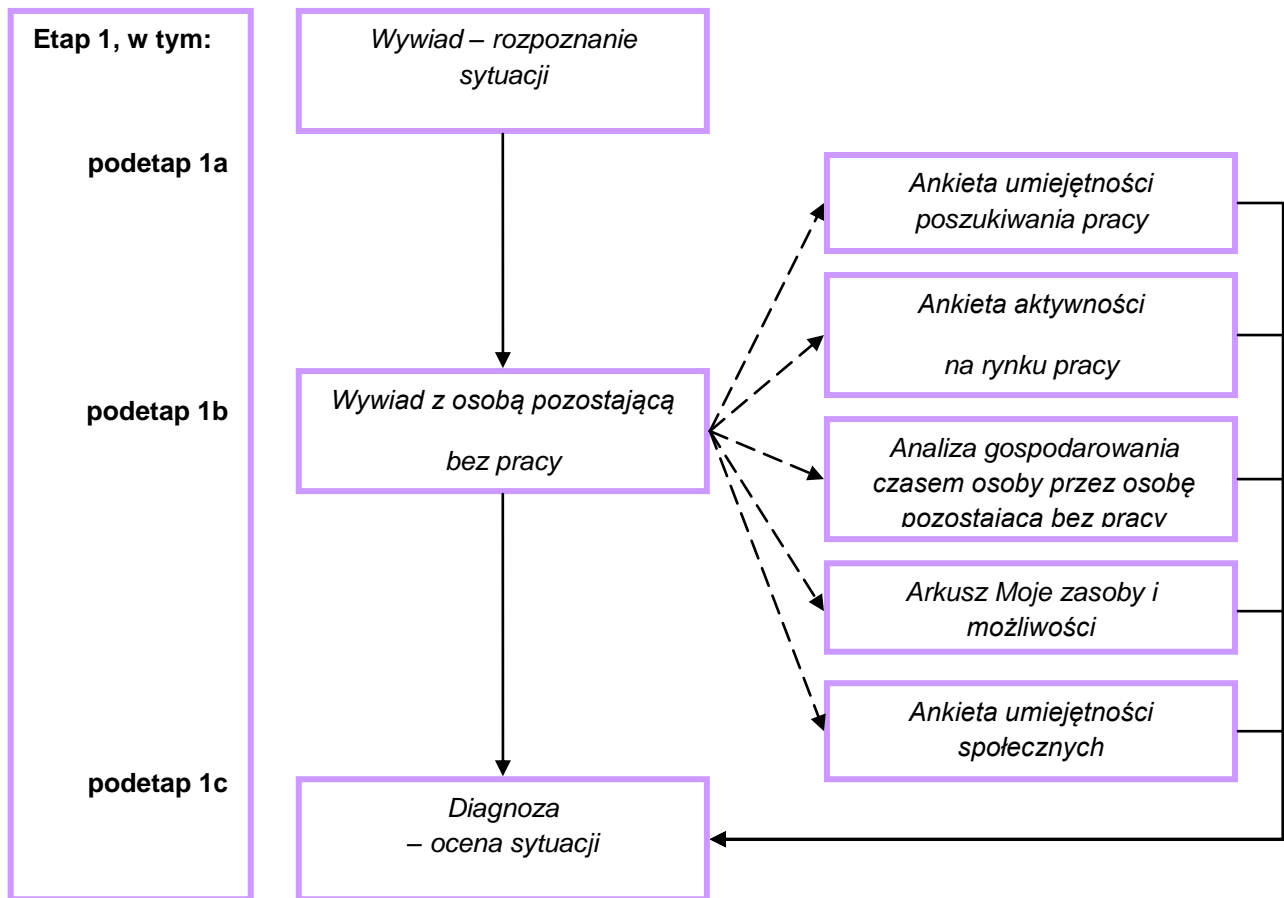
Osoby starsze		<p>Wywiad z osobą starszą (cel: opis i analiza sytuacji osoby starszej w celu określenia jej możliwości i zasobów oraz ograniczeń i barier związanych z jej stanem zdrowia, samopoczuciem i kondycją psychofizyczną)</p>	<p>Arkusze obserwacji kondycji psychofizycznej osoby starszej (cel: rozpoznanie i ocena kondycji psychofizycznej osoby starszej oraz społecznych aspektów jej funkcjonowania)</p>
Rodziny z dziećmi		<p>Wywiad z rodziną z dziećmi (cel: opis i analiza sytuacji rodziny jako całości oraz szczególne uwzględnienie sytuacji dzieci w rodzinie)</p>	<p>Ocena zagrożenia rozwoju dziecka (cel: rozpoznanie zagrożeń w rozwoju dziecka w rodzinie w obszarze biologicznym, społecznym i kulturalnym)</p> <p>Genogram rodziny (cel: zobrazowanie historii rodziny oraz relacji panujących w rodzinie)</p> <p>Ekogram rodziny (cel: zbadanie relacji konkretnej rodziny z innymi systemami)</p> <p>Ankieta umiejętności wychowawczych (cel: rozpoznanie umiejętności wychowawczych klienta (rodzica) i/lub sposobu subiektywnego postrzegania tych umiejętności)</p>

<p style="text-align: center;">Rodziny doświadczające przemocy w rodzinie</p>		<p><i>Wywiad z osobą/rodziną dotkniętą przemocą w rodzinie – część I i II</i> (cel części I: opis i analiza sytuacji osoby/rodziny doświadczającej przemocy w rodzinie poprzez uzyskanie informacji na temat ogólnej sytuacji osoby/rodziny, form i charakteru przemocy w rodzinie oraz rozpoznanie kogo zjawisko przemocy w rodzinie dotyczy). (Cel części II: dalszy ciąg opisu i analizy sytuacji ofiar/y przemocy w rodzinie, gdzie priorytetowym jest określenie poziomu zniewolenia ofiary od sprawcy oraz poziomu sprawstwa ze strony osoby dotkniętej przemocą w rodzinie, a także poziomu jej leków i niepokojów)</p> <p><i>Wywiad ze sprawcą przemocy w rodzinie</i> (cel: opis i analiza sytuacji życiowej, zdrowotnej materialnej i zawodowej sprawcy przemocy w rodzinie, w aspekcie stosowania przez niego przemocy)</p>	<p><i>Arkusze obserwacji dziecka małego</i> (cel: opis i analiza sytuacji dziecka w rodzinie zagrożonej wystąpieniem przemocy w rodzinie poprzez analizę poziomu zaspokojenia potrzeb dziecka w różnych obszarach jego życia)</p> <p><i>Analiza czynników ryzyka wystąpienia przemocy w rodzinie wobec dziecka</i> (cel: zdiagnozowanie sytuacji dziecka zagrożonego przemocą w rodzinie poprzez analizę wystąpienia w rodzinie czynników wyzwalających przemoc)</p> <p><i>Arkusze diagnostyczny przemocy w rodzinie wobec dzieci</i> (cel: rozpoznanie zmian w zachowaniu dziecka mogących świadczyć o byciu ofiarą lub świadkiem przemocy w rodzinie)</p>

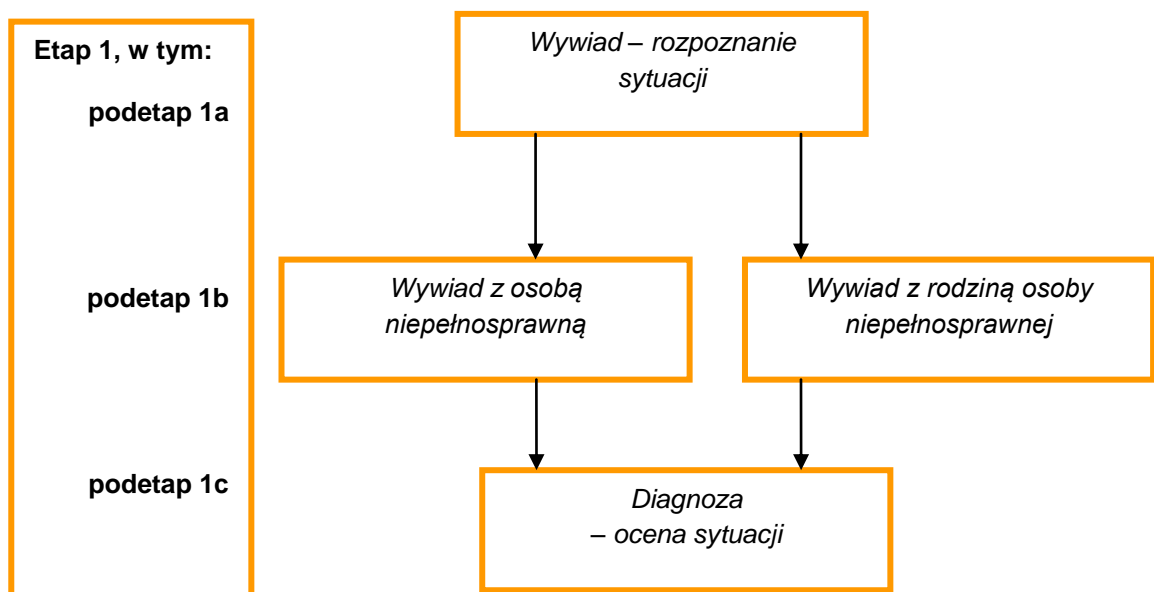
Inne kategorie		<p>Wywiad z osobą długotrwale chorą (cel: opis i analiza sytuacji osoby długotrwale chorej w związku z jej niekorzystnym stanem chorobowym, trwającym dłużej niż 3 miesiące, wymagającej częstej hospitalizacji i/lub stałej opieki specjalistycznej w kontekście radzenia sobie z chorobą i codziennym funkcjonowaniem)</p> <p>Wywiad z osobą uzależnioną (cel: opis i analiza sytuacji życiowej: zdrowotnej, zawodowej, finansowej, rodzinnej i mieszkaniowej osoby uzależnionej od alkoholu)</p> <p>Wywiad z osobą współuzależnioną (cel: opis i analiza sytuacji życiowej osoby w kontekście bycia w relacji z osobą uzależnioną od alkoholu)</p>	
-----------------------	--	--	--

Natomiast poniższe wykresy przedstawiają narzędzia pracy socjalnej, jakie mogą zostać wykorzystane do pracy socjalnej na pierwszym etapie postępowania metodycznego (ocena/ diagnoza), z pięcioma kategoriami osób/ rodzin, dla których opracowano *Standardy pracy socjalnej*:

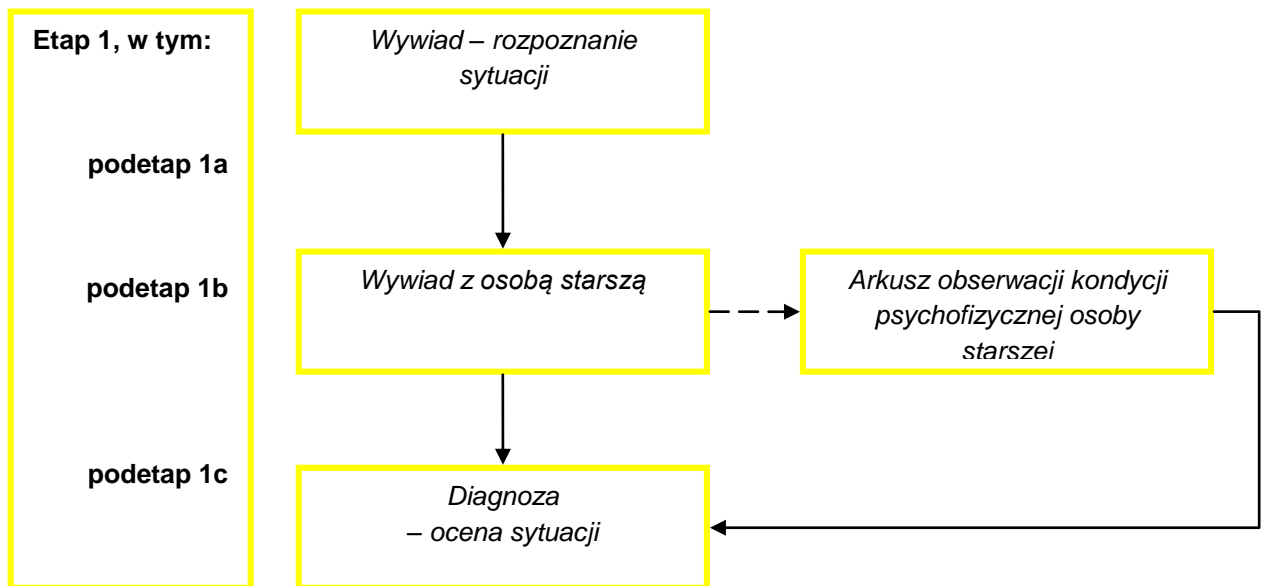
1. Osoby pozostające bez pracy



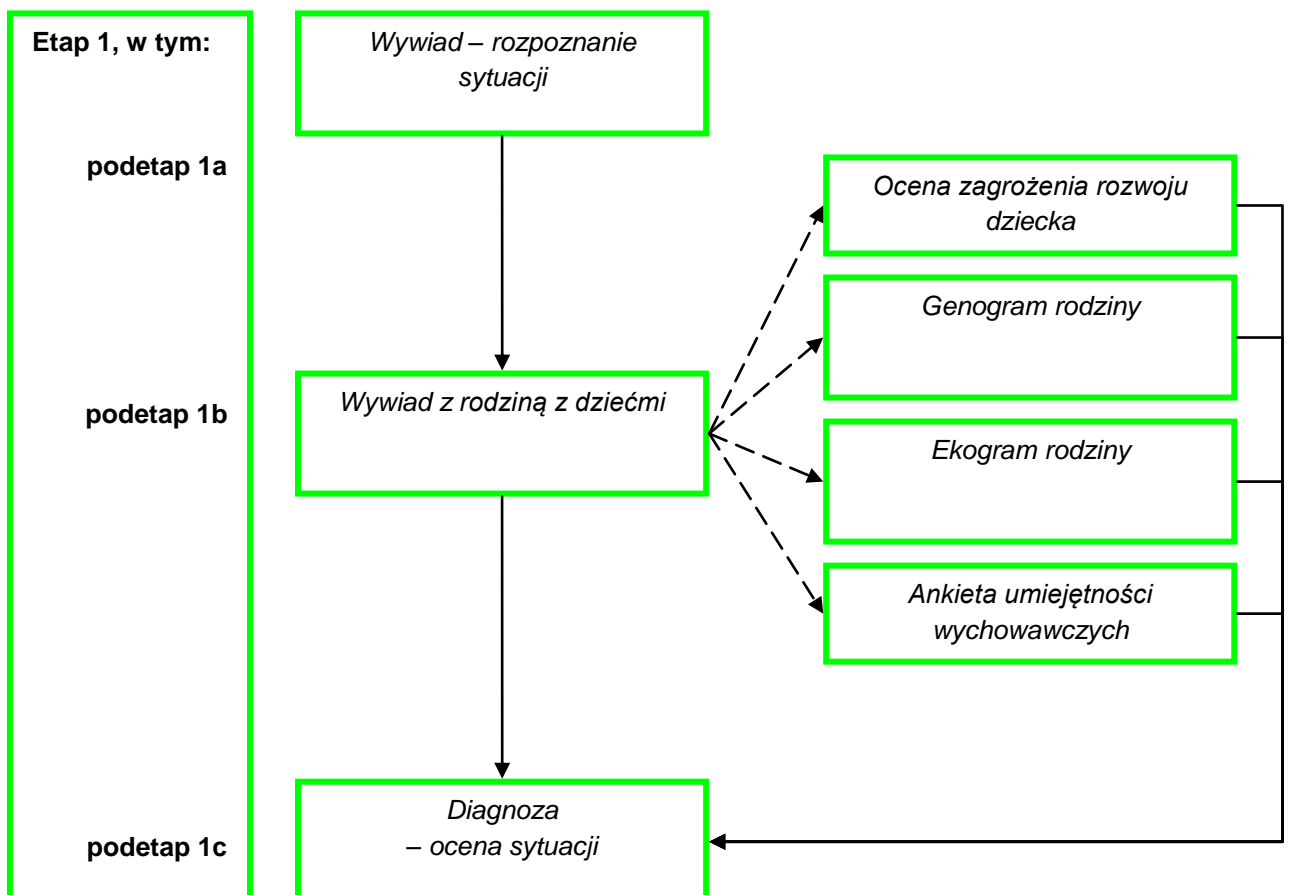
2. Osoby niepełnosprawne i ich rodziny, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi



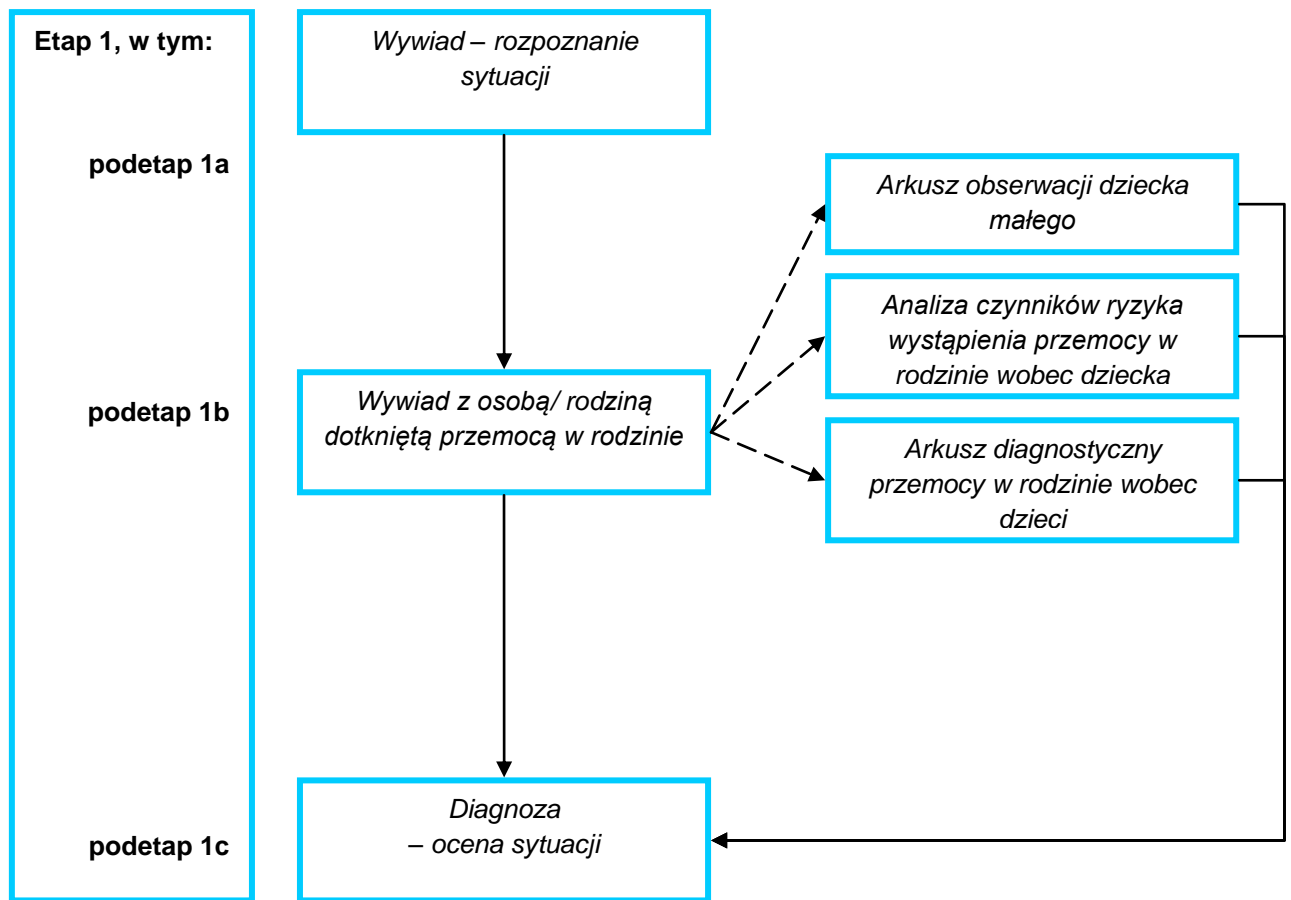
3. Osoby starsze



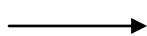
4. Rodziny z dziećmi



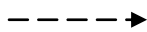
5. Rodziny doświadczające przemocy w rodzinie



Legenda:



Obligatoryjne wykorzystanie narzędzia w przypadku rozpoznanego problemu

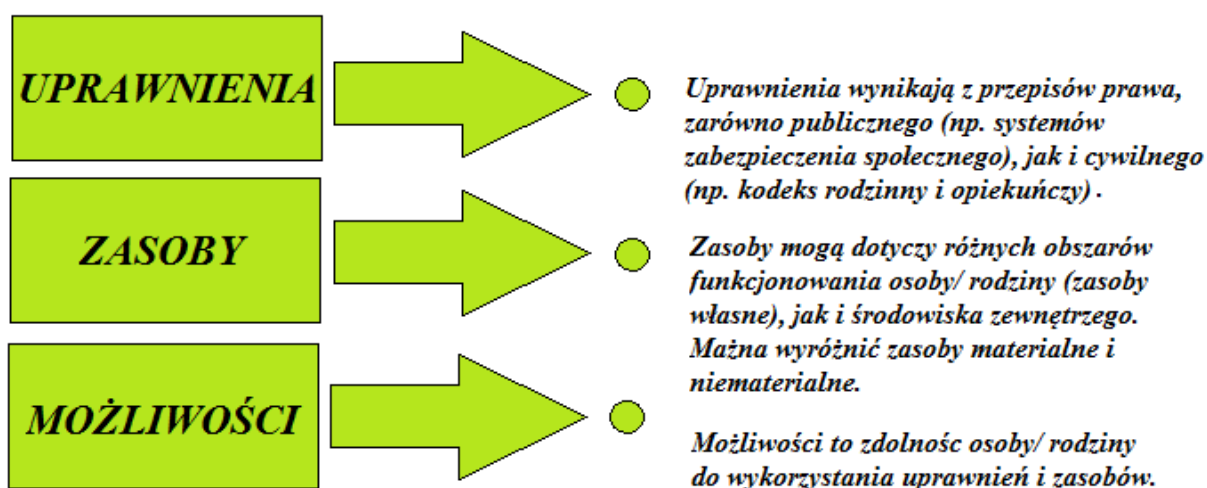


Fakultatywne wykorzystanie narzędzia w przypadku rozpoznanego problemu

4. Narzędzia pracy socjalnej a rozwiązania modelowe oddzielenia od pracy socjalnej postępowania administracyjnego w sprawie świadczeń

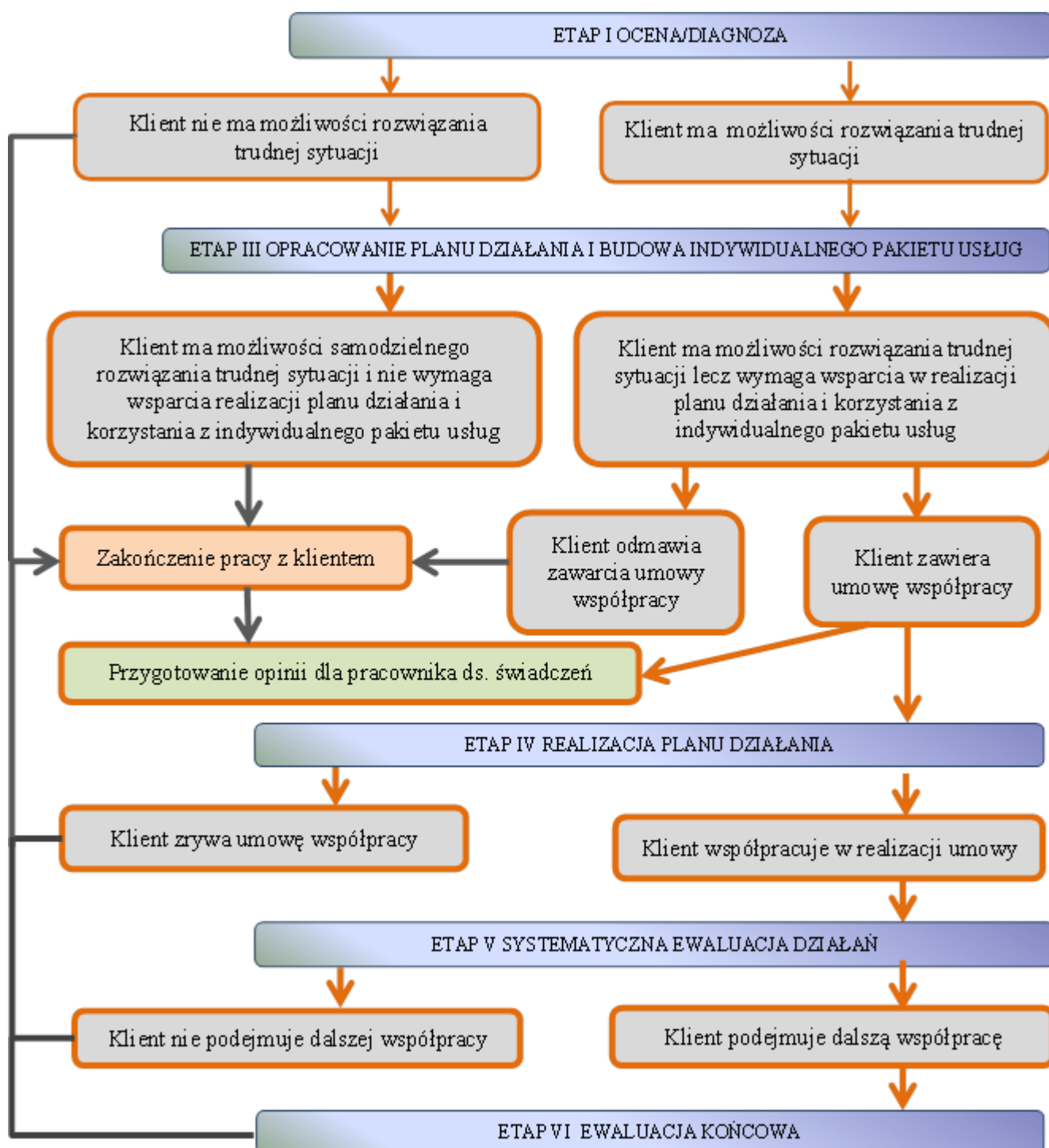
W ramach rozwiązań modelowych oddzielenia postępowania administracyjnego w sprawie przyznawania świadczeń pomocy społecznej od pracy socjalnej, które zostały opracowane w ramach *Modeli realizacji usług o określonym standardzie w gminie i miastach na prawach powiatu*, podczas fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2, przewidywany jest wpływ pracownika socjalnego na postępowanie administracyjne. Pracownik socjalny, w toku pracy socjalnej, przygotowuje opinie na temat możliwości klienta rozwiązania swojej trudnej sytuacji życiowej, działań jakie może w tym celu podjąć oraz usług pomocy społecznej, z których może skorzystać (indywidualny pakiet usług).

W kontekście poruszanych, w tym i w poprzednich rozdziałach zagadnień, kluczowe jest przyjęte w *Modelach realizacji usług o określonym standardzie w gminie oraz miastach na prawach powiatu*, rozumienie pojęć: uprawnienia; zasoby i możliwości.



Opinie te są przekazywane pracownikowi ds. świadczeń. Na diagramie pokazano w jakich sytuacjach i na jakim etapie postępowania metodycznego, pracownik socjalny przygotowuje opinie dla pracownika ds. świadczeń.

DIAGRAM 3: OPINIE PRACOWNIKA SOCJALNEGO NA POSZCZEGÓLNYCH ETAPACH POSTĘPOWANIA METODYCZNEGO



Etap I Ocena/diagnoza

Pracownik socjalny po dokonaniu diagnozy może wspólnie z klientem stwierdzić, że nie istnieją możliwości rozwiązania trudnej sytuacji poprzez wykorzystanie uprawnień ponieważ istnieją bariery i ograniczenia, których nie można pokonać, np. brak w środowisku lokalnym odpowiednich usług (niewystarczający lokalny pakiet usług pomocy społecznej i innych usług publicznych) – więcej przykładów podano w przypisie nr 8.

Etap III Opracowanie indywidualnego planu pomocy i budowanie pakietu usług

Pracownik socjalny po wyznaczeniu celów działania - etap II oraz opracowaniu planu działania i zbudowaniu indywidualnego pakietu usług – etap II powinien przygotować opinię dla pracownika ds. świadczeń. Opinia ta będzie różna w zależności od sytuacji klienta i w różny sposób wykorzystywana przez pracownika ds. świadczeń:

- jeśli klient ma możliwości samodzielnego rozwiązania trudnej sytuacji i nie wymaga wsparcia pracownika socjalnego w realizacji planu działania oraz nie wymaga takiego wsparcia w korzystaniu z usług zawartych w indywidualnym pakiecie usług, pracownik socjalny kończy pracę z klientem i „przekazuje” klienta do pracownika ds. świadczeń. Pracownik ds. świadczeń może zobowiązać klienta do podjęcia działań wynikających ze stworzonego razem z pracownikiem socjalnym planu działania (jak opisano w rozdziale 2, w przypadku stwierdzenia możliwości samodzielnej realizacji planu działania, następuje zakończenie pracy socjalnej, a treść kwestionariusza Umowy współpracy staje się planem działania do samodzielnego wykorzystania przez klienta), warunkując jednocześnie udzielenie pomocy od przyjęcia tego zobowiązania. Pracownik ds. świadczeń będzie też kontrolował czy klient realizuje podjęte zobowiązania. Pracownik ds. świadczeń może też wydać decyzje administracyjną przyznającą konkretną usługę wynikającą z indywidualnego pakietu usług (jeśli usługa wymaga wydania decyzji administracyjnej).
- jeśli klient ma możliwości rozwiązania trudnej sytuacji lecz wymaga wsparcia w realizacji planu działania lub w korzystaniu z pakietu usług możliwe są dwie sytuacje:
 - klient zawiera z pracownikiem socjalnym z *Umowę współpracy* i informuje o tym pracownika ds. świadczeń. Pracownik ds. świadczeń może przyznać pomoc warunkową uzależniając ją od realizacji działań, do których klient się zobowiązał w *Umowie współpracy*. Pracownik ds. świadczeń będzie kontrolował realizację przez klienta działań, **na podstawie opinii pracownika socjalnego** o realizacji Umowy, patrz etap IV. Pracownik ds. świadczeń może też wydać decyzję administracyjną przyznającą konkretną usługę wynikającą z indywidualnego pakietu usług (jeśli decyzja wymaga wydania decyzji administracyjnej);
 - klient odmawia zawarcia z pracownikiem socjalnym z *Umowy współpracy*. W takim przypadku pracownik socjalny kończy pracę socjalną z klientem i informuje pracownika ds. świadczeń o zaistniałej sytuacji. Pracownik ds. świadczeń może w takiej sytuacji odmówić przyznania pomocy.

Etap IV Realizacja planu działania; Etap V Systematyczna ewaluacja działań

Jeśli w trakcie monitoringu realizacji planu działania lub systematycznej ewaluacji działań klienta, pracownik socjalny stwierdza zaprzestanie współpracy i zerwanie *Umowy współpracy* przekazuje informację w tym zakresie pracownikowi ds. świadczeń. Na tej podstawie pracownik ds. świadczeń może uchylić lub ograniczyć pomoc.

Etap VI Końcowa ewaluacja

Jeśli pracownik socjalny wspólnie z klientem podejmują decyzję o zakończeniu pracy socjalnej, jest to równoznaczne ze stwierdzeniem, że wyczerpały się możliwości wykorzystania przez klienta swoich uprawnień i zasobów.

5. Spis narzędzi pracy socjalnej

Narzędzia ogólne obligatoryjne (sygnatura OO):

Lp.	Nazwa narzędzia	Sygnatura ¹⁷
Narzędzia ogólne		
1.	Wywiad – rozpoznanie sytuacji	OO1
2.	Diagnoza – ocena sytuacji	OO2
3.	Umowa współpracy	OO3
4.	Karta pracy socjalnej	OO4
5.	Ocena realizacji Umowy współpracy	OO5
6.	Ewaluacja końcowa	OO6
Narzędzia specjalistyczne		
7.	<i>Wywiad z osobą pozostającą bez pracy</i>	OS_OPBP_7
8.	<i>Wywiad z osobą niepełnosprawną</i>	OS_ON_8
9.	<i>Wywiad z rodziną osoby niepełnosprawnej</i>	OS_ON_9
10.	<i>Wywiad z osobą starszą</i>	OS_OS_10

¹⁷ Sygnatura składa się z elementów:

- skrót od typu narzędzia (obligatoryjne ogólne - OO; obligatoryjne specjalistyczne - OS; fakultatywne specjalistyczne – FS);
- w przypadku narzędzi specjalistycznych, skrót od grupy docelowej (osoby pozostające bez pracy – OPBP; osoby starsze- OS; osoby z niepełnosprawnością i ich rodziny, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi – ON; rodziny z dziećmi – RzD; rodziny doświadczające przemocy w rodzinie – PwR; inne kategorie - I);
- numer narzędzia

11.	<i>Wywiad z rodziną z dziećmi</i>	OS_RzD_11
12.	<i>Wywiad z osobą/ rodziną dotkniętą przemocą w rodzinie – Część I i II</i>	OS_PwR_12
13.	<i>Wywiad ze sprawcą przemocy w rodzinie</i>	OS_PwR_13
14.	<i>Wywiad z osobą długotrwanie chorą</i>	OS_I_14
15.	<i>Wywiad z osobą uzależnioną od alkoholu</i>	OS_I_15
16.	<i>Wywiad z osobą współuzależnioną</i>	OS_I_16
17.	<i>Arkusz Moje zasoby i możliwości</i>	FS_OPBP_17
18.	<i>Ankieta aktywności na rynku pracy</i>	FS_OPBP_18
19.	<i>Ankieta umiejętności poszukiwania pracy</i>	FS_OPBP_19
20.	<i>Analiza gospodarowania czasem przez osobę pozostającą bez pracy</i>	FS_OPBP_20
21.	<i>Ankieta umiejętności społecznych</i>	FS_OPBP_21
22.	<i>Arkusz obserwacji kondycji psychofizycznej osoby starszej</i>	FS_OS_22
23.	<i>Genogram rodziny</i>	FS_RzD_23
24.	<i>Ekogram rodziny</i>	FS_RzD_24
25.	<i>Ankieta umiejętności wychowawczych</i>	FS_RzD_25
26.	<i>Arkusz obserwacji dziecka małego</i>	FS_PwR_26
27.	<i>Analiza czynników ryzyka wystąpienia przemocy w rodzinie wobec dziecka</i>	FS_PwR_27
28.	<i>Arkusz diagnostyczny przemocy w rodzinie wobec dzieci</i>	FS_PwR_28

ZAŁĄCZNIKI

– *Narzędzia pracy socjalnej – zgodnie ze spisem rozdziału 5.*