Narzędzie pracy socjalnej nr 1

Wywiad – Rozpoznanie sytuacji

Przeznaczenie narzędzia: *Etap 1 – Diagnoza / Ocena*
Podetap 1a Rozeznanie sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny
Zastosowanie narzędzia: *obligatoryjne*
Rodzaj narzędzia: *ogólne*
Korzysta : *Pracownik socjalny we współpracy z Klientem*
Sygnatura: *OO_1*

1. DANE OSOBY Z KTÓRĄ PRZEPROWADZONO WYWIAD[1]

Nazwisko i imię	
Miejsce zameldowania / ostatniego zameldowania na pobyt stały */do kiedy/*	
Miejsce zamieszkania */adres faktycznego miejsca pobytu/*	
Telefon kontaktowy ww. osoby / telefony	
Adres e-mail	
Obywatelstwo	
PESEL	
Inne istotne informacje	

2. POTRZEBY I OCZEKIWANIA I OPIS SYTUACJI

2.1. Jakie trudności występują w P. rodzinie?
Kogo dotyczą te trudności?
Które z nich są najważniejsze – którymi P. zdaniem należy się zająć w pierwszej kolejności?
(w opisie proszę uwzględnić wszystkie zgłaszane trudności w taki sposób jak przedstawia je klient i uwzględnić jego hierarchię ważności tych problemów, doprecyzować kogo one dotyczą i co świadczy o występowaniu zgłaszanych trudności. W przypadku skierowania przez pracownika ds. świadczeń, należy się odnieść do ***przyczyn trudnej sytuacji*** *zidentyfikowanych w trakcie postępowania administracyjnego)*

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

[1] W przypadku skierowania klienta przez pracownika ds. świadczeń, dane te należy przepisać z kwestionariusza Rodzinnego wywiadu środowiskowego.

2.2.Ważne informacje o rodzinie, które mogą być powiązane ze zgłaszanymi trudnościami i wpływać na sytuację rodziny (*Skład rodziny; funkcjonowanie rodziny w różnych obszarach, w szczególności dotyczących sytuacji materialnej, mieszkaniowej, rodzinnej, zdrowotnej; inne ważne osoby dla rodziny, itp.)*

2.3 Jak P. zdaniem można zaradzić lub przeciwdziałać wymienionym wyżej trudnościom? Co P. może zrobić sam w tym zakresie?
Kto mógłby lub powinien najaktywniej i najlepiej uczestniczyć w rozwiązywaniu trudności?
Jakie uprawnienia i zasoby mogą być wykorzystane do rozwiązania problemu?[2]
(proszę opisać jak klient widzi możliwość zaradzenia lub przeciwdziałania trudnościom, szczególnie uwzględnić to jak klient widzi tu swoją rolę i czy ma poczucie wpływu na własną sytuację i zgłaszane przez siebie trudności czy też klient sam nie widzi możliwości pokonania trudności lub nie wierzy, że jego sytuacja może się poprawić)

2.4. Co robił/a P. w przeszłości aby rozwiązać problem? Dlaczego P. zdaniem nie udało się rozwiązać problemu? (*proszę opisać jakie działania podejmował klient w celu rozwiązania tych problemów w przeszłości oraz dlaczego w jego opinii podejmowane działania nie rozwiązały problemu)*

[2] W przypadku skierowania klienta przez pracownika ds. świadczeń, należy odnieść się do zasobów i uprawnień zidentyfikowanych w postępowaniu administracyjnym

_____
_____
_____
_____

2.5. Jakiej pomocy i od kogo P. oczekuje w związku ze zgłaszanymi trudnościami?
/należy wpisać wszystkie zgłaszane przez klienta oczekiwania dotyczące trudności – zarówno te dotyczące pomocy finansowej jak i rzeczowej oraz usługowej, w tym pracy socjalnej, także, gdy udzielenie pomocy leży w kompetencjach innych instytucji niż ośrodek pomocy społecznej/

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

3. WNIOSKI PRACOWNIKA SOCJALNEGO WYNIKAJĄCE Z INFORMACJI ZEBRANYCH W WYWIADZIE DOTYCZĄCE WYBORU NARZĘDZIA SPECJALISTYCZNEGO DO ZEBRANIA SZCZEGÓŁOWYCH INFORMACJI O PROBLEMIE[3] ORAZ WYKORZYSTANIA STANDARDU PRACY SOCJALNEJ *(należy wziąć pod uwagę zarówno możliwość wykorzystania wywiadu specjalistycznego jak i narzędzi fakultatywnych przypisanych do etapu 1b oraz w zależności od zgłoszonego problemu, dokonać wstępnego wyboru standardu pracy socjalnej)*

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

- **Data** _____
- **Podpis klienta** _____
- **Podpis pracownika socjalnego** _____

[3] Proszę wypełnić w przypadku stwierdzenia potrzeby zebrania bardziej szczegółowych informacji na temat zgłaszanego problemu, niż we wstępnym rozpoznaniu lub w razie potrzeby pogłębienia wiedzy na temat ujawnionych problemów w toku pracy socjalnej. Jeśli informacje zebrane podczas wstępnego rozpoznania są wystarczające do podjęcia decyzji o zakończeniu pracy socjalnej (w przypadku stwierdzenia, że klient ma możliwość samodzielnego rozwiązania problemu przy wykorzystaniu zasobów i uprawnień) albo o potrzebie kontynuacji pracy socjalnej, należy przejść do etapu 1c i wypełnić kwestionariusz narzędzia Ocena – diagnoza.

INSTRUKCJA

1. Cel narzędzia:

rozpoznanie sytuacji klienta związanej z:

a. problemem zgłoszonym przez klienta;
b. problemem zgłoszonym przez osoby trzecie lub instytucje;
c. przyczynami trudności zgłoszonymi podczas postępowania administracyjnego.

Informacje uzyskane podczas wstępnego rozpoznania będą wykorzystane do przeprowadzenia diagnozy sytuacji klienta i jego rodziny.
W trakcie wywiadu, w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji o problemie klienta, pracownik socjalny może podjąć decyzję o konieczności wykorzystania narzędzi specjalistycznych.

2. Grupa docelowa:
wszystkie kategorie klientów

3. Sposób wykorzystania

a. **Ogólna charakterystyka narzędzia i sposobu przeprowadzania rozmowy z klientem z jego wykorzystaniem:**

Pracownik socjalny podczas rozpoznania sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny przeprowadza wywiad jakościowy przy wykorzystaniu kwestionariusza Wywiad – rozpoznanie sytuacji.
Zgodnie z metodologią prowadzenia badań społecznych, wywiad jakościowy ma charakter „elastyczny, etapowy i ewolucyjny, a nie sztywny i niezmienny”[4]. „Wywiad jakościowy jest interakcją między prowadzącym wywiad a respondentem. Prowadzący ma w nim ogólny plan badania, lecz nie jest to konkretny zestaw pytań, które należy zadać z użyciem konkretnych słów i w ustalonym porządku. Jest zarazem bardzo ważne, aby prowadzący wywiad jakościowy (…) był doskonale obeznany z pytaniami które ma zadać. Dzięki temu wywiad będzie przebiegał gładko i neutralnie. Wywiad jakościowy jest w zasadzie rozmową, której prowadzący nadaje określony kierunek i kładzie szczególny nacisk na pewne tematy, poruszane przez respondenta. Idealnie byłoby, gdyby wypowiedzi respondenta stanowiły większą część rozmowy. Jeśli mówisz więcej niż 5% czasu, to przypuszczalnie mówisz za wiele. (…) W szczególności odpowiedzi na udzielone na twoje pierwsze pytania mogą kształtować pytania, które zadasz później. Tu nie chodzi po prostu o zadawanie wcześniej przygotowanych pytań i zapewnianie odpowiedzi. Przeciwnie musisz zadać pytanie, wysłuchać odpowiedzi, zinterpretować jej znaczenie dla twoich ogólnych celów, a następnie sformułować kolejne pytanie, którego celem będzie pogłębienie wcześniejszych odpowiedzi lub skierowanie uwagi rozmówcy ku bardziej interesującemu cię obszarowi. Mówiąc krótko, powinieneś być zdolny do słuchania, myślenia i mówienie prawie jednocześnie.”[5]
Rozpoznanie służy pracownikowi socjalnemu nie tylko do zebrania informacji na temat problemu klienta, ale co ważne – nawiązania i budowy profesjonalnej realizacji z klientem. Z tego powodu pracownik socjalny powinien dbać przede wszystkim o zapewnienie odpowiedniej atmosfery rozmowy, z zastosowaniem wskazówek prowadzenia wywiadu jakościowego, które zostały zawarte w powyższym cytacie. *Wywiad – Rozpoznanie sytuacji* jest narzędziem pomocniczym do przeprowadzenia do rozmowy z klientem. Z jednej strony pozwala mu na przygotowanie się do rozmowy (wskazuje o co pracownik powinien zapytać klienta), z drugiej - sam kwestionariusz narzędzia, ma posłużyć pracownikowi socjalnemu do sporządzania roboczych notatek na temat wszystkich istotnych informacji dotyczących problemu klienta zgłaszanych przez niego podczas rozmowy, po to aby żadna istotna informacja nie uszła uwadze przy ustalaniu ostatecznej treści zapisów. Dopiero po zakończeniu rozmowy z klientem pracownik uzupełnia kwestionariusz wywiadu i nadaje swoim zapisom ostateczną formę. Istotne jest aby zapisy te zostały skonsultowane (z umożliwieniem klientowi wpływu na ich treść) i zaakceptowane przez klienta (wyjątkiem jest sytuacja, kiedy pracownik formułuje wnioski o problemie, których klient nie chce ujawnić, albo się nim nie utożsamia).

b. okoliczności w jakich stosuje się narzędzie:

- **Pierwszy kontakt klienta z pracownikiem socjalnym.**

Wywiad stosuje się, gdy:

a. klient zgłasza się po raz pierwszy do pracownika socjalnego z problemem, którego nie jest w stanie rozwiązać z wykorzystaniem własnych uprawnień, zasobów i możliwości;
b. klient został skierowany do pracownika socjalnego przez pracownika ds. świadczeń *(pracownik socjalny przed przeprowadzeniem rozmowy z klientem w ramach wstępnego rozpoznania, powinien zapoznać się z treścią kwestionariusza Rodzinnego wywiadu środowiskowego, który został wypełniony przez pracownika ds. świadczeń. Ma to umożliwić pracownikowi socjalnemu przygotowanie się do przeprowadzenia rozmowy z klientem):*
c. inna osoba prywatna lub instytucja zgłasza problemy występujące w rodzinie.

[4] Herbert Rubin, Riene Rubin, *Jak zdążać do celu nie wiążąc sobie rąk. Projektowanie wywiadów jakościowych*, tłum. Marcin Ciechomski, w: *Badania społeczne w praktyce*, Earl Babbie, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2004, s. 327.
[5] Earl. Babbie, *Badania społeczne…*, op. cit., s. 327.

- **W toku pracy socjalnej.** Pracownik socjalny w toku pracy socjalnej poszerza wiedzę o sytuacji klienta i może zauważyć problem, którego klient nie uświadamia sobie lub nie chce go ujawnić. W trakcie pracy socjalnej z klientem może się też zmienić sytuacja klienta, mogą także wystąpić nowe problemy, których rozwiązanie wymagać będzie pomocy pracownika socjalnego. Pracownik powinien wrócić wtedy do pierwszego etapu postępowania metodycznego – oceny/ diagnozy i ponowienie wykorzystać narzędzie Wywiad – rozpoznanie sytuacji.

Decyzja o tym jest podejmowana w trakcie systematycznej ewaluacji działań prowadzonych w ramach indywidualnego planu pomocy i budowy indywidulanego pakietu usług (etap V postępowania metodycznego).

c. Zastosowanie pytań:

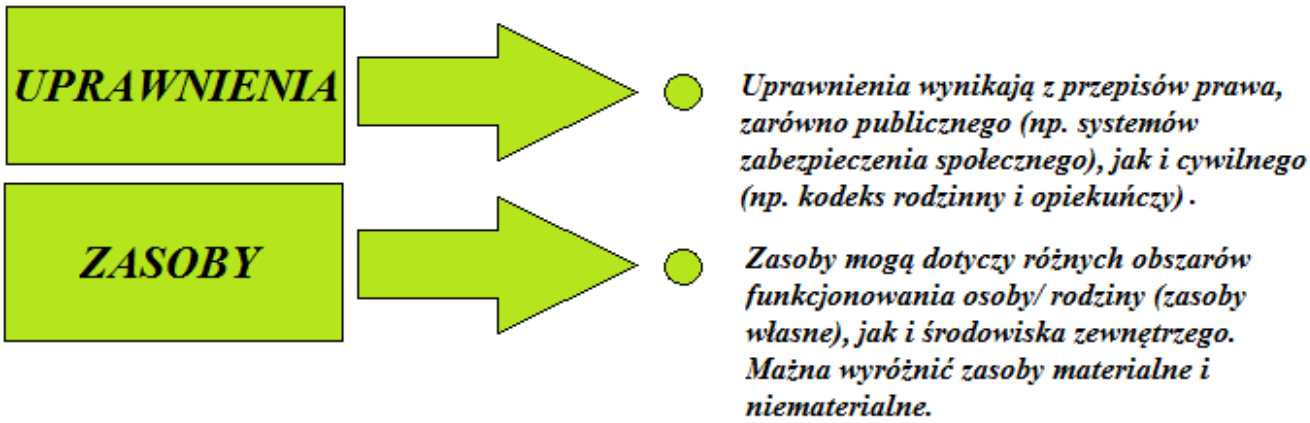
— obszar tematyczny 1 – Dane wstępne. Tę część wypełnia pracownik socjalny w przypadku kiedy klient zgłosi się po raz pierwszy samodzielnie do pracownika socjalnego lub gdy dane ulegną zmianie. W przypadku gdy klient został skierowany przez pracownika ds. świadczeń, dane te pracownik socjalny uzupełnia bez udziału klienta, na podstawie przeprowadzonego wcześniej *Rodzinnego wywiadu środowiskowego:*

— obszar tematyczny 2 – Potrzeby i oczekiwania i opis sytuacji. Rozpoznanie służy zebraniu informacji na temat problemu z jakim klient zgłosił się do pracownika socjalnego. Rozpoznawane są również inne obszary funkcjonowania klienta i jego rodziny mogące mieć związek z problemami występującymi w rodzinie. Pytania zadawane w obszarze tematycznym 2, dotyczą istoty problemu, potrzeb i oczekiwań zgłaszanych przez klienta i/lub jego rodzinę (informacje o problemie dotyczą m. in. czego dotyczy problem, jaki jest jego wpływ na sytuację życiową klienta, jakie działania podejmował klient w przeszłości w celu rozwiązania problemu, dlaczego cel nie został osiągnięty, jakiej pomocy w rozwiązaniu problemu klient oczekuje od pracownika socjalnego, jakie klient ma możliwości lub zasoby do rozwiązania problemu). Istotne jest również zbadanie w jakie sposób klient postrzega swoje uprawnienia, zasoby i możliwości ich wykorzystania. Etap postępowania metodycznego pracownika socjalnego na którym jest przeprowadzany wywiad ma charakter poznawania i próby zrozumienia oczekiwań klienta i jest nastawiony na szukanie rozwiązań problemu, dlatego w rozmowie z klientem szczególną uwagę należy koncentrować na aspektach związanych z poszukiwaniem rozwiązania problemu. Zdobyta wiedza w tym zakresie, okaże się pomocna w ustaleniu czy klient wymaga pomocy pracownika socjalnego, czy też sam jest w stanie rozwiązać problem. W przypadku kontynuacji pracy socjalnej, ułatwi opracowywanie diagnozy.

4. Na co warto zwrócić uwagę?

– W całym wywiadzie kluczowy jest punkt widzenia klienta na problem, własne potrzeby oraz sytuację życiową oraz w jaki sposób klient postrzega swoje możliwości wykorzystania własnych uprawnień i zasobów zarówno własnych jak i zewnętrznych. Szczególnie należy mieć na uwadze też to, że klient może mieć dużą świadomość własnej sytuacji oraz swoich możliwości i ograniczeń, a także wskazywać konkretne i realne sposoby przezwyciężenia własnych trudności lub próby rozwiązania problemu i przyczyny braku osiągnięcia celu. Klient jest podmiotem postępowania metodycznego pracownika socjalnego i powinien czynnie uczestniczyć w przeprowadzaniu wywiadu.

– W wywiadzie pojawiają się pojęcia uprawnienia i zasoby, które są rozumiane jako:



5. Informacje dodatkowe:

- przed przeprowadzeniem rozmowy w ramach rozpoznania należy poinformować klienta o konieczności przeprowadzenia wywiadu oraz o jego celu;
- w przypadku kiedy podczas rozpoznania uda się uzyskać informacje wystarczające do sformułowania diagnozy, należy przejść do etapu 1c postępowania metodycznego (opracowanie diagnozy) i wypełnić kwestionariusz narzędzia *Diagnoza – ocena sytuacji;*
- w przypadku, kiedy wystąpi potrzeba pogłębienia wiedzy na temat problemu, należy przejść do etapu 1b postępowania metodycznego (pogłębienie wiedzy o problemie klienta) i skorzystać z narzędzi specjalistycznych.