



Determinanty funkcjonowania osoby pozostającej bez pracy oraz uwarunkowania współpracy z pracownikiem socjalnym.

Dariusz Polakowski



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

Spis treści

Determinanty funkcjonowania osoby pozostającej bez pracy oraz uwarunkowania współpracy z pracownikiem socjalnym.....	4
Wielowymiarowa diagnoza sytuacji klienta pozostającego bez pracy.....	10
Identyfikowanie problemów klienta.....	16
Określanie zasobów oraz możliwości klienta (perspektywa mocnych stron)	22
Uwarunkowania sposobu funkcjonowania klienta w systemie pomocy społecznej	25
Określanie ścieżki współpracy -zastosowanie kontraktu socjalnego	31
Ocena możliwości zawodowych klienta pozostającego bez pracy w ujęciu metodologii doradztwa zawodowego.....	36
Posumowanie.....	44
Bibliografia.....	45
Spis rysunków	48
Spis tabel	48

Determinanty funkcjonowania osoby pozostającej bez pracy oraz uwarunkowania współpracy z pracownikiem socjalnym

Jedną z najliczniej reprezentowanych grup wśród klientów pomocy społecznej, stanowią osoby pozbawione pracy i własnych środków utrzymania. W literaturze przedmiotu zalicza się je do osób bezrobotnych lub niezatrudnionych. Z punktu widzenia poszczególnych ustaw i aktów szczegółowych nie każda osoba pozbawiona pracy to bezrobotny. W pomocy społecznej problematykę bezrobocia postrzega się szerzej (nie tylko osoby zarejestrowane w PUP o statusie bezrobotny) ale wszystkie osoby, nie pracują i nie osiągają dochodu. Powody nieaktywności zawodowej są zróżnicowane, mają różne przyczyny i wynikają z szeregu uwarunkowań i okoliczności. Diagnoza tych uwarunkowań (przyczyn i skutków, czynników kluczowych) a także opracowanie metod rozwiązania sytuacji stanowi sedno współpracy pracownika socjalnego z klientem.

Przesłanka bezrobocia uprawnia do korzystania z systemu pomocy społecznej pod warunkiem respektowania zasady współdziałania klienta z pracownikiem socjalnym w zakresie rozwiązania trudnej sytuacji. Pomoc jest udzielana warunkowo, łączy udzielanie świadczeń z pracą socjalną.

Bezrobocie jest zjawiskiem wielowymiarowym, wywołującym wiele negatywnych skutków społecznych i ekonomicznych. Jednym z najdotkliwszych jest utrata dochodu z pracy, która pociąga za sobą obniżenie poziomu bezpieczeństwa socjalnego oraz zagrożenie podstaw egzystencji bezrobotnego i jego rodziny. Brak pracy to nie tylko brak zarobków, brak środków utrzymania, lecz także utrata pozycji zawodowej i społecznej. W tej sytuacji (noszącej znamiona przewlekłego kryzysu) następuje degradacja materialna i moralna osób, których to dotyczy. Z tych powodów we współczesnym świecie bezrobocie jest tym rodzajem ryzyka socjalnego, do którego przywiązuje się dużą wagę w polityce społecznej.¹ Z tego względu uruchamia się środki łagodzące jego skutki i ustanawia specjalne systemy zabezpieczenia na wypadek utraty pracy. Obok tych mechanizmów tworzy się rozwiązania służące pomocy jednostkom w rozwiązaniu tego problemu z zastosowaniem nowoczesnych usług publicznych i społecznych.²

Bezrobocie jest przedmiotem badań wielu dyscyplin naukowych a w szczególności: ekonomii, socjologii, psychologii, prawa, politologii oraz polityki społecznej. Każda z

¹ *Polityka społeczna. Materiały do studiowania.* Praca zbiorowa pod red. A.Rajkiewicza, J.Supińskiej, M.Księżopolskiego. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1998 passim

² A. Frączkiewicz – Wronka: *Nowe zarządzanie publiczne jako praktyczne i teoretyczne ramy odniesienia dla lokalnej polityki społecznej.* W: *Partnerstwo lokalne jako strategia rozwiązywania problemów społecznych.* Praca zbiorowa pod red. A.Fraćkiewicza – Wronki. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Katowice 2010 s. 40

wymienionych dziedzin wiedzy reprezentuje specyficzny punkt widzenia, bada określony aspekt bezrobocia.³

Ekonomię interesuje niewykorzystanie potencjału pracy ludzkiej jako czynnika produkcji oraz ograniczenie poprzez to siły nabywczej ludności, a także kwestie składek i świadczeń społecznych wraz ze sposobami ich finansowania.

Socjologia bada konsekwencje bezrobocia dla grup społecznych w zakresie ich postaw i wzajemnych zachowań.

Psychologia skupia swe zainteresowanie w aspekcie badania skutków bezrobocia w sferze psychicznej (stresy, stany depresyjne, problemy adaptacji i identyfikacji społecznej bezrobotnych).

Nauki prawne badają prawnie - normatywne aspekty gwarancji pracy i statusu bezrobotnego oraz procedury egzekwowania świadczeń i uprawnień.

Polityka społeczna natomiast zajmuje się socjalnymi skutkami bezrobocia będącego stanem niezaspokojenia ludzkiej potrzeby pracy, czyli stanem beczynności i braku środków utrzymania pochodzących z wykonywania zajęć zarobkowych.

Analiza zjawiska bezrobocia w ujęciu różnych nauk i perspektyw badawczych jest szczególnie atrakcyjna dla środowiska pomocy społecznej. Wielowymiarowe ujęcie problemu wprost przekłada się na działania diagnostyczne pracownika socjalnego oraz konstruowane metody aktywizacji tej grupy społecznej. Holistyczne podejście do zagadnienia bezrobocia daje wskazówki do działań praktycznych uwzględniających poszczególne perspektywy. W praktyce następuje transponowanie dorobku naukowego do działań pragmatycznych. Stanowi to swoistą dyfuzję wiedzy z teorii do praktyki.

Bezrobocie można zdefiniować jako zjawisko polegające na tym, że część ludności w wieku produkcyjnym, zdolnej do pracy i gotowej do podjęcia pracy odpowiadającej typowym warunkom występującym w gospodarce, pozostaje bez pracy pomimo podejmowanych poszukiwań. W literaturze przedmiotu **bezrobocie** definiowane jest jako stan, w którym chętni i zdolni do pracy nie mogą uzyskać zatrudnienia.⁴

Zjawisko bezrobocia oznacza przymusowe pozostawanie w beczynności zawodowej, na skutek braku możliwości znalezienia w ustalonym czasie pracy, odpowiadającej kwalifikacjom i preferencjom określonej grupy osób chcących pracować. Bezrobocie oznacza także całkowity lub prawie całkowity brak możliwości ekwiwalentnego świadczenia pracy.⁵

³ M.Szylko-Skoczny: *Bezrobocie jako kwestia społeczna. Studium społecznych i prawnych problemów bezrobocia w RFN*. Warszawa 1987, s.17, M.Szylko- Skoczny: *Bezrobocie jako kwestia społeczna. Współczesne problemy i tendencje*. Polityka Społeczna 3/1998, s. 7-9

⁴ W.Muszalski: *Elementy polityki zatrudnienia*. PWE. Warszawa 1985, s.15

⁵ E.Dolny, J.Meller, Z.Wiśniewski: *Zarys polityki zatrudnienia*. PWE. Warszawa 1990, s.12

Bezrobocie w swych skutkach dotyka nie tylko osoby pozbawionej pracy ale także osób znajdujących się na utrzymaniu czy też stanowiących najbliższe otoczenie społeczne bezrobotnego.⁶ Ochrona osób pozbawionych pracy stała się istotnym wyzwaniem dla polityki społecznej na całym świecie, w Polsce szczególnie w okresie transformacji systemowej.⁷

Zasadniczym zadaniem systemu osłony socjalnej dla bezrobotnych powinno być zapewnienie dochodów na okres aktywnego poszukiwania pracy oraz stworzenie warunków do aktywizacji zawodowej. Podstawowym instrumentem polityki społecznej państw, łagodzącym skutki bezrobocia, są zasiłki dla bezrobotnych. Z perspektywy współpracy z osobami znajdującymi się w niekorzystnej sytuacji zawodowej i korzystającymi z pomocy społecznej można stwierdzić, iż ta forma nie jest wystarczająca do rozwiązania tak złożonego problemu. Zasiłek bowiem może powodować uzależnienie od systemu socjalnego i pomocy ze strony państwa. Może spowodować unicestwienie własnej samozaradności bezrobotnego i przerzucenie odpowiedzialności za własny byt na państwo – a w konsekwencji na służby społeczne.

Głównym założeniem niniejszej ekspertyzy jest przedstawienie problematyki diagnozowania sytuacji klienta pozostającego bez pracy, określanie wiodących problemów wiążących się z przyczynami tego stanu, określenie wymiaru oraz fazy rozwojowej problemu. Opracowanie pozwala przeanalizować proces identyfikowania istoty tego zjawiska. Przeprowadzona analiza ma ukazać znaczenie uwarunkowań (w tym związanych z otoczeniem klienta) mających wpływ na klienta, możliwości odzyskania samodzielności życiowej i zawodowej a także analizę mechanizmów współpracy w relacji klient – pracownik socjalny. W ekspertyzie ukazane zostały także elementy doradztwa zawodowego, które są możliwe do wykorzystania przez pracownika socjalnego w procesie współpracy z klientem pozostającym bez pracy.

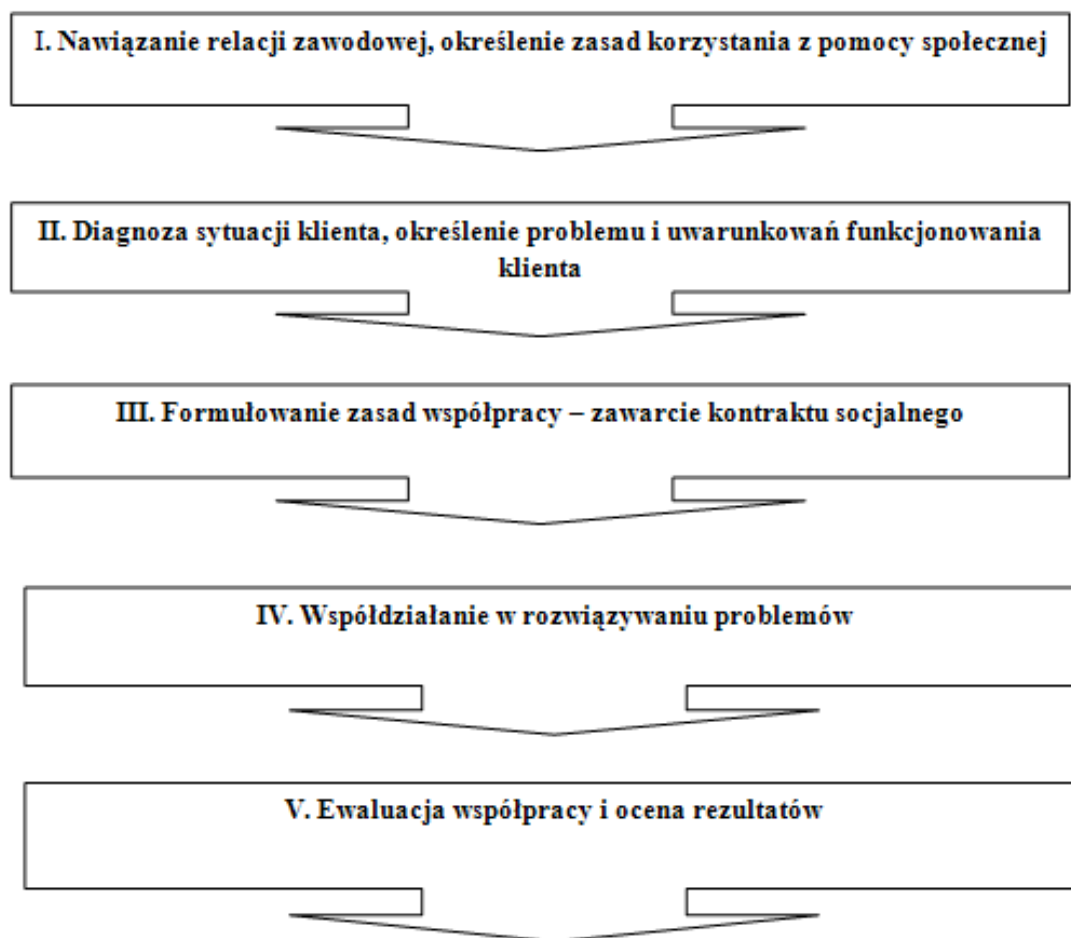
Proces prowadzonej współpracy z klientem pomocy społecznej obejmuje pięć zintegrowanych ze sobą etapów. Etapy te stanowią odzwierciedlenie zarówno metodyki pracy socjalnej oraz uwarunkowań formalno – prawnych regulujących funkcjonowanie pomocy społecznej. Na każdym z tych etapów można wskazać na kluczowe zagadnienia, determinujące jakość i efektywność współpracy. Rzetelne przepracowanie poszczególnych etapów umożliwia pracownikowi socjalnemu prowadzenie aktywnej współpracy zmierzającej do usamodzielnienia klienta.

Na poniższym rysunku zaprezentowano kluczowe etapy działań pracownika socjalnego w kontekście współpracy z klientem.

⁶ M.Księżopolski, G.Magnuszewska-Otulak, R.Gierszewska: *Zabezpieczenie społeczne. W: Polityka społeczna.* Praca zbiorowa pod red. A.Rajkiewicza, J.supińskiej, M.Księżopolskiego. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1998 passim

⁷ D.Polakowski: *Pomoc społeczna jako element systemu zabezpieczenia społecznego.* Praca dyplomowa. AE Katowice 1999r.

Rysunek 1. Etapy pracy z klientem pomocy społecznej



Źródło: opracowanie własne

Zakres podejmowanych zagadnień szczegółowych na poszczególnych etapach pracy z klientem prezentuje tabela 1.

Tabela 1. Etapy pracy z klientem i podejmowanie zagadnienia szczegółowe

Etap pracy z klientem pomocy społecznej	Zagadnienia szczegółowe współpracy
ETAP I. Nawiązanie relacji zawodowej, określenie zasad korzystania z pomocy społecznej	<ul style="list-style-type: none"> – Stworzenie klimatu zaufania i prezentowanie postawy otwartości wobec klienta. – Omówienie zasad korzystania z pomocy społecznej (wywiad środowiskowy, kryteria finansowe, tytuły do korzystania z pomocy społecznej, warunkowanie w pomocy społecznej)

	<p>(konieczność współdziałania, kontrakt socjalny).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Przyjęcie wniosku (ocena zakresu zgłaszanych potrzeb).
<p>ETAP II.</p> <p>Diagnoza sytuacji klienta, określenie problemu i uwarunkowań funkcjonowania klienta</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Określenie katalogu problemów. – Określenie współzależności pomiędzy poszczególnymi problemami. – Zidentyfikowanie przyczyn niekorzystnej sytuacji oraz poziomu nasilenia. – Badanie postawy klienta wobec problemu (w jaki sposób klient próbował sobie poradzić z problemem, umiejętność kierowania swoim życiem). – Zbadanie gotowości klienta do rozwiązywania problemów (zebranie pomysłów klienta na sposoby przezwyciężenia trudnej sytuacji). – Określenie potencjałów klienta, jego możliwości i zasobów. – Analiza czynników sprzyjających i utrudniających rozwiązanie trudnej sytuacji, uwarunkowań wewnętrznych i zewnętrznych (swoista analiza SWOT). – Posiłkowanie się diagnozami innych specjalistów (np. doradcy zawodowego, psychologa, terapeuty uzależnień).
<p>ETAP III.</p> <p>Formułowanie zasad współpracy – zawarcie kontraktu socjalnego</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Stosowanie technik negocjacyjnych i wspólne wypracowywanie koncepcji rozwiązania trudnej sytuacji. – Analiza zgłaszanych pomysłów na rozwiązanie problemu zgłaszanych klienta oraz pracownika socjalnego. – Określenie celów w pracy z klientem (cele główne, szczegółowe).

	<ul style="list-style-type: none"> – Określenie katalogu działań służących rozwiązaniu trudnej sytuacji podejmowanych przez strony współpracy. – Przypomnienie zasad współpracy klienta z opis: tj zobowiązania do współpracy wynikające z art. 4 u.p.s, wykorzystania własnych możliwości i uprawnień, konsekwencji nieuzasadnionej odmowy podjęcia zatrudnienia. – Indywidualizacja współpracy, poszukiwanie unikalnych form rozwiązania problemu (stosowanie zasady małych kroków, różnicowanie zadań od prostych do bardziej złożonych).
<p>ETAP IV.</p> <p>Współdziałanie w rozwiązywaniu problemów</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Monitorowanie ustalonego zakresu współpracy (kontraktu socjalnego lub uzgodnień zawartych pomiędzy stronami). – Działania motywacyjne i wspierające klienta w podejmowaniu starań o zmianę niekorzystnej sytuacji życiowej (w tym zawodowej). – Udzielanie poradnictwa, ukierunkowywanie, wspomaganie w przełamywaniu trudności. – Kierowanie do innych specjalistów, instytucji (np. doradcy zawodowego, pośrednictwa pracy, klubu pracy, grupowe formy pracy socjalnej).
<p>ETAP V.</p> <p>Ewaluacja współpracy i ocena rezultatów</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Badanie rezultatów podjętej współpracy. – Określenie katalogu osiągniętych efektów. – Analiza zakresu udzielania dalszej pomocy (np. w adaptacji do środowiska pracy, sfinansowaniu kosztów dojazdu do pracy itp.).

Źródło: opracowanie własne

Wielowymiarowa diagnoza sytuacji klienta pozostającego bez pracy

Jednym z pierwszych kroków postępowania metodycznego podejmowanych przez pracownika socjalnego jest zdiagnozowanie sytuacji klienta. Proces ten podporządkowany jest stworzeniu koncepcji rozwiązania trudnej sytuacji życiowej. Diagnoza tworzona jest w toku współpracy z klientem i ma charakter dynamiczny. Na jej kształt wpływa zarówno klient jak i pracownik socjalny. Od jej trafności zależy powodzenie we współpracy i skuteczność podejmowanych działań.

W ujęciu klasycznym diagnoza definiowana jest jako rozpoznanie na podstawie zebranych objawów i znanych ogólnie prawidłowości badanego złożonego stanu rzeczy poprzez przyporządkowanie go do typu albo gatunku, dalej przez wyjaśnienie genetyczne i celowościowe, określenie jego fazy obecnej oraz przewidywanego rozwoju.⁸ Pracownicy socjalni na co dzień stykają się z trudnymi sytuacjami i prośbami o pomoc w rozwikłaniu złożonych problemów osobistych, materialnych, zawodowych, zdrowotnych mieszkaniowych, prawnych czy też innych. Główne zadania pracownika socjalnego to: zdiagnozowanie sytuacji klienta, zaplanowanie procesu rozwiązania trudnej sytuacji a także prowadzenie pracy socjalnej ukierunkowanej na osiągnięcia stanu życiowego usamodzielnienia klienta.⁹

W ramach procedury postępowania administracyjnego w sprawie przyznania pomocy społecznej – pracownik socjalny przeprowadza wywiad środowiskowy (rodzinny). Daje on możliwość zbadania sytuacji oraz określenie prawa do korzystania z oferowanych usług i form wsparcia. Z punktu widzenia współpracy z osobą pozostającą bez pracy (bezrobotną, poszukującą pracy, pozostającą bez zatrudnienia, nieaktywną zawodowo) diagnoza koncentruje się na sferze zawodowej. Obszar ten stanowi kluczowy obszar pozyskiwania informacji podczas przeprowadzania wywiadu środowiskowego. W trakcie wywiadu pracownik socjalny bada:

- Sytuację zawodową;
- Sytuację zdrowotną;
- Sytuację mieszkaniową;
- Sytuację rodzinną;
- Sytuację finansową.

⁸ E.Mazurkiewicz: *Diagnostyka w pedagogice społecznej*. W: *Pedagogika społeczna*. Praca zbiorowa pod red. T.Pilcha i I.Lepalczyk. Wydawnictwo Żak. Warszawa 1995, s. 53

⁹ Por. cele pomocy społecznej określone w art. 3 ustawy z dnia 12.marca 2004r. (Dz.U. Nr 64, poz. 593) wraz z późn. zm.

W ramach eksplorowania sytuacji zawodowej pracownik socjalny bada następujące zagadnienia¹⁰:

- A. Określenie sytuacji zawodowej poszczególnych członków rodziny
- B. Ustalenie liczby osób w wieku aktywności zawodowej, liczby osób pracujących - w tym: w pełnym wymiarze czasu pracy, w niepełnym wymiarze, pracujących dorywczo
- C. Określenie liczby osób biernych zawodowo - w tym: z powodu niezdolności do pracy, niepełnosprawności, braku gotowości do pracy.
- D. Określenie liczby osób bezrobotnych wraz z informacją o rejestracji w powiatowym urzędzie pracy, posiadaniu bądź utracie zasiłku dla bezrobotnych, utracie prawa do zasiłku, wysokości zasiłku, rodzaju zasiłku, wysokości świadczenia a także czasookresu pobierania świadczeń.
- E. Zinwentaryzowanie kwalifikacji i umiejętności mogących być przydatnymi przy poszukiwaniu pracy, np. prawo jazdy, uprawnienia do wykonywania innych prac.

W literaturze przedmiotu mowa o diagnozie rozwiniętej, na którą składają się diagnozy cząstkowe¹¹. Elementami składowymi są:

1. Diagnoza przyporządkowująca (klasyfikująca)
2. Diagnoza genetyczna
3. Diagnoza fazy rozwoju zjawisk (nasilenia problemu)
4. Diagnoza rozwojowa (prognostyczna)

S. Ziemski stwierdza, że pełna diagnoza wymaga przeprowadzenia szeregu operacji myślowych, mianowicie: różnicowania, sprawdzania hipotezy, wyjaśnienia przyczynowego i celowościowego.¹² Postawienie dobrej diagnozy jest czynnością złożoną, wymaga dużego wkładu pracy zarówno przy zbieraniu danych, jak i przy ich umysłowym opracowywaniu. Wśród istotnych walorów czynności diagnosty wymienia: staranność, wytrwałość i wprawę.

¹⁰ Por. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 24 lipca 1997 r. w sprawie sposobu przeprowadzania wywiadu środowiskowego (rodzinnego), wzoru kwestionariusza wywiadu oraz oświadczenia o stanie majątkowym, rodzaju dokumentów wymaganych do przyznania renty socjalnej, a także wzoru legitymacji pracownika socjalnego.

¹¹ S.Ziemski: *Problemy dobrej diagnozy*. PWN. Warszawa 1973 s.19

¹² Tamże, s.21

Na gruncie pracy socjalnej z osobą pozostającą bez zatrudnienia pracownik socjalny winien zbadać następujące obszary:

1. Ścieżkę edukacyjną oraz posiadane wykształcenie.
2. Posiadane kwalifikacje i umiejętności zawodowe.
3. Doświadczenie zawodowe.
4. Funkcjonowanie w pracy i środowisku społecznym.
5. Umiejętności związane z procesem poszukiwania pracy.
6. Motywacja i siła dążenia do zmiany sytuacji życiowej i zawodowej.
7. Kompetencje społeczne i interpersonalne.
8. Stan zdrowia.
9. Sytuację prawną.
10. Uwarunkowania społeczno – ekonomiczne.
11. Zainteresowania oraz cele życiowe i zawodowe.
12. Sposób gospodarowania czasem i własnymi zasobami.
13. Przejawianą aktywność społeczną oraz pozycję społeczną.
14. Mocne strony, atuty i zasoby osobiste i zawodowe.
15. Deficyty, problemy i ograniczenia.

Zestawienie w tabeli prezentuje ujęcie problemowe poszczególnych obszarów diagnozy.

Tabela 2 Eksplorowanie obszarów składowych diagnozy sytuacji osób pozostających bez pracy:

Obszar diagnozy	Zagadnienia szczegółowe
Ścieżka edukacyjna oraz posiadane wykształcenie	wyniki w szkole, uzyskany poziom wykształcenia, poziom wiedzy i kompetencji zawodowych, motywacja do dalszego kształcenia, formy samokształcenia
Posiadane kwalifikacje i umiejętności	Ukończone kursy i szkolenia, przydatność ich

zawodowe	na rynku pracy, aktualność i atrakcyjność posiadanych kwalifikacji, gotowość do wzbogacania swoich kwalifikacji
Doświadczenie zawodowe	Podejmowane decyzje zawodowe, przebieg zatrudnienia, zajmowane stanowiska, zakres odpowiedzialności i realizowanych zadań, udokumentowanie stażu pracy, uprawnienia pracownicze, staż ubezpieczeniowy, sposoby rozwiązania umowy o pracę, przerwy w zatrudnieniu, długość pozostawania bez pracy.
Funkcjonowanie w pracy i środowisku społecznym	Kompetencje społeczne, umiejętności współpracy i współdziałania w grupie, diagnoza nieprzystosowania społecznego
Umiejętności związane z procesem poszukiwania pracy	Diagnoza aktywności w poszukiwaniu pracy, częstotliwość korzystania z usług instytucji rynku pracy, umiejętności autoprezentacyjne.
Motywacja i siła dążenia do zmiany sytuacji życiowej i zawodowej	Czynniki motywacji do pracy, umiejscowienie pracy w systemie wartości, działania pozorne i realne, diagnoza uwarunkowań osłabiających motywację.
Kompetencje społeczne i interpersonalne	Umiejętności współpracy z ludźmi, współpraca z przełożonym, zarządzanie swoim rozwojem, umiejętności porozumiewania się, radzenie sobie w sytuacjach stresu, napięcia, presji czasu.
Stan zdrowia	Diagnostyka stanu zdrowia somatycznego i psychicznego, uszkodzone funkcje organizmu, podejmowane formy leczenia, rezultaty, rokowania medyczne.
Sytuacja prawna	Karalność, porzucenia pracy, zobowiązania alimentacyjne, prowadzone postępowania karne, naruszanie prawa, dozory kuratorskie.

Uwarunkowania społeczno-ekonomiczne	– Ilość osób będących na utrzymaniu, struktura rodziny, wydolność ekonomiczna, poczucie odpowiedzialności za utrzymanie osób zależnych, posiadane relacje społeczne, wpływ społeczności lokalnej na klienta i rodzinę.
Zainteresowania oraz cele życiowe i zawodowe	Posiadanie sprecyzowanych celów życiowych i zawodowych, hierarchizacja celów, umiejętność osiągania celów w przeszłości, zakres zainteresowań powiązanych z możliwościami podjęcia pracy.
Sposób gospodarowania czasem i zasobami	Struktura czasu, umiejętność zarządzania czasem, planowanie swoich zadań, marnotrawienie czasu, niedotrzymywanie terminów, czas wolny.
Przejawiana aktywność społeczna oraz pozycja społeczna	Zaangażowanie społeczne, wolontarystyczne, gotowość do angażowania się w sprawy społeczności lokalnej, zajmowana pozycja społeczna, motywacja do osiągnięcia pozycji społecznej.
Mocne strony, atuty i zasoby osobiste i zawodowe	Wykształcenie, stan zdrowia, umiejętności, talenty, zaradność itp.
Deficyty, problemy i ograniczenia	Uszkodzenia organizmu, upośledzenia, sekwencja niepowodzeń, karalność, niska motywacja, uzależnienie od pomocy społecznej, skłonność do sięgania po używki (alkohol, narkotyki).

Źródło: opracowanie własne

Analiza obszarów problemowych pozwala na postawienie wielowymiarowej diagnozy a zarazem umożliwia określenie optymalnego planu postępowania dla rozwiązania trudnej sytuacji klienta. Praca nad określeniem problemów winna rozpocząć się o zbadania zakresu problemów, nie zaś ich głębi.¹³ Zidentyfikowane problemy należy z klientem szczegółowo

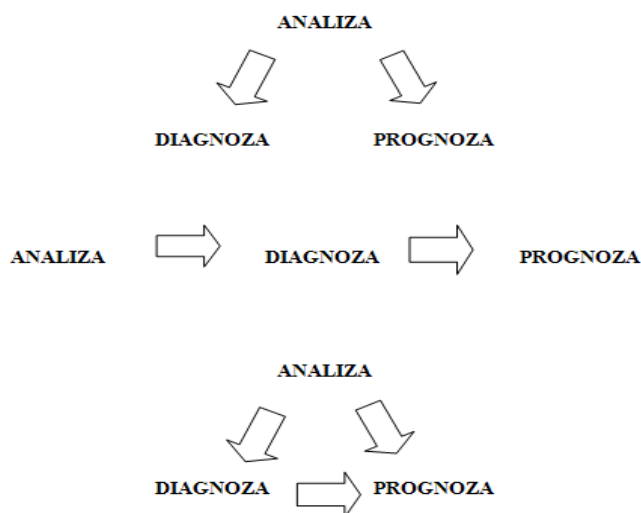
¹³ P.Marsh: Działania praktyczne skoncentrowane na zadaniach. W: Podręcznik teorii dla nauczycieli praktyki w pracy socjalnej. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1998 s.208-209

przedyskutować, ustalić obecną ich wagę i znaczenie (dotkliwość, uciążliwość). Ważnym aspektem jest badanie jak przejawiają się te problemy, co jest ich przyczyną, a co skutkiem. Bez tych działań szczegółowych praca może okazać się skierowana w niewłaściwą stronę i trudniej będzie osiągnąć postępy (lub postęp wcale nie nastąpi). Następnie dokonuje się uporządkowania problemów, ich hierarchizacji oraz wytyczenia priorytetów. Szczególnie istotne jest tu uzgadnianie z klientem strategii postępowania, bowiem znaczące dla klienta problemy i definiowane jako pilne będą realizowane chętniej niż wytyczone przez pracownika socjalnego (kierującego się dobrymi intencjami lub celami pomocy społecznej czy przepisami prawa).

Tworzona diagnoza jest procesem ciągłym. Najpierw budowana jest na podstawie zebranych informacji, dokumentów i deklaracji klienta (ujęcie statyczne) następnie na podstawie realizowanych działań (ujęcie dynamiczne). Sposób radzenia sobie klienta z sytuacją bezrobocia staje się podstawą ewentualnej weryfikacji przyjętej wstępnie diagnozy.

Zakres powiązań pomiędzy diagnozą a oczekiwanym rozwiązaniem prezentuje rysunek.

Rysunek 2. Logika zależności pomiędzy diagnozą a prognozą (stanem pożądanym)



Źródło: opracowanie własne

Powszechnie mówi się o pracowniku socjalnym, że do wykonywania swoich zadań musi wykorzystywać wiedzę interdyscyplinarną pochodzącą z wielu dziedzin.¹⁴ Do realizacji swoich zadań wykorzystuje wysoki poziom wiedzy specjalistycznej, bazuje na swoim wykształceniu oraz doświadczeniu zawodowym, a do najważniejszych celów jego działań należy tworzenie, rozpowszechnianie lub praktyczne wykorzystanie wiedzy. Wśród przymiotów sprzyjających nawiązaniu profesjonalnej relacji zawodowej oraz określenia prawidłowej diagnozy można wskazać na niezbędne cechy jakimi powinien charakteryzować

¹⁴ K.Zięba: *Pracownik socjalny pracownikiem wiedzy. W: Zarządzanie w pracy socjalnej wczoraj, dziś i jutro.* Praca zbiorowa pod red. M.Czapki, L.Frąckiewicz. GWSP. Mysłówice 2008 ss.57 -66

się pracownik socjalny. Należą do nich m.in.: wrażliwość na ludzkie problemy, troskliwość i życzliwość, postawa „empatii” oraz stwarzanie poczucia oparcia psychicznego w sytuacjach krańcowych. Pracownika socjalnego winna charakteryzować także bezstronność i poszanowanie godności każdego człowieka, okazanie mu szacunku oraz bezinteresowność i uczciwość.

Identyfikowanie problemów klienta

Pomoc społeczna w myśl ustawy o pomocy społecznej ma umożliwić osobom i rodzinom **przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są w stanie pokonać przy wykorzystaniu własnych uprawnień, zasobów i możliwości.** Wśród przyczyn udzielania pomocy w art. 7 u.p.s wskazano następujące przesłanki:

1. ubóstwo;
2. sieroctwo;
3. bezdomność;
- 4. bezrobocie;**
5. niepełnosprawność;
6. długotrwałą lub ciężką chorobę;
7. przemoc w rodzinie;
8. potrzebę ochrony ofiar handlu ludźmi;
9. potrzebę ochrony macierzyństwa lub wielodzietności;
10. bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych;
11. brak umiejętności w przystosowaniu do życia młodzieży opuszczającej całodobowe placówki opiekuńczo-wychowawcze;
12. trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w Rzeczypospolitej Polskiej status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą;
13. trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego;
14. alkoholizm lub narkomanię;
15. zdarzenie losowe i sytuację kryzysową ;

16. klęskę żywiołową lub ekologiczną.

Mimo, iż bezrobocie jest tylko jedną z przyczyn udzielenia pomocy, to w praktyce jest ono powodem przyznawania większości świadczeń. Z tego względu ta kategoria klientów pomocy społecznej stanowi znaczny odsetek świadczeniobiorców, w stosunku do których należy podejmować działania aktywizujące. Rzutuje to również na organizację systemu pomocy społecznej jako całości.¹⁵ Na naszych oczach dokonuje się transformacja systemu w którym dominowały rozwiązania o charakterze opiekuńczym i ratownictwa socjalnego w kierunku systemu aktywizacji, integracji społecznej, gdzie instytucje pomocy społecznej redukując zakres pasywnych świadczeń w większym stopniu ukierunkowują się na dostarczanie usług aktywizacyjnych zwiększających zaradność i odpowiedzialność klientów.

Brak pracy powoduje szybką degradację ekonomiczną jednostki i rodziny, potęguje biedę oraz rozszerza sferę ubóstwa. Sytuacja materialna długotrwale bezrobotnych zależy w dużej mierze od ich standardu życia w czasie zatrudnienia, a zwłaszcza od posiadanych dóbr trwałego użytku, oszczędności oraz długów. Istotne znaczenie ma, bowiem poziom, od którego zaczyna się proces degradacji ekonomicznej i społecznej. Badania poświęcone następstwom bezrobocia wskazały na istnienie wyraźnego związku pomiędzy pozostawaniem bez pracy a negatywnym wpływem tej sytuacji na psychiczną i społeczną sferę życia bezrobotnego. Każdy człowiek, który ma pozytywny stosunek do pracy i czuje się z nią w jakikolwiek sposób związany, odczuwa utratę zatrudnienia i fakt bycia bezrobotnym jako osobistą tragedię życiową.¹⁶

Równie ważne, dla scharakteryzowania problemów, z jakimi borykają się bezrobotni, są takie zjawiska jak: negatywne napięcia, stres, gorsza samoocena, niższe poczucie szczęścia, zaburzenia procesów poznawczych, zaburzenia psychiczne, choroby psychosomatyczne, depresja, bierność, zmiany postaw etycznych itp.¹⁷

Osoby bezrobotne w związku z nową dla nich sytuacją, jaką jest utrata pracy oraz niemożność jej podjęcia, natrafiają na wiele problemów o charakterze adaptacyjnym. Jest to szczególnie groźne w sytuacji braków mechanizmów dostosowawczych, (co stanowi cechę każdej poważnej zmiany systemowej). Osoby te muszą znaleźć na nowo swoje miejsce w środowisku lokalnym, w rodzinie oraz rzeczywistości społecznej i kulturalnej. Wiąże się to często z ograniczeniem perspektyw życiowych bezrobotnych. Trudności w przystosowaniu się do nowych warunków towarzyszy zazwyczaj szereg zmian wewnętrznych. Bezrobotni przeżywają silne poczucie zagubienia i osamotnienia w otaczającej ich rzeczywistości. Badania dotyczące reakcji na bezrobocie oraz jego konsekwencji świadczą o tym, że jest to

¹⁵ M.Grewiński: *System pomocy i integracji społecznej w Polsce - pluralizm, uspołecznienie i urynkowienie usług socjalnych*. W: *System lokalnej pomocy społecznej*. Praca zbiorowa pod red. M.Bąkiewicza i M.Grewińskiego. WSP TWP. Warszawa 2010

¹⁶ „*Syndrom bezrobocia*” Praca zbiorowa pod red. R. Borowicz, K. Łapińska - Tyszka Warszawa 1993r. s. 8-9

¹⁷ „*Bezrobocie. Podręcznik pomocy psychologicznej*” red. A. Bańka Poznań 1992r. s. 22 i następn.

proces, który przebiega w kilku fazach, a każdą z nich charakteryzują inne sposoby zachowania i reagowania.¹⁸

Bezrobocie prowadzi do narastania takich społecznych kwestii jak kwestia ubóstwa, kwestia edukacyjna, kwestia zdrowotna itp. Bezpośrednią konsekwencją bezrobocia jest rozszerzanie się zjawisk patologii społecznej, wzrost poczucia zagrożenia bezpieczeństwa w tym bezpieczeństwa socjalnego. Bezrobocie wywołuje negatywne skutki społeczne, które nasilają się w miarę wydłużania się okresu pozostawania bez pracy. Bezrobocie prowadzi zawsze do obniżenia standardu życia, także w przypadku otrzymywania świadczeń kompensujących, wywołuje pojawienie się poczucia krzywdy, frustracji, sprzyja izolacji społecznej, staje się czynnikiem sprzyjającym dekwalfikacji, pogorszeniu stanu zdrowia, wpływa na wzrost konfliktów w rodzinie i innych grupach społecznych, prowadzi do narastania zjawisk patologii. Bezrobocie wywołuje także izolację społeczną bezrobotnego. Tłumaczy się to rozluźnieniem więzi z dawnymi kolegami z miejsca pracy i unikaniem bezrobotnego przez innych znajomych, obawiających się prośb o pomoc lub dobrowolnym ograniczeniem kontaktów towarzyskich przez osobę bezrobotną, która nie chce pokazywać swej trudnej sytuacji publicznie i nie może zrewanżować się za poczęstunek, prezenty itp. Często bezrobocie powoduje załamanie się struktury czasu. Występują trudności z jego organizowaniem i wykorzystywaniem. Istnieją osoby, dla których bezrobocie to możliwość rozwijania własnych zainteresowań. Jednak takie sytuacje zdarzają się bardzo rzadko. Najczęściej następuje obsesyjne zainteresowanie problemem czasu, jego ilością, niemożliwością wykorzystania i odczuciem, że czas się zabija. Odbija się to negatywnie na emocjach i zachowaniu bezrobotnego. Wywołuje zniechęcenie, nudę i frustrację. Może nawet spowodować spowolnienie ruchów. Bezrobotny jest rozdrażniony, co tłumaczy poczuciem „zamknięcia w domu”.

Przedstawione problemy ukazują złożoność zagadnienia i jego wielowymiarowy charakter. Określanie problemu może odbywać się metodą mozaikową, bowiem poznając problemy szczegółowe (cząstkowe), można określić całokształt sytuacji problemowej. Przykładowe wzajemne powiązania problemów ukazuje rysunek.

¹⁸ M.Goszczyńska: *Bezrobotny jako podmiot zagrożenia ekonomicznego*. W:*Bezrobocie. Psychologiczne i społeczne koszty transformacji systemowej*. Wydawnictwo UŚ Katowice. Katowice1995, s.28

Rysunek 3. Wzajemne współzależności problemów



Źródło: opracowanie własne

Jak wynika z rysunku barak tu wielu elementów (białe pola). W pracy z klientem również dostrzega się problem z dotarciem do istotnych problemów. Zdarzają się także sytuacje gdy problem jest poznany częściowo jednak nie pasuje on do całości diagnozy np. klient czuje się dyskryminowany przez pracodawców (mężczyzn - uogólniając swoje projekcje relacji kobieta – mężczyzna na podstawie traumatycznych doświadczeń z gruntu życia rodzinnego).

W literaturze przedmiotu omawia się również kwestie związane z określeniem grup narażonych na bezrobocie. W szczególności mowa o: kobietach, młodzieży, ludziach starszych, mniejszościach etnicznych i rasowych oraz emigrantach.¹⁹ Kategorie te są rozproszone, słabo zorganizowane i w zbyt małym stopniu chronione przez związki zawodowe. Wiek, płeć i przynależność rasowa lub etniczna stanowią niekiedy kryteria selekcji osób ubiegających się o pracę. Ludzie starsi uważani są za mniej wydajnych; mniejszościom rasowym, etnicznym i imigrantom przypisuje się niski poziom kwalifikacji oraz brak zdyscyplinowania, a młodzież nie posiada doświadczenia zawodowego i wiedzy o sposobach poszukiwania pracy.

Wśród problemów wskazywanych przez pracowników socjalnych a dotyczących osób pozostających bez pracy można wskazać:

1. Posiadanie kwalifikacji zawodowych nie wpisujących się w potrzeby rynku pracy.
2. Brak odpowiedniego wykształcenia lub brak jakiegokolwiek wykształcenia
3. Niska motywacja do podjęcia pracy spowodowana zniechęceniem i porażkami lub celowym unikaniem zatrudnienia.
4. Stan zdrowia uniemożliwiający podjęcie roli zawodowej.
5. Problemy emocjonalne i psychiczne utrudniające adaptację w środowisku zawodowym.

¹⁹ I.Reszke: Wobec bezrobocia: opinie, stereotypy. Biblioteka Pracownika Socjalnego. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1999, ss. 32 - 35

6. Dyskryminacja na rynku pracy z powodu wieku, płci, niepełnosprawności, sytuacji rodzinnej, przeszłości kryminalnej czy innej
7. Ograniczona dyspozycyjność w podejmowaniu pracy spowodowana opieką nad osobami zależnymi (dzieckiem, niepełnosprawnym czy starszym członkiem rodziny)
8. Zaniedbany wygląd zewnętrzny uniemożliwiający pomyślne zakończenie procesu rekrutacji do pracy
9. Nierealistyczne oczekiwania zawodowe w zestawieniu z posiadanymi kompetencjami
10. Brak doświadczenia zawodowego lub niewielkie doświadczenie zawodowe.
11. Posiadanie jednorodnego doświadczenia zawodowego lub długoletnia przerwa w wykonywaniu pracy.
12. Brak mobilności przestrzennej wynikające z braku transportu publicznego czy też braku prawa jazdy i samochodu
13. Brak zdolności do spełnienia wymagań stawianych pracownikowi (kompetencje językowe, umiejętności zawodowe typu prawo jazdy, biegła znajomość obsługi komputera itp.)
14. Powielanie negatywnych wzorców bierności zawodowej i dziedziczenie statusu klienta pomocy społecznej
15. Trudności w znalezieniu zatrudnienia spowodowane brakiem miejsca zameldowania.
16. Izolacja społeczna i brak kontaktów społecznych powodujących brak dostępu do środowiska pracy,
17. Niekorzystny stan zdrowia (uzależnienie)
18. Brak dbałości o własny wizerunek
19. Brak znajomości nowoczesnych sposobów poszukiwania pracy
20. Słabe kompetencje społeczne i interpersonalne
21. Unikanie zatrudnienia spowodowane komorniczą egzekucją
22. Trudności w uzyskaniu pracy po opuszczeniu placówki penitencjarnej
23. Brak skłonności do podejmowanie elastycznych form zatrudniania (praca w zastępstwie, praca czasowa , na umowę cywilnoprawną).

To tylko przykłady problemów identyfikowanych przez pracowników socjalnych w odniesieniu do klientów pomocy społecznej. W szczególności należy podkreślić, iż do ich określania niezbędne jest zaangażowanie się obu stron współpracy. Korzyści z dobrej diagnozy są bowiem obopólne. Dla klienta oznacza to większą świadomość siebie i swoich problemów, odzyskiwanie wpływu na własne życie, identyfikowanie się z problemami i sposobami ich niwelowania.

Dla pracownika socjalnego korzyścią jest odwołanie się do odpowiedzialności klienta za własne życie i kształtowanie partnerskich relacji, bardziej trafne określenie działań i ich podział pomiędzy strony współpracy a także dobór optymalnego tempa pracy.

Dla zniwelowania problemów z jakimi borykają się niepracujący klienci pomocy społecznej można w obszarze pracy socjalnej zaproponować następujące cele:

1. Poszerzenie możliwości poszukiwania pracy poprzez nabycie wiedzy i umiejętności z tego zakresu.

2. Wzrost kompetencji społecznych i zawodowych.
3. Zwiększenie mobilności przestrzennej.
4. Nabycie wiedzy o sposobach organizacji życia rodzinnego umożliwiającego podjęcie aktywności zawodowej przez osobę bezrobotną.
5. Zorganizowanie opieki nad osobami zależnymi.
6. Nabycie umiejętności autoprezentacji.
7. Wypracowanie ścieżki rozwoju zawodowego.
8. Rozwój umiejętności interpersonalnych.

Omówione powyżej cele można realizować poprzez działania zmierzające do aktywizacji osoby pozostającej bez pracy. Do potencjalnych działań należą:

1. Sporządzenie wielowymiarowej diagnozy (w oparciu o perspektywę mocnych stron oraz podejście indywidualne).
2. Określenie motywacji do podjęcia aktywności zawodowej, wskazanie możliwości i ograniczeń jednostki.
3. Wzmocnienie poczucia wartości, samooceny, nabycie umiejętności poruszania się po rynku pracy, właściwej prezentacji.
4. Określenie programu rozwoju zawodowego (kursu i szkoleń) w celu podniesienia kwalifikacji bądź reedukacji.
5. Kierowanie do uczestnictwa w grupach wsparcia (ośrodek wsparcia rodziny, klub integracji społecznej).
6. Rozwój umiejętności interpersonalnych, wzmocnianie poczucia własnej wartości, wiary we własne możliwości, dzielenie się własnymi doświadczeniami.
7. Nawiązywanie współpracy z pracodawcami (prace społeczno-użyteczne, roboty publiczne). Pełnienie roli trenera pracy.
8. Ułatwienie wejścia na rynek pracy poprzez wykorzystanie instrumentów rynku pracy (staże, przygotowanie zawodowe, prace interwencyjne, pośrednictwo pracy krajowe i za granicą).
9. Kreowanie postaw przedsiębiorczości społecznej.
10. Kierowanie do instytucji pośrednictwa pracy.
11. Wspomaganie klienta w samodzielnym poszukiwaniu pracy.

Określanie zasobów oraz możliwości klienta (perspektywa mocnych stron)

Prowadzona w jednostkach pomocy społecznej praca socjalna oparta jest na mechanizmie aktywizowanie klienta do współuczestniczenia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych. Ustawodawca określił, iż pomoc społeczna ma na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości.

Postawić należy zatem kilka pytań dotyczących tego mechanizmu.

1. Czy klient zna swoje uprawnienia?
 - a. Czy skorzystał ze swoich uprawnień? W jakim zakresie? Jakie ma uprawnienia?
 - b. Jakich świadczeń w zakresie systemu zabezpieczenia społecznego nie udało się klientowi wyegzekwować?
 - c. Jakie są przyczyny braku korzystania przez klienta ze uprawnień?
 - d. Czy klient potrafi poradzić sobie z uzyskaniem dostępu do uprawnień (świadczeń znajdujących się w innych systemach poza pomocą społeczną)?
 - e. Czy wymaga pomocy w skorzystaniu z uprawnień? Jakiego typu pomoc jest mu potrzebna?
 - f. Jak dotychczas radził sobie z załatwianiem „spraw urzędowych” i korzystaniem z uprawnień?
 - g. Jaką postawę przyjmuje w kontakcie z organami administracyjnymi (wycofanie, agresja)
2. Czy klienta zna swoje zasoby i możliwości?
 - a. Jakie zasoby klient określa iż są w jego posiadaniu?
 - b. Jak gospodaruje swoimi zasobami.
 - c. Czy potrafi pomnożyć swoje zasoby?
 - d. Jeżeli zasoby zostały wyczerpane to dlaczego i w jaki sposób?
 - e. Jak klient definiuje inne swoje aktywa?

- f. Czy posiada możliwości skorzystania z kapitału społecznego?
 - g. Co stanowi kapitał społeczny klienta.
3. Jakie własne możliwości klient deklaruje jako sposoby przezwyciężenia trudnej sytuacji?
 4. Czy klient jest skłonny przyjąć rozwiązania poniżej posiadanych możliwości (np. praca poniżej kwalifikacji)?

W określeniu zasobów klienta można odnieść się do typologii zaproponowanej przez Maksymiliana Adamca oraz Barbarę Kożusznik z Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach .²⁰

Rysunek 4. Zasoby osobiste



Źródło: M.Adamiec, B.Kożusznik: Sztuka zarządzania sobą

²⁰ M.Adamiec, B.Kożusznik: sztuka zarządzania sobą . PWE. Warszawa 2001 s.54

Ww. autorzy analizują zagadnienie zasobów w kontekście konkretnych możliwości i form ich uruchomienia i zastosowania. Wskazują na następujące zasoby:

Tabela 3. Rodzaje zasobów i przykłady zastosowania

Rodzaje zasobów	Przykłady
Nie zmniejszające się, stałe	Formalne wykształcenie lub kompetencje, dyplomy, uprawnienia ...
Zwiększające się	Doświadczenie osobiste i zawodowe, wiedza ...
Nieodnawialne, wyczerpujące się poprzez używanie	Energia życiowa, czas, sprzęty, narzędzia, materiały, żywność ...
Nieodnawialne, wyczerpujące się poprzez nieużywanie	Sprawność fizyczna – wskutek zaniedbania, braku treningu, sprawność umysłowa ...
Nieodnawialne, wyczerpujące się poprzez upływ czasu	Czas sam w sobie, wiek (np. młodość)
Zmniejszające się, odnawialne	Pieniądze, przedmioty codziennego użytku

Źródło: M.Adamiec, B.Kożusznik: Sztuka zarządzania sobą

Uwarunkowania sposobu funkcjonowania klienta w systemie pomocy społecznej

Do kluczowych uwarunkowań funkcjonowania klienta w pomocy społecznej można zaliczyć następujące zagadnienia:

1. Wpływ systemu świadczeń socjalnych na motywację klienta;
2. Społeczne i psychologiczne konsekwencje bezrobocia;
3. Sytuacja na lokalnym /regionalnym rynku pracy;
4. Uwarunkowania formalno prawne regulujące zasady udzielania pomocy społecznej;

Analizując wpływ systemu świadczeń socjalnych na motywację do opuszczenia systemu pomocy społecznej można wskazać na dualny charakter tej formy pomocy. Świadczenia materialne są podstawowym instrumentem polityki społecznej państwa, łagodzącym skutki bezrobocia. System zasiłków dla bezrobotnych powinien spełniać dwie funkcje:

- dochodową,
- motywacyjną.³

Celem zasiłku otrzymywanego przez bezrobotnych jest zapobieganie radykalnemu obniżeniu dotychczasowego poziomu życia poprzez zapewnienie minimum dochodu. Celem motywacyjnej (bodźcowej) funkcji zasiłku dla bezrobotnego jest mobilizowanie bezrobotnych do poszukiwania zatrudnienia i skłaniania ich do możliwie szybkiego podejmowania pracy zarobkowej. Wysokość zasiłku powinna odpowiadać przynajmniej minimum socjalnemu. Jednakże, aby zasiłek spełniał funkcję motywacyjną, jego wysokość powinna być określona na takim poziomie, który mobilizowałby do poszukiwania możliwości zatrudnienia. Oznacza to, że poziom zasiłku powinien być znacznie niższy od poziomu płacy, którą bezrobotny może uzyskać podejmując pracę zarobkową.

Zwraca tu uwagę pewna sprzeczność między funkcją dochodową a funkcją motywacyjną. Realizacja funkcji dochodowej polega na zbliżeniu zasiłku do dotychczasowego poziomu dochodów z pracy, zaś realizacja funkcji motywacyjnej na stworzeniu między tymi dochodami znacznej różnicy, zachęcającej do poszukiwania pracy zarobkowej w celu uzyskania wyższego dochodu. Ekonomiści szacują, że zmniejszenie zasiłku o 10 % może obniżyć bezrobocie o 5% w stosunku do poprzedniego stanu.

³ M. Kabaj: *Aktywna polityka zatrudnienia i środki walki z bezrobociem*. PWE. Warszawa 1990. s. 55 i dalsze.

W praktyce niezbędne jest osiągnięcie kompromisu między funkcją dochodową i motywacyjną zasiłku oraz znalezienie optymalnej wysokości zasiłku, która umożliwiłaby spełnianie obu tych funkcji jednocześnie.⁴

Jak zauważają ekonomiści zakres pomocy socjalnej ma wpływ na bezrobocie i zachowania osób pozbawionych pracy. Skutki programów osłony socjalnej zależą przede wszystkim od wysokości świadczeń oraz długości okresu ich wypłacania. Jeżeli zasiłek jest wysoki i zakłada wysoką stopę zastąpienia, wówczas przyczynia się do zmniejszenia intensywności, z jaką bezrobotny poszukuje pracy. Z drugiej strony zasiłki dla bezrobotnych zmniejszają zakres skrajnego ubóstwa oraz umożliwiają przeznaczenie tych środków m.in. na pokrycie kosztów związanym z poszukiwaniem nowego zajęcia. Rezultaty stosowania zasiłków są dwuznaczne i przy ich konstrukcji nie należy kierować się jedynie kryterium wysokości i okresu pobierania.²¹

Istotne jest rozróżnienie bezrobocia dobrowolnego i przymusowego. Bezrobocie dobrowolne jest konsekwencją wyboru (lepiej być bezrobotnym niż podjąć ofertę pracy za obowiązującą stawkę), natomiast bezrobocie przymusowe oznacza zachwianie równowagi rynkowej i sytuację, iż bezrobotni nie mogą znaleźć pracy ze względu na nadmierną podaż siły roboczej oraz spadek popytu.²²

Wśród psychologicznych i socjologicznych następstw bezrobocia i nieaktywności zawodowej w literaturze przedmiotu szeroko omawia się;

- Syndrom wyuczonej bezradności;
- Zewnętrzne umiejscowienie poczucia wpływu;
- Zewnętrzne umiejscowienie poczucia kontroli;
- Mechanizm samospełniającej się przepowiedni;
- Kierowanie się stereotypem.

W pracy z klientem podejmuje się szereg zagadnień natury psychologicznej. Należą do nich:

- Nieumiejętność dokonania przez klienta obiektywnej oceny sytuacji i możliwości rozwiązania problemu;

⁴ M.Kabaj: Aktywna polityka ...s. 55

²¹ M.Badera: Bezrobocie jako główny problem społeczno – gospodarczy. Studia Ekonomiczne Nr 9/2000, ss. 89-111

²² D.Begg, S.Fischer, R.Dornbusch: *Makroekonomia*. PTE. Warszawa 2007 ss. 265 - 268

- Brak wykształconych mechanizmów samo zaradności;
- Nieumiejętność przewidywania konsekwencji własnych działań oraz trudność w podejmowaniu decyzji;
- Trudności w koncentracji;
- Trudności w uczeniu się nowych umiejętności;
- Niski poziom kreatywności;
- Brak konsekwencji w działaniu;
- Koncentracja na teraźniejszości;
- Nadmierne uogólnianie;
- Postawa lękliwa i bierność w działaniu;
- Niechęć do angażowania się w jakiejkolwiek aktywności – bierność, zrezygnowanie;
- Niechęć do zmian;
- Wycofanie się z kontaktów społecznych.

Na funkcjonowanie osób korzystających z pomocy społecznej wpływ mają przyjęte rozwiązania organizacyjne. Praca socjalna jako instrument pomocy społecznej oddziałuje zarówno na problemy klienta jak również stymuluje jego zachowania. Pracę socjalną z bezrobotnym w ośrodku pomocy społecznej można zdefiniować jako ogół działań pracownika socjalnego prowadzących do wywołania takich zmian w kliencie i jego środowisku, które umożliwią mu samodzielne przezwyciężenie problemów wynikających z braku zatrudnienia. Praca socjalna z bezrobotnym polega na zwiększaniu szans na podjęcie pracy zawodowej oraz eliminowaniu negatywnych następstw bezrobocia, zwłaszcza bezrobocia długotrwałego.

Zwiększenie szans na podjęcie zatrudnienia dokonuje się przez odpowiednie przygotowanie klienta do poszukiwania pracy, pomoc w znalezieniu ofert pracy, kontakty z pracodawcami (zarówno klienta, jak i pracownika socjalnego) pomoc w rozpoznawaniu przez klienta posiadanych zasobów, motywowanie do podejmowania aktywności na rynku pracy oraz monitorowanie podejmowanych działań służących rozwiązaniu problemu bezrobocia.

Eliminowanie negatywnych następstw bezrobocia długookresowego dokonuje się głównie przez udzielanie wsparcia psychicznego, umożliwieniu korzystania z pomocy specjalistycznej, poprawy relacji rodzinnych, udziału w grupach wsparcia i grupach samopomocowych, zmianę sposobów funkcjonowania w środowisku społecznym.

Aby skutecznie pomagać klientowi i umożliwić mu odzyskanie samodzielności życiowej i ekonomicznej pracownik socjalny podejmuje szereg działań do których w szczególności należy²³:

1. poznanie potrzeb i oczekiwań osoby nieaktywnej zawodowo zarówno formułowanych wobec osób wspierających ale także wobec siebie i własnej aktywności;
2. określenie zasobów osobistych (talentów, zdolności i innych potencjalnych możliwości)
3. identyfikowanie ograniczeń, obszarów niesamodzielności, uszkodzonych funkcji organizmu, innych słabych stron
4. rozpoznanie ścieżki edukacyjnej
5. rozeznanie uwarunkowań społecznych i rodzinnych a także kontekstu społecznego funkcjonowania osoby pozostającej bez pracy
6. analiza doświadczeń i posiadanych umiejętności zawodowych,
7. określenie poziomu motywacji do własnego rozwoju i gotowości zmiany swojej sytuacji.

W ramach diagnozowania obszarów możliwości klienta warto uwzględnić także:

- dotychczasowe osiągnięcia i sukcesy klienta;
- zasoby osobiste a także środowiska w którym klient funkcjonuje;
- zachowane sprawności i funkcje organizmu;
- przejawiają aktywność społeczną i zajmowana pozycję społeczną;
- wyznawany system wartości.

Wśród najczęściej wymienianych przez **pracowników pomocy społecznej** problemów **wynikających ze współpracy z osobami bezrobotnymi można wskazać:**

- ◇ Prezentowanie przez klientów roszczeniowej postawy.
- ◇ Oczekiwania rozwiązania problemu przez pracownika socjalnego.
- ◇ Niski poziom motywacji do podejmowania wysiłku oraz brak wytrwałości w dążeniu do celu.

²³ D.Polakowski: *Praca socjalna z osobami niepełnosprawnymi w kierunku aktywności zawodowej* ES-o-es Kwartalnik ROPS w Krakowie. 1/2009 s.4-6

- ◊ Zatajanie istotnych informacji lub stosowanie zachowań manipulacyjnych.
- ◊ Skłonność do nadużywania alkoholu i środków odurzających.
- ◊ Wykonywanie przez klientów prac dorywczych i zatajanie uzyskiwanych dochodów.

W perspektywie pracowników socjalnych problemy związane ze współpracą z klientami dotyczą także nadmiernego obciążenia pracą powodującego redukcję zakresu prowadzonej pracy socjalnej do niezbędnego minimum (stąd często brak efektów w postaci podejmowania pracy przez nieaktywnych zawodowo klientów). Podkreślany jest także czynnik związany z niedoborem czasu powodującym brak dogłębnej diagnozy i poznania faktycznych przyczyn trudnej sytuacji klienta.

Pracownicy socjalni ponadto postrzegają, iż nie posiadają wystarczającej wiedzy z zakresu psychiatrii (możliwość zdiagnozowania zaburzeń psychicznych, rozróżnienia zaburzeń osobowości od zaburzeń psychicznych). Wskazują, iż brak im często umiejętności rozpoznania manipulacji czy też radzenia sobie z przejawianą przez klientów agresją.

Podkreślają, iż coraz powszechniejszym problemem staje się wielopokoleniowe korzystanie z pomocy społecznej, generujące postawy bierności czy roszczeniowości.

Ważnym elementem, na który zwracają uwagę pracownicy socjalni to brak dobrej współpracy z innymi instytucjami pracującymi z klientem.

Wśród zasad dotyczących pracy socjalnej z osobą pozostającą bez pracy można wyróżnić:

- zasadę indywidualizowania działań²⁴;
- zasadę pomocniczości²⁵;
- zasadę warunkowania pomocy;
- zasadę podmiotowego traktowania i partnerskich relacji;

²⁴ Zasada indywidualizacji dotyczy z jednej strony indywidualnego rozpoznania okoliczności uzasadniających przyznanie lub odmowę przyznania świadczeń, z drugiej zaś dostosowanie rodzaju, formy i rozmiaru świadczenia do indywidualnych właściwości świadczeniobiorcy. Zasadę tę omawia m.in. H.Szurgacz: *Wstęp do prawa pomocy społecznej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego. Wrocław 1993, s.44-46

²⁵ Zasada pomocniczości (subsydiarności) wywodzi się ze społecznej nauki Kościoła i oznacza uruchomienie rozwiązań z zakresu pomocy społecznej dopiero wówczas, gdy jednostka lub rodzina doświadczona trudną sytuacją nie są w stanie pokonać jej, korzystając z własnych uprawnień, zasobów i możliwości. Zasadę tę omawia: W.Koczur: *Pomoc społeczna jako zadanie samorządu terytorialnego*. W: Zarządzanie publiczne w lokalnej polityce społecznej. Praca zbiorowa pod red. A.Frączkiewicz – Wronki. WSP TWP. Warszawa 2007, s.159

- zasadę aktywizowania klienta w oparciu o jego zasoby.

Cele pracy socjalnej realizowanej z osobami bezrobotnymi w jednostce pomocy społecznej to:

1. dążenie do życiowego usamodzielnienia i/lub poprawa funkcjonowania w środowisku społecznym;
2. przeciwdziałanie negatywnym skutkom braku pracy w tym działania o charakterze profilaktycznym oraz zmierzające do eliminowania skutków bezrobocia;
3. wykorzystanie własnych możliwości i uprawnień klienta
4. rozwój umiejętności i kwalifikacji klienta

Określanie ścieżki współpracy -zastosowanie kontraktu socjalnego

System pomocy na rzecz rodzin i środowisk dotkniętych problemem bezrobocia w nowoczesnej jednostce pomocy społecznej winien być zorientowany na przeciwdziałanie i eliminowanie negatywnych następstw społecznych bezrobocia. Rozwiązania organizacyjne powinny zapewniać włączenie różnych instytucji zajmujących się problematyką bezrobocia, wykluczenia społecznego, dyskryminacji na rynku pracy w zintegrowany i skoordynowany system pomocy na rzecz tych osób. System taki winien być ukierunkowany na wzbudzenie aktywności osób bezrobotnych w przezwyciężaniu własnych trudności życiowych oraz na dostarczanie niezbędnych narzędzi i środków do życiowego usamodzielnienia.²⁶

Program szerokiej pracy socjalnej z pozostającymi bez pracy został wdrożony w MOPS w Katowicach. Składa się z dwóch zasadniczych części zorientowanych na odmienne grupy klientów. Jedna część dotyczy osób i środowisk, w których bezrobocie jest jedyną dysfunkcją, druga dotyczy bezrobotnych długookresowych, gdzie oprócz braku zatrudnienia występują także inne dysfunkcje.²⁷ Działalność pracowników nakierowana jest na aktywizowanie bezrobotnych do działań pozwalających na usamodzielnienie od pomocy oraz niedopuszczania do uzależniania się od świadczeń.

Model pracy z klientami bezrobotnymi, polega na aktywizowaniu bezrobotnych, traktowaniu poszukiwania pracy jako podstawowego obowiązku i zarazem warunku uzyskiwania pomocy w szerszym zakresie niż pomoc obligatoryjna. Pomoc nie jest świadczona wyłącznie z tytułu bycia zarejestrowanym bezrobotnym. Od osób ubiegających się o pomoc wymaga się podejmowania działań zmierzających do przezwyciężania występującej dysfunkcji.

Głównym celem działania pracowników socjalnych pracującymi z pozostającymi bez pracy jest pomoc w życiowym usamodzielnieniu przez znalezienie pracy i utrzymanie się w znalezionej pracy. W szczególności dąży się do udzielenia wszechstronnej pomocy w zakresie:

- a) poradnictwa;
- b) zapoznania z technikami aktywnego poszukiwania pracy;
- c) przezwyciężania negatywnych skutków długotrwałego bezrobocia;

²⁶ Por. D.Polakowski: Pomoc społeczna wobec zjawiska bezrobocia. Praca dyplomowa. AE Katowice, Katowice 2001

²⁷ D.Polakowski: *Warsztaty readaptacyjne jako element modelu pomocy bezrobotnym w gminie*. W: *Teoretyczne i praktyczne aspekty przeciwdziałania bezrobociu w gminach*. Materiały z ogólnopolskiej konferencji naukowej. GWSH Katowice 2002

- d) zapewnienia środków niezbędnych do aktywnego poszukiwania pracy (np. dostępu do ogłoszeń o pracy, telefonu itp.);
- e) łączenia z instytucjami i organizacjami udzielającymi pomocy bezrobotnym w różnym zakresie;
- f) udzielania warunkowej pomocy materialnej pozostającemu bez pracy i jego rodzinie,
- g) współdziałania w rozwiązywaniu trudnej sytuacji zawodowej z użyciem kontraktu socjalnego.

Hasło aktywnej polityki społecznej oznacza odejście od modelu pomocy społecznej opartego na masowych transferach socjalnych (szerokiej redystrybucji), na rzecz modelu opartego na zasadach upodmiotowienia i wzmocnienia (*empowerment*). Głównym zadaniem jest zatem zaktywizowanie biernych do tej pory świadczeniobiorców na rzecz pokonywania życiowych problemów. Elementy aktywnej polityki społecznej w Polsce zawiera m. in. ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej²⁸. Do najważniejszych reguł należą: usamodzielnienie traktowane jest jako jeden z głównych celów pomocy społecznej, podkreślenie znaczenia pracy socjalnej, ujmowanie wsparcia jako połączenia pomocy finansowo-rzeczowej z pracą socjalną.

Aktywność jest kojarzona często z takimi pojęciami jak działalność, skłonność, zdolność, możliwość działania, natomiast aktywizacja oznacza wzmocnianie lub wzmaganie się aktywności, pobudzanie, ożywienie²⁹. Od dłuższego już czasu w sferę pomocy społecznej ustawodawca wprowadza instrumenty, mające na celu zaktywizowanie osób nie potrafiących samodzielnie rozwiązać swoich problemów. Jednym z takich rozwiązań jest kontrakt socjalny, jako formuła prowadzenia pracy socjalnej, pozwalająca na jasne ustalenie interakcji między pracownikiem socjalnym a klientem. Celem zawieranego kontraktu socjalnego jest zaangażowanie klienta w działania, prowadzące do rozwiązania problemu oraz zmobilizowanie sił wewnętrznych i zewnętrznych pomocnych w osiągnięciu tego celu³⁰. Uzupełnieniem tego modelu interwencji jest podejście zorientowane na zadanie, składające się z następujących faz: uzgodnienie z klientem wspólnej definicji problemu, określenie warunków i kierunków zmian, opracowanie roboczej wersji wyjaśnienia źródeł problemu i ocena dotychczasowych sposobów radzenia sobie z nim, formowanie kontraktu, planowanie działań i ich wdrażanie oraz ustanowienie systemu zachęt i ukazanie klientowi korzyści z podjętego działania³¹. W obu modelach (stylach) interwencji (zwłaszcza w podejściu skoncentrowanym na zadaniu) kontrakt socjalny jest istotnym etapem pracy z klientem. Jest

²⁸Ustawa o pomocy społecznej. Dz. U. z 2004 r., nr 64, poz. 593 z późn. zm.

²⁹ E.Kantowicz, *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego. Olsztyn 2001, s. 133.

³⁰ R. A. Skidmore, M. G. Thackeray, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1998, s. 74.

³¹ K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1998, s. 139-140.

stosowany najczęściej w pracy z indywidualnym przypadkiem (*casework*), w pracy grupowej (*groupwork*) oraz w terapii rodzin.

Samo pojęcie kontraktu socjalnego ma bardzo ogólne znaczenie i odnosi się do pracy z jednostką, rodziną lub małą grupą. Często sugeruje się zmianę tego pojęcia i używanie terminu „ugoda” lub „porozumienie robocze”³². W powszechnym rozumieniu kontrakt to układ, umowa na piśmie zawarta między stronami, precyzująca warunki i zobowiązania. Model kontraktu został rozwinięty w Stanach Zjednoczonych i stanowi kwintesencję pracy socjalnej rozumianej jako działalność, której celem jest wzmacnianie zdolności klientów do życia twórczego i satysfakcjonującego przez wzbogacanie potencjału rozwojowego, umiejętności rozwiązywania problemów oraz doskonalenie związków z grupami, w których funkcjonują potrzebujący pomocy. C. de Robertis definiuje kontrakt jako umowę z podopiecznym, polegającą na uzgodnieniu celów i projektu działania między pracownikiem socjalnym a klientem, na wyjaśnianiu i wspólnej negocjacji wyboru możliwych rozwiązań pożądanej zmiany trudnej sytuacji oraz określaniu na jej podstawie form i czasu trwania pracy³³. Kontrakt może mieć formę ustną lub pisemną i w razie potrzeby może być na bieżąco modyfikowany. Kontrakt jest narzędziem pracy z podopiecznym, pozwala na formułowanie celów, ocenę osiągniętych rezultatów, na lepsze wykorzystanie środków pomocowych zwłaszcza tam, gdzie mamy do czynienia z długookresowym korzystaniem ze świadczeń pomocy społecznej.

Współpraca pracownika socjalnego i klienta to proces wymagający zaangażowania i wysiłku obu stron współpracy. Jego konstruowanie wymaga przepracowania kilku etapów. Po pierwsze jest to ustalenie wspólnych celów, które powinny być rodzajem domniemanej zgodności między potrzebami, oczekiwaniami i predyspozycjami podopiecznego a możliwościami ich zabezpieczenia, wykorzystania, aktywizowania i sposobem, w jaki pracownik socjalny może kompetentnie uczestniczyć w tym procesie. Następnym etapem jest zdefiniowanie problemów i celów operacyjnych (szczegółowych). Na etapie opracowania planu pracy i jego strukturalizacji w czasie dokonuje się podziału zadań, form pracy lub podejmowanej przez obie strony umowy aktywności, ustalania częstotliwości spotkań, czasu trwania. Ostatnim etapem jest ewaluacja realizacji uzgodnień i wyników pracy, która ma celu bieżącą ocenę podejmowanych wspólnie działań³⁴.

Kontrakt socjalny jest instrumentem ukierunkowanym na usamodzielnienie się klientów. Musi być akceptowany przez obie strony, dawać możliwość udziału w jego tworzeniu na poszczególnych etapach, nie powinien zawierać postanowień, które wykraczają poza realne możliwości, zdolności i predyspozycje obu stron kontraktu. Kontrakt sytuuje

³² C. D. Garvin, B. A. Seabury, *Działania interpersonalne w pracy socjalnej*, cz. 1. Wydawnictwo Interart, Warszawa 1996, s. 283-284.

³³ C. de Robertis, *Metodyka działania w pracy socjalnej*. Wydawnictwo Interart. Warszawa 1996, s. 154.

³⁴ E. Kantowicz, *Elementy teorii i praktyki*, op. cit., s. 152-153.

klienta jako równoprawnego partnera w procesie pracy socjalnej, odwołując się do jego prawa do samookreślenia³⁵.

Definicję kontraktu socjalnego zawiera art. 6 pkt.6 ustawy o pomocy społecznej (ustawy o p.s.). Kontrakt socjalny jest umową pisemną zawartą z osobą ubiegającą się o pomoc. Określa on uprawnienia i zobowiązania stron umowy w ramach wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej osoby lub rodziny. Ustawa o pomocy społecznej podejmuje zagadnienie braku współdziałania osoby korzystającej z pomocy społecznej z pracownikiem socjalnym³⁶. Odmowa zawarcia kontraktu lub niedotrzymanie jego postanowień może skutkować odmową udzielenia wsparcia, uchynieniem decyzji o przyznaniu świadczenia lub wstrzymaniem świadczeń pieniężnych (art. 11 ust. 2 ustawy o p.s.). Sankcje te należy rozpatrywać w powiązaniu z art. 4 ustawy o p.s., wprowadzającego zasadę współdziałania: osoby i rodziny korzystające z pomocy społecznej są obowiązane do współdziałania w rozwiązywaniu ich trudnej sytuacji życiowej. Współdziałanie pozwala wzmocnić odpowiedzialność świadczeniobiorców i uniknąć uzależnienia od świadczeń pomocy społecznej. Wsparcie powinno przyjmować postać pomocy do samopomocy. Obowiązek współdziałania jest mocno akcentowany w ustawie, chociaż nie precyzuje się sposobu jego realizacji. „Przez współdziałanie (...) należy rozumieć gotowość do podjęcia współpracy z pracownikiem socjalnym oraz skorzystanie z uzasadnionych i rozsądnych propozycji pracownika socjalnego, pomagającego osobie lub rodzinie przezwyciężyć trudne sytuacje życiowe”. Wymóg współdziałania jest elementem koniecznym kontraktu socjalnego³⁷. Należy pamiętać, iż kontrakt socjalny wymaga od pracownika socjalnego przyjęcia perspektywy aktywnego klienta, który dzięki wsparciu ma szansę na pokonanie życiowych problemów i na usamodzielnienie się. Perspektywa ta pozwala przyjąć postawę osoby wspierającej a nie wyręczającej, czuwającej nad realizacją przyjętych założeń a nie kontrolującej ich wykonanie pod groźbą zastosowania sankcji w postaci odstąpienia od realizacji kontraktu, czy wreszcie osoby pozwalającej na „rozwiniecie skrzydeł”, „wzięcie sprawy w swoje ręce”, wykazanie się inicjatywą. Kontrakt socjalny to instrument pozwalający dowartościować podopiecznego, dostrzec w nim osobę zdolną do podjęcia trudu pracy nad sobą, osobę będącą rzeczywistym podmiotem działań i partnerem.

Kluczową sprawą dla budowania współpracy w oparciu o kontrakt socjalny jest diagnoza sytuacji i udzielenie odpowiedzi na zasadnicze pytania³⁸:

³⁵ J. Szmagański, *Technika kontraktu w pracy socjalnej* [w:] „Praca Socjalna” nr 3/1989, s. 40 i nn.

³⁶ I. Sierpowska, *Ustawa o pomocy społecznej*, op. cit., s. 178.

³⁷ Współdziałanie zakładają także inne programy indywidualne np. dotyczące uchodźców, bezdomnych i osób usamodzielnianych. I. Sierpowska, *Ustawa o pomocy społecznej*, op. cit., s. 37-38.

³⁸ D. Polakowski: *Budowanie współpracy z uczestnikami projektów systemowych w oparciu o kontrakt socjalny*. Es.O.es. Kwartalnik ROPS w Krakowie 3/2010r. ss.13-16

1. Jakie są przyczyny trudnej sytuacji życiowej klienta (czym są spowodowane, jak długo trwają, czy klient chce dokonać zmiany tego stanu);
2. Jakimi zasobami klient dysponuje (kwalifikacje, doświadczenia zawodowe, kompetencje społeczne, więzi i relacje społeczne);
3. Jakie czynniki stanowią ograniczenia klienta.
4. Czy osoba / rodzina zwracająca się o pomoc jest w stanie aktywnie współdziałać z pracownikiem socjalnym w pokonywaniu trudnej sytuacji życiowej.

Ocena możliwości zawodowych klienta pozostającego bez pracy w ujęciu metodologii doradztwa zawodowego

Poradnictwo zawodowe to proces doradzania, w którym doradca zawodowy pomaga klientowi w osiągnięciu lepszego zrozumienia siebie samego w odniesieniu do środowiska pracy, aby umożliwić realny wybór lub zmianę zatrudnienia albo osiągnięcie właściwego przystosowania zawodowego. W tym celu doradca zawodu udzielając porady przeprowadza:

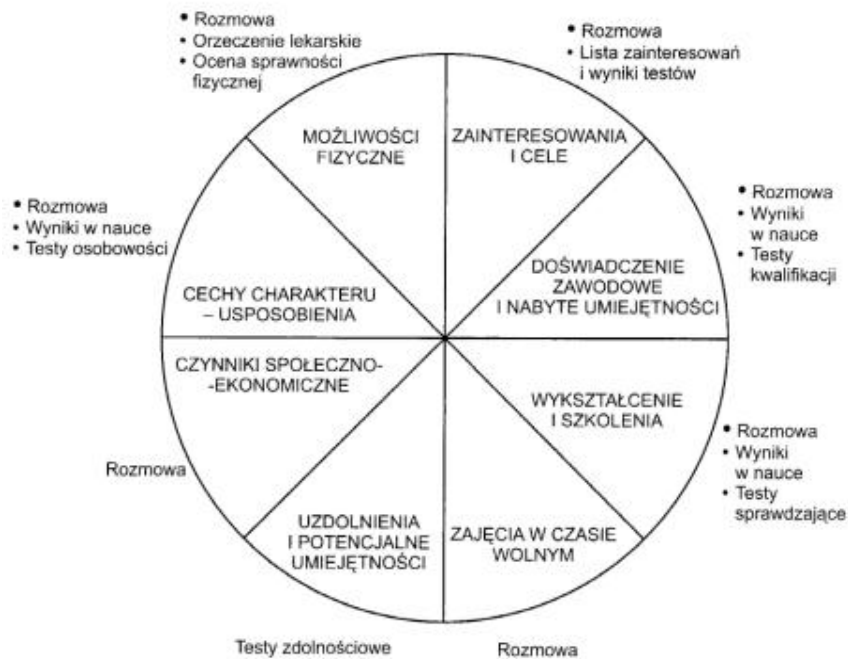
- Wywiad zawodowy;
- Analizę dokumentacji i diagnozę sytuacji zawodowej;
- Testy predyspozycji i zainteresowań zawodowych;
- Symulacje prowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej;
- Instruktarz aktywnych zachowań na rynku pracy;
- Badanie predyspozycji w zakresie przedsiębiorczości.

W badaniach diagnostycznych doradca zawodowy porusza się w następujących obszarach:

- I. Możliwości fizyczne
- II. Zainteresowania i cele
- III. Doświadczenie zawodowe i nabyte umiejętności
- IV. Wykształcenie i szkolenia
- V. Zajęcia w czasie wolnym
- VI. Uzdolnienia i potencjalne umiejętności
- VII. Czynniki społeczno –ekonomiczne
- VIII. Cechy charakteru – usposobienie

Na rysunku zaznaczono obszary diagnozy a także techniki i metody badawcze pozwalające na rozpoznanie poszczególnych obszarów oceny jednostki.

Rysunek 5. Obszary oceny jednostki.



Źródło: M.Słotwińska-Kanar: Warsztat pracy doradcy zawodowego. Polska Fundacja Wspomagania Rozwoju Gospodarczego ‘OIC Poland”. Lublin 2006 s.17

Do zadań doradcy zawodowego w ujęciu metodycznym należy:

- I. Określenie problemu zawodowego
- II. Poszerzenie perspektywy poznawczej klienta
- III. Sformułowanie celów zawodowych
- IV. Określenie planu działania
- V. Ocena procesu współpracy (ewaluacja)

Zadania te przedstawiają się następująco w poszczególnych fazach:

Tabela4. Zakres zadań doradczych i podejmowanych zadań

Zadanie doradcze	Zakres zadania
Określenie problemu	– Przygotowanie się doradcy zawodowego do spotkania z klientem (zapoznanie się z dostępną dokumentacją klienta),

	<ul style="list-style-type: none"> – zapewnienie warunków sprzyjających nawiązaniu relacji zawodowej, – wytłumaczenie reguły tajemnicy zawodowej i zakresu udzielanej pomocy, – pozyskanie informacji kluczowych dotyczących przeszłości zawodowej, sytuacji aktualnej oraz oczekiwanych zmian w sferze zawodowej; – wyjaśnienie i zdefiniowanie sytuacji problemowej z punktu widzenia klienta, – wyjaśnienie, jakiej pomocy klient może się spodziewać od doradcy – określenie sytuacji problemowej z perspektywy doradcy zawodowego.
Poszerzenie perspektywy klienta	<ul style="list-style-type: none"> – dostarczanie nowej wiedzy i informacji, – nadanie nowych perspektyw, – analizowanie poszczególnych wariantów możliwości osiągnięcia celu – wzmocnienie poczucia wpływu na sytuację oraz wzmocnianie motywacji do działania
Formułowanie celów zawodowych	<ul style="list-style-type: none"> – stymulowanie klienta do sformułowania realistycznych celów, – zachęcanie klienta do aktywności, – stymulowanie motywacji i zaangażowania w podejmowanie działań zmierzających do osiągnięcia założonych celów, – pomoc w określeniu ścieżki kariery zawodowej w perspektywie kilku lat..
Określenie planu działania	<ul style="list-style-type: none"> – udzielanie pomocy klientowi w realizacji zdefiniowanych przez niego celów, – udzielanie pomocy klientowi w wyborze najlepszego sposobu realizacji celu,

	<ul style="list-style-type: none"> – udzielanie pomocy klientowi w ułożeniu planu działania, – udzielanie pomocy klientowi w doborze skutecznych metod i technik służących realizacji planu działania, – motywowanie klienta do działania, – monitorowanie postępów klienta (badanie sukcesów i niepowodzeń), udzielanie pomocy w realizacji planu działania, – kierowanie do specjalistów, łączenie z innymi usługami..
Ocena procesu (ewaluacja porady)	<ul style="list-style-type: none"> – dokonanie oceny procesu doradczego z punktu widzenia klienta: jakie korzyści odniósł klient w wyniku współpracy? – dokonanie ewaluacji procesu doradczego z punktu widzenia doradcy: Jak został przeprowadzony proces doradczy, czy był skuteczny, jakie osiągnięto rezultaty, czego nie udało się osiągnąć i czym było to spowodowane.

Źródło: opracowanie własne

Do zagadnień podejmowanych przez doradcę zawodowego w procesie poradnictwa zawodowego należą:

- Badanie potrzeb i oczekiwań oraz aspiracji w zakresie aktywności zawodowej.
- Analiza zasobów i deficytów w zakresie sytuacji zawodowej.
- Analiza ścieżki edukacyjnej oraz kompetencje wyniesione z edukacji.
- Bilans doświadczeń oraz umiejętności zawodowych.
- Badanie zainteresowań i predyspozycji zawodowych.
- Identyfikacja uzdolnień osobistych i zawodowych.
- Identyfikacja zasobów oraz badanie preferencji zawodowych.
- Czynniki motywacji do pracy oraz dążenie do zmiany zawodowej
- Zarządzanie czasem i planowanie własnej aktywności.
- Bariery aktywizacji społeczno – zawodowej oraz sposoby ich przezwyciężania.

- Sporządzanie dokumentów aplikacyjnych (listu motywacyjnego i CV)
- Analiza przejawianej aktywności na rynku pracy, badanie aktywności w poszukiwaniu pracy.
- Planowanie aktywności na rynku pracy.
- Przedsiębiorczość i postawy przedsiębiorcze.
- Adaptacja w miejscu pracy.
- Określanie profilu zawodowego.

Proces współpracy doradcy zawodowego z klientem przebiega zgodnie z kolejno następującymi po sobie fazami. Wyróżnić można następujące etapy(fazy) pracy doradczej:

Faza wstępna (obejmuje: zbudowanie relacji zawodowej, gromadzenie informacji i przyporządkowanie problemu klienta do odpowiedniej kategorii, grupy, domeny.)

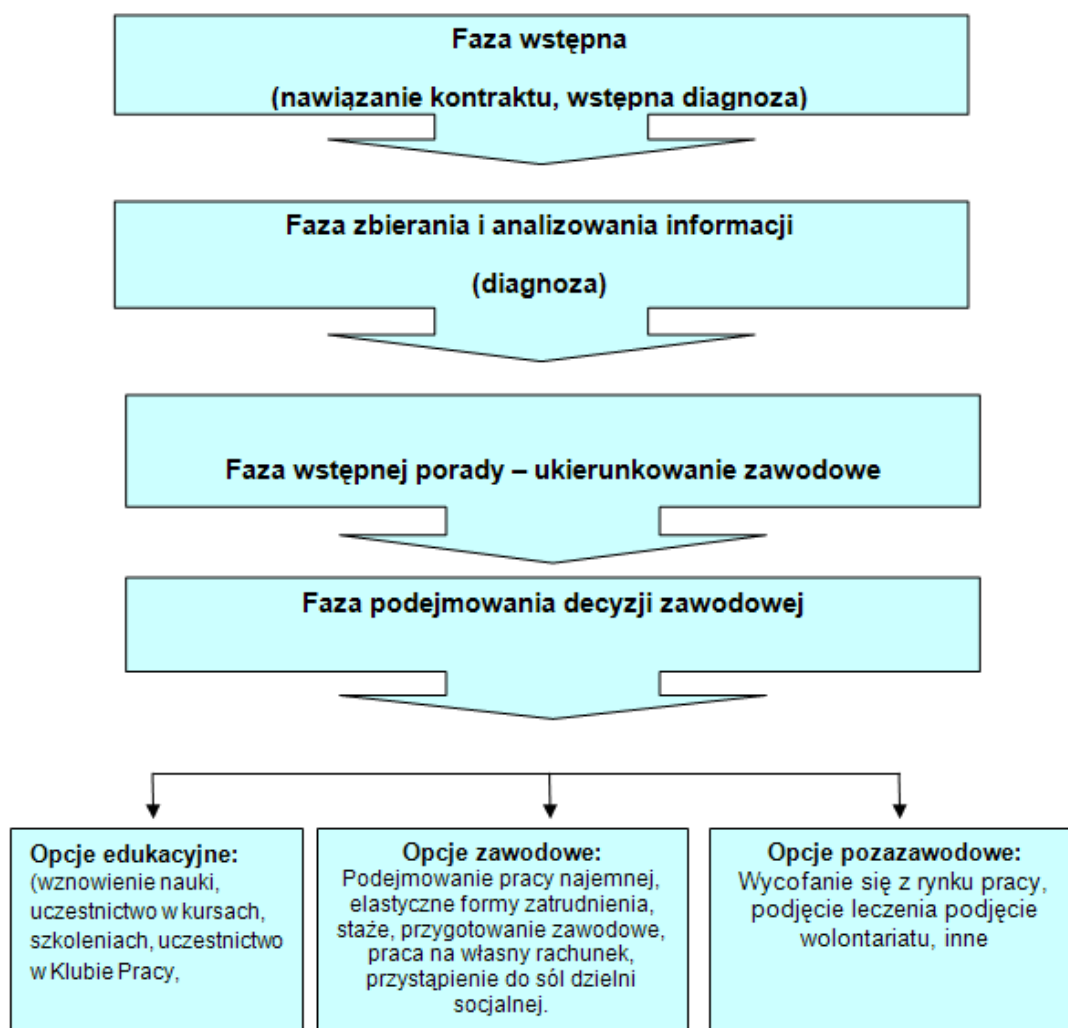
Faza diagnostyczna (zawiera dokonanie analizy obszarów składowych sytuacji zawodowej, określenie zasobów i deficytów zawodowych klienta, określenie uwarunkowań jego aktywizacji zawodowej, zidentyfikowanie problemu zawodowego, badanie gotowości do zmian i podejmowania wysiłku)

Faza wstępnej porady (na tym etapie dokonywana jest analiza wariantów rozwiązania sytuacji zawodowej, doradca dokonuje naświetlenia pola problemowego, zachęca do podejmowania decyzji zawodowej, dyskutowane są scenariusze zawodowe i konsekwencje poszczególnych rozwiązań.

Faza podejmowania decyzji zawodowej (następuje określanie strategii reorientacji zawodowej, dostosowania zawodowego, wnioskowanie i określanie sposobu przezwyciężenia trudnej sytuacji zawodowej)

Faza realizacyjna (dotyczy wdrożenia przyjętego planu rozwojowego, obejmuje działania na rynku pracy, następuje konfrontacja założeń z rzeczywistością).

Rysunek 6. Fazy pracy doradczej



Źródło: opracowanie własne

Przyjmuje się, że w poradnictwie zawodowym istnieją cztery główne strumienie informacji (podział wg kryterium treści):³⁹

1. **o możliwościach kształcenia** – miejsce kształcenia, warunki rekrutacji, programy, przebieg kształcenia, dyplomy, przygotowanie zawodowe, specjalizacje, praktyki, egzaminy, prace dyplomowe, doksztalcenie, doskonalenie zawodowe;
2. **o świecie zawodów** – definicja zawodu, środowisko pracy, czynności, narzędzia, przygotowanie do wykonywania zawodu, dyplomy, kwalifikacje, predyspozycje, stanowiska pracy, możliwości awansu;

³⁹ W.Kreft: Rola informacji zawodowej w planowaniu kariery osób niepełnosprawnych. Materiały Konferencyjne: Poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych 11 -12.06.2003r. s.32

3. **o rynku pracy** – zapotrzebowanie na określone kwalifikacje, dane statystyczne krajowe, regionalne i lokalne; ewolucja kwalifikacji; perspektywy rozwoju danej branży lub dziedziny;
4. **inne** – informacje prawne, przepisy, zarządzenia, definicje pojęć itp.

Poradnictwo zawodowe realizowane w Polsce opiera się na założeniu, iż najlepszą drogą do zatrudnienia jest rozwój osobowości i umiejętności interpersonalnych oraz zdobycie kwalifikacji, wiedzy o rynku pracy i umiejętności pozyskiwania zatrudnienia. Podkreśla się przy tym zasadę aktywnego udziału klienta i podmiotowego podejścia do realizacji indywidualnych potrzeb osób korzystających z porady zawodowej.

Zakres zagadnień kluczowych z zakresu poradnictwa zawodowego najczęściej koncentruje się na zagadnieniach:⁴⁰

1. **Wzmocnienia psychologicznego i rozwoju cech osobowości**, głównie w kierunku przełamywania barier mentalnych; podniesienia poziomu samooceny, rozwijania myślenia pozytywnego, wzbudzenia postawy aktywności i motywacji do rozwoju osobowego (w tym do kontynuowania edukacji i podnoszenia i poszerzania poziomu kwalifikacji). Ważnym elementem działań poradnictwa jest kształtowanie poczucia odpowiedzialności i samostanowienia, a także wzmacnianie postawy samodzielności życiowej i wewnętrznego poczucia kontroli. Wsparcie doradcy ukierunkowane jest na kształtowanie umiejętności interpersonalnych związanych z nawiązywaniem kontaktów społecznych, a w szczególności umożliwiających przeprowadzenie rozmów kwalifikacyjnych z pracodawcami. Wsparcie psychologiczne obejmuje także przygotowanie osób korzystających z usług doradcy zawodowego do radzenia sobie ze stresem oraz radzeniem sobie z rozwiązywaniem trudnych sytuacji życiowych związanych z poszukiwaniem i utrzymywaniem zatrudnienia.
2. **Odkrycia potencjału osobowościowo-zawodowego** tj. identyfikacji zasobów (mocnych stron) oraz potencjalnych zdolności klienta, budowaniu pozytywnego obrazu indywidualnych możliwości wykonywania pracy zawodowej. Ważnym elementem tego bloku jest sprecyzowanie ograniczeń zdrowotnych i przeciwwskazań w wykonywaniu czynności zawodowych (szczególnie istotne u osób niepełnosprawnych) oraz próba nakreślenia pozytywnej perspektywy. Ważna jest tu koncentracja na możliwościach a nie ograniczeniach wynikających z określonej niepełnosprawności. Zadaniem poradnictwa jest tu motywowanie do podjęcia kształcenia, określenie preferowanych przez klienta kierunków oraz dostarczenie informacji o możliwościach oraz dostępności kształcenia.

⁴⁰ K.Rewers: Poradnictwo zawodowe wobec niepełnosprawności. Źródło: http://www.doradca-zawodowy.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=5&Itemid=44 16.07.2010r.

3. Nabycie wiedzy zawodowej i poznanie technik poruszania się na rynku pracy.

Przekazanie wiedzy o zasadach organizacji i funkcjonowaniu rynku pracy. Doskonalenie umiejętności poruszania się na rynku pracy i technik pozyskiwania zatrudnienia. Poinformowanie o aktualnych możliwościach zatrudnienia na rynku pracy a także o trendach i prognozach w zatrudnieniu (zawody przyszłości, elastyczne formy zatrudnienia). Kształtowanie postawy zaangażowania wobec potrzeby całościowego planowania kariery zawodowej.

W przytoczonym ujęciu – modelu działalności doradcy zawodowego- widać wiele analogii do działań podejmowanych przez pracownika socjalnego. W rzeczywistości obie profesje są w stosunku do siebie komplementarne. Dorobek metodyczny obu nurtów pracy z klientem jest przydatny do działań z grupami wykluczonymi z rynku pracy i marginalizowanych społecznie.

Pracownik socjalny analizuje sytuację klienta nie tylko w kontekście możliwości zatrudnieniowych ale bierze pod uwagę szereg uwarunkowań związanych z sytuacją osobistą, rodzinną, ekonomiczną czy psychologiczną.

Posumowanie

Zakres problematyki współpracy z osobami korzystającymi z pomocy społecznej jest dość szeroki. Złożone są także problemy osób korzystających ze wsparcia społecznego instytucji pomocy społecznej. Ten wielowymiarowy charakter problematyki wymaga podejścia interdyscyplinarnego a także wzajemnego przenikania się zróżnicowanych ujęć naukowych. Zmieniający się paradygmat postrzegania roli pomocy społecznej akcentuje konieczność poszukiwania rozwiązań aktywizujących klienta oraz doprowadzający do jego uniezależnienia od pomocy społecznej.

Do dokonania diagnozy problemów a także określenia form współpracy pracownik socjalny odnosi się do wielu obszarów (omówionych w ekspertyzie) a także bierze pod uwagę uwarunkowania klienta i jego otoczenia. Stosując zasadę indywidualizacji poszukuje się wspólnie z klientem dróg rozwiązania problemów. Angażuje się przy tym klienta, kształtując jego poczucie wpływu na życie i odpowiedzialności za swój los.

Szczególnie istotne w procesie niesienia pomocy osobom niepracującym, bezrobotnym, nieaktywnym zawodowo jest trafne zidentyfikowanie problemu, adekwatne określenie sposobu rozwiązywania problemu i umiejętne włączenie klienta do aktywnych działań. Można to uzyskać pod warunkiem nawiązania dobrych relacji z klientem, zaangażowania się we współpracę obu podmiotów (pracownika socjalnego i klienta).

Niniejsza ekspertyza może dostarczyć pracownikowi socjalnemu wskazówek dotyczących rozpiętości diagnozy, głębokości poszukiwania deficytów i zasobów klienta a także zwrócić uwagę na uwarunkowania kluczowe determinujące sposób funkcjonowania w pomocy społecznej.

Bibliografia

1. Adamiec M., Kożusznik B.: *Sztuka zarządzania sobą* . PWE. Warszawa 2001
2. Badera M: Bezrobocie jako główny problem społeczno – gospodarczy. *Studia Ekonomiczne* Nr 9/2000
3. Begg D., Fischer s., Dornbusch R.: *Makroekonomia*. PTE. Warszawa 2007
4. „*Bezrobocie. Podręcznik pomocy psychologicznej*” red. A. Bańka Poznań 1992r.
5. Dolny E., Meller J., Wiśniewski Z.: *Zarys polityki zatrudnienia*. PWE. Warszawa 1990
6. De Robertis C., *Metodyka działania w pracy socjalnej*. Wydawnictwo Interart. Warszawa 1996
7. Frączkiewicz – Wronka A.: *Nowe zarządzanie publiczne jako praktyczne i teoretyczne ramy odniesienia dla lokalnej polityki społecznej*. W: *Partnerstwo lokalne jako strategia rozwiązywania problemów społecznych*. Praca zbiorowa pod red. A.Fraćzkiewicz – Wronki. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Katowice 2010
8. Garvin C. D., Seabury B. A., *Działania interpersonalne w pracy socjalnej*, cz. 1. Wydawnictwo Interart, Warszawa 1996
9. Goszczyńska M.: *Bezrobotny jako podmiot zagrożenia ekonomicznego*. W:*Bezrobocie. Psychologiczne i społeczne koszty transformacji systemowej*. Wydawnictwo UŚ Katowice. Katowice1995
10. Grewiński M.: *System pomocy i integracji społecznej w Polsce - pluralizm, uspołecznienie i urynkowienie usług socjalnych*. W:*System lokalnej pomocy społecznej*. Praca zbiorowa pod red. M.Bąkiewicza i M.Grewińskiego. WSP TWP. Warszawa 2010
11. Kabaj M.: *Aktywna polityka zatrudnienia i środki walki z bezrobociem*. PWE. Warszawa 1990
12. Kantowicz E., *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego. Olsztyn 2001
13. Koczur W.: *Pomoc społeczna jako zadanie samorządu terytorialnego*. W: *Zarządzanie publiczne w lokalnej polityce społecznej*. Praca zbiorowa pod red. A.Fraćzkiewicz – Wronki. WSP TWP. Warszawa 2007

14. Księżopolski M., Magnuszewska-Otulak G., Gierszewska R.: *Zabezpieczenie społeczne*. W: *Polityka społeczna*. Praca zbiorowa pod red. A.Rajkiewicza, J.supińskiej, M.Księżopolskiego. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1998
15. Kreft W.: Rola informacji zawodowej w planowaniu kariery osób niepełnosprawnych. Materiały Konferencyjne: Poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych 11 - 12.06.2003r.
16. Marsh P.: Działania praktyczne skoncentrowane na zadaniach. W: Podręcznik teorii dla nauczycieli praktyki w pracy socjalnej. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1998
17. Mazurkiewicz E.: *Diagnostyka w pedagogice społecznej*. W: *Pedagogika społeczna*. Praca zbiorowa pod red. T.Pilcha i I.Lepalczyk. Wydawnictwo Żak. Warszawa 1995
18. Muszalski W.: *Elementy polityki zatrudnienia*. PWE. Warszawa 1985
19. Polakowski D.: *Pomoc społeczna jako element systemu zabezpieczenia społecznego*. Praca dyplomowa. AE Katowice 1999r.
20. Polakowski D.: *Pomoc społeczna wobec zjawiska bezrobocia*. Praca dyplomowa. AE Katowice, Katowice 2001
21. Polakowski D.: *Warsztaty readaptacyjne jako element modelu pomocy bezrobotnym w gminie*. W: *Teoretyczne i praktyczne aspekty przeciwdziałania bezrobociu w gminach*. Materiały z ogólnopolskiej konferencji naukowej. GWSH Katowice 2002
22. Polakowski D.: *Praca socjalna z osobami niepełnosprawnymi w kierunku aktywności zawodowej* ES-o-es Kwartalnik ROPS w Krakowie. 1/2009
23. Polakowski D.: *Budowanie współpracy z uczestnikami projektów systemowych w oparciu o kontrakt socjalny*. Es.O.es. Kwartalnik ROPS w Krakowie 3/2010r. ss.13-16
24. *Polityka społeczna. Materiały do studiowania*. Praca zbiorowa pod red. A.Rajkiewicza, J.Supińskiej, M.Księżopolskiego. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1998
25. Reszke I.: *Wobec bezrobocia: opinie, stereotypy*. Biblioteka Pracownika Socjalnego. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1999
26. Rewers K.: *Poradnictwo zawodowe wobec niepełnosprawności*. Źródło: http://www.doradca-zawodowy.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=5&Itemid=44 16.07.2010r.
27. Skidmore R. A., Thackeray M. G, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1998

28. „*Syndrom bezrobocia*” Praca zbiorowa pod red. R. Borowicz, K. Łapińska - Tysza Warszawa 1993r.
29. Szmagałski J., *Technika kontraktu w pracy socjalnej* [w:] „Praca Socjalna” nr 3/1989
30. Szurgacz H.: *Wstęp do prawa pomocy społecznej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego. Wrocław 1993
31. Szyłko-Skoczny M.: *Bezrobocie jako kwestia społeczna. Studium społecznych i prawnych problemów bezrobocia w RFN*. Warszawa 1987
32. Szyłko- Skoczny M.: *Bezrobocie jako kwestia społeczna. Współczesne problemy i tendencje*. Polityka Społeczna 3/1998
33. Wódcz K., *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*. Wydawnictwo Śląsk. Katowice 1998
34. Ziemiński S.: *Problemy dobrej diagnozy*. PWN. Warszawa 1973
35. Zięba K.: *Pracownik socjalny pracownikiem wiedzy*. W: *Zarządzanie w pracy socjalnej wczoraj, dziś i jutro*. Praca zbiorowa pod red. M.Czapki, L.Frąckiewicz. GWSP. Mysłowice 2008

Akty prawne:

1. Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12.marca 2004r. (Dz.U. Nr 64, poz. 593) wraz z późn. zm.
2. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 24 lipca 1997 r. w sprawie sposobu przeprowadzania wywiadu środowiskowego (rodzinnego), wzoru kwestionariusza wywiadu oraz oświadczenia o stanie majątkowym, rodzaju dokumentów wymaganych do przyznania renty socjalnej, a także wzoru legitymacji pracownika socjalnego.

Spis rysunków

	Strona:
Rysunek 1. Etapy pracy z klientem pomocy społecznej	4
Rysunek 2 Logika zależności pomiędzy diagnozą a prognozą (stanem pożądanym) ..	12
Rysunek 3. Wzajemne współzależności problemów	16
Rysunek 4. Zasoby osobiste	20
Rysunek 5. Obszary oceny jednostki	34
Rysunek 6. Fazy pracy doradczej	38

Spis tabel

	Strona:
Tabela 1. Etapy pracy z klientem i podejmowanie zagadnienia szczegółowe	4
Tabela 2 Eksplorowanie obszarów składowych diagnozy sytuacji osób pozostających bez pracy	9
Tabela 3. Rodzaje zasobów i przykłady zastosowania	21
Tabela4. Zakres zadań doradczych i podejmowanych zadań	34