



**Anna Kłos, Sławomir Lipke, Tomasz Musielski, Jadwiga Pauli,
Maciej Sosnowski**

Standard pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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

Spis treści

1	MISJA, CELE I STRATEGIA PRACY SOCJALNEJ Z OSOBAMI POZOSTAJĄCYMI BEZ PRACY	3
1.1	Misja i cele	3
1.2	Strategia działania.....	3
2	ZAKRES PRACY SOCJALNEJ Z OSOBAMI POSZUKUJĄCYMI PRACY	6
2.1	Zakres podmiotowy pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy.....	6
2.2	Zakres rzeczowy pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy	10
2.2.1.	Model wprowadzania zmiany.....	10
2.2.2.	Specyfika pracy socjalnej metodą indywidualnego przypadku	12
2.2.3.	Praca socjalna z osobami pozostającymi bez pracy	13
2.2.4.	Specyfika pracy socjalnej z osobami do 25 roku życia, w tym z absolwentami	17
2.2.5.	Specyfika pracy socjalnej z kobietami powracającymi na rynek pracy po urodzeniu dziecka, osobami samotnie wychowującymi dzieci oraz mającymi pod opieką osoby zależne	17
2.2.6.	Specyfika pracy socjalnej z osobami bez kwalifikacji zawodowych oraz osobami mającymi zdezaktualizowane kwalifikacje	17
2.2.7.	Specyfika pracy socjalnej z osobami opuszczającymi zakłady karne lub areszty śledcze	17
2.2.8.	Specyfika pracy socjalnej z osobami długotrwale pozostającymi bez pracy	17
2.2.9.	Specyfika pracy socjalnej z osobami niepełnosprawnymi	17
2.2.10.	Specyfika pracy socjalnej z osobami w wieku 50+	17
2.2.11.	Specyfika pracy socjalnej z mniejszościami etnicznymi – na przykładzie Romów	17
2.2.12.	Specyfika pracy socjalnej z cudzoziemcami i uchodźcami.....	17
2.2.13.	Specyfika pracy socjalnej z osobami posiadającymi problemy uniemożliwiające bądź odracające aktywizację zawodową na przykładzie osób z problemem uzależnienia	17
2.3	Ramy czasowe wykonywania pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy	17
	ZAŁĄCZNIKI.....	17
1	Wartości i zasady pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy	17
2	Opis przypadku. Praca socjalna z osobą pozostającą bez pracy z uwzględnieniem wszystkich etapów postępowania metodycznego	17
3	Metoda grupowa w pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy	17
3.2	Problemy osób pozostających bez pracy, rozwiązywane przy wykorzystaniu metody grupowej pracy socjalnej – przykłady	17
3.3	Grupowa praca socjalna z osobami pozostającymi bez pracy – grupa samopomocowa.....	17
3.3.1.	Przewidywane trudności w prowadzeniu grup samopomocowych i sposoby radzenia sobie z nimi	17
3.3.2.	Możliwe przyczyny rozpadu grupy samopomocowej:.....	17
3.3.3.	Sposób ewaluacji wraz z narzędziami ewaluacji:.....	17
3.3.4.	Wymagane przygotowanie pracownika socjalnego, współpraca z innymi specjalistami w prowadzeniu grupy samopomocowej osób pozostających bez pracy:.....	17
4	Zasady monitoringu i ewaluacji	17
4.1	Uzasadnienie dla ewaluacji działań w pracy socjalnej	17
4.2	Ewaluacja działań wspierających pracownika socjalnego w pracy z klientem pozostającym bez pracy na przykładzie ewaluacji kontraktu socjalnego	17
4.3	Monitoring pracy socjalnej	17
4.4	Przykładowy opis przeprowadzonej ewaluacji pracy socjalnej z klientem	17
5	Podstawowe informacje na temat wyróżnionych podkategorii klientów.....	17

1 MISJA, CELE I STRATEGIA PRACY SOCJALNEJ Z OSOBAMI POZOSTAJĄCYMI BEZ PRACY

1.1 Misja i cele

Misją pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy jest: „odtworzenie zdolności osób pozostających bez pracy do zatrudnienia oraz osiągnięcie przez nich samodzielności życiowej, ekonomicznej i społecznej”.

Skomplikowany układ relacji i stosunków społecznych stwarza sytuacje, które ograniczają ludziom dostęp do pracy. Wielu z nich nie udaje się znaleźć pracy mimo podejmowanych starań, inni w obawie przed niepowodzeniem często nie podejmują żadnych działań, wycofując się na margines życia społecznego. W konsekwencji jedni i drudzy doświadczają trudności, których sami nie są w stanie pokonać i wymagają wsparcia powołanych do tego instytucji. Jedną z takich możliwości gwarantuje pomoc społeczna przez świadczenie pracy socjalnej.

O ile celem instytucji rynku pracy jest pełne i produktywne zatrudnienie osób, o tyle celem głównym instytucji pomocy społecznej w działaniach na rzecz osób pozostających bez pracy jest: **wzmocnienie oraz stworzenie warunków sprzyjających odzyskaniu zdolności do funkcjonowania klientów na rynku pracy poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych i zawodowych**. Tak zdefiniowany cel wpisuje się w treść zapisu art.6 pkt. pkt.12 ustawy o pomocy społecznej¹, w którym praca socjalna została określona jako „działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi”.

Pomoc świadczona w ramach pracy socjalnej na rzecz osób pozostających bez pracy, postrzegana przez pryzmat tak postawionego celu powinna przyczynić się do realizacji następujących celów szczegółowych:

- zmiany postawy wobec własnego bezrobocia;
- zdobycia zdolności adaptacyjnych w środowisku pracy i sąsiedzkim;
- wzrostu umiejętności zawodowych i interpersonalnych;
- rozwoju aspiracji i zdefiniowania planów życiowych;
- poprawy funkcjonowania psychospołecznego, w tym wzrostu samooceny;
- samodzielności w rozwiązywaniu problemów;
- wzrostu odpowiedzialności za własne życie.

1.2 Strategia działania

Potrzeba nowego modelu pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy, wymagającego od pracowników socjalnych niezwykle wszechstronnych kompetencji zawodowych, wynika z coraz bardziej złożonych problemów ich klientów. Problemami sprawiającymi szczególne trudności w pracy z tą grupą klientów są przede wszystkim coraz częstsze problemy o charakterze psychologicznym: brak motywacji, problemy osobowościowe i rodzinne. Trudne do rozwiązania są również problemy klientów znajdujących się w niekorzystnej sytuacji zawodowej i życiowej, np. ze względu na określony wiek,

¹ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku (Dz. U. z 2009 r., nr 175, poz. 1362 z późn. zm.).

pleć, niskie kwalifikacje, długotrwałe bezrobocie, niepełnosprawność, zły stan zdrowia, karalność czy uzależnienie. Pracownik socjalny stoi także przed problemem: braku ofert pracy, wyboru zawodu, przekwalifikowania, wyboru szkoleń a także przed problemami prawnymi związanymi z uruchamianiem działalności gospodarczej lub konfliktem z pracodawcą². Współczesne potrzeby klientów wykraczają poza tradycyjne działania przypisane pracy socjalnej.

W wypadku osób pozostających bez pracy i dodatkowo z innymi problemami wpływającymi na aktywność niezbędne staje się skonstruowanie takiej koncepcji pomocy, w której spotkanie klienta z jednym profesjonalistą wywoła „reakcję łańcuchową”, czyli zainicjuje wsparcie go przez innych specjalistów w sposób całościowy, odpowiedni do złożoności jego problemów. W praktyce zbliżonej do modelu amerykańskiego *Case Management* pracownik socjalny pełni rolę osoby koordynującej, odpowiedzialnej za skierowanie klienta do instytucji socjalnej/specjalisty, które najlepiej odpowiedzą na jego potrzeby. Aby model ten mógł sprawnie działać, istotne jest w procesie pomagania:

- dobre poznanie klienta i jego trudności (rozbudowany dialog z klientem);
- poznanie subiektywnej oceny sytuacji klienta;
- unikanie nadmiernej rutyny i stosowania gotowych rozwiązań;
- właściwe dopasowanie usług, które najlepiej odpowiedzą na potrzeby klienta.

Model *Case Management* wprowadza ogniwo pośrednie pomiędzy klientem pracy socjalnej a instytucją pomocową. JOPS/pracownik socjalny przy wykorzystaniu pakietu usług gwarantuje, że człowiek szukający pomocy trafi do właściwej instytucji sektora socjalnego. Klient korzysta na tym, ponieważ zostaje przekazany do instytucji/specjalisty o największej efektywności, a ponadto posiada już odpowiednią rekomendację, czyli nie jest anonimowy dla fachowo pomagających, którzy od teraz będą się nim zajmować³.

W wypadku klientów, dla których brak pracy jest jedynym lub dominującym problemem, istotne jest jak najpełniejsze ich zaangażowanie w działania pomocowe oraz zmobilizowanie sił wewnętrznych i zewnętrznych na rzecz zadowalającego (lub/i) satysfakcjonującego jego rozwiązania. Pracownik i klient mają osiągnąć porozumienie, co do konkretnego problemu, jakiemu należy zaradzić i przypuszczalnego czasu trwania usługi. **Model pracy socjalnej skoncentrowanej na rozwiązaniach** (łączy model funkcjonalny z modelem psychospołecznym w pracy socjalnej⁴) koncentruje się na osobie mającej problem i poszukiwaniu jego rozwiązania. Ważne jest, by osoba taka wskazała problem (subiektywne spojrzenie w danej sytuacji), a pracownik socjalny wspomógł ją w tym i ewentualnie ukierunkował, oraz udzielił wsparcia w procesie jego rozwiązywania.

Problemem jest to, co sam klient odczuwa, postrzega i przedstawia jako problem. To klient ma go zdefiniować, znaleźć rozwiązanie i zastosować je przy aktywnej pomocy pracownika socjalnego, polegającej na rozłożeniu problemu na czynniki pierwsze. Osoba napotykaląca trudności nie jest postrzegana jako chora, o źle funkcjonującej osobowości, ale jako osoba potrzebująca pomocy by kontynuować swój rozwój, kształtując swe umiejętności na swoim problemie⁵.

² E. Turska Nowy model pomocy doradczej w obszarze psychologii orientacji i poradnictwa zawodowego w: *Perspektywy psychologii pracy*, M. Górnik-Durose, B. Kożusznik (red.), WUŚ, Katowice 2007.

³ A. Smrokowska-Reichmann. *Amerykański Case Management - wzorzec dla reform systemu pomocy społecznej w Polsce?*, „Wspólne Tematy” 2009, nr10.

⁴ Podstawowe założenia modelu funkcjonalnego to podkreślenie dominującej roli klienta w rozwoju i dokonywaniu wyborów oraz nawiązywaniu korzystnych relacji z otoczeniem. Model psychospołeczny podkreśla wagę interakcji klienta ze środowiskiem (kontekst psychologiczny i społeczny). Pracownik socjalny pełni tu rolę diagnostyczną, wspierającą i wzmacniającą (*empowerment*). Podstawowe założenia modelu funkcjonalnego to podkreślenie dominującej roli klienta w rozwoju i dokonywaniu wyborów oraz nawiązywaniu korzystnych relacji z otoczeniem. Polecane publikacje poruszające tę tematykę: L. Miś, *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach i jej realizacja w USA, Europie i Polsce*, 2010; *Kierunki zmian w pedagogice opiekuńczej i pracy socjalnej*, K. Duraj-Nowakowa, U. Gruca-Miąsik (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2010; J. Szczepkowski, *Praca socjalna. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Wydawnictwo Akapit, Toruń 2010; I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, 2010.

⁵ Zdaniem Lucjana Misia, jednym z kluczowych wydarzeń w pracy socjalnej było opracowanie przez H. Perlmana nowego podejścia do rozwiązywania problemów i ustanowienie nowej perspektywy postrzegania klienta jako osoby, która ma problem, a nie sama jest problemem, i nowego postrzegania relacji pracownik socjalny–klient. Zob. L. Miś, *Problemy społeczne*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2007.

Wspomniana w rozdziale 1.3 idea **empowermentu** jest elementem scalającym wspomniane, rekomendowane modele pracy z klientem. Jeśli klient ma odzyskać wiarę we własne siły i z optymizmem przystąpić do interakcji socjalnej, i jeśli celem pracy socjalnej jest pomoc w odzyskaniu przez niego kontroli nad własnym życiem - to na każdym etapie pracy powinien współdecydować o swoim losie i dokonywać wyborów. Zastosowanie idei empowermentu, to przyjęcie w pracy z klientem następujących założeń.

- Każdy człowiek dysponuje kompetencjami realnymi lub potencjalnymi. Może z nich korzystać nawet w ekstremalnie trudnych warunkach. Nieuprawnione jest więc zakładanie zupełnej bezradności klienta i niemożności do działania we własnym interesie.
- Każdy człowiek chce być skuteczny w interakcji społecznej. Pracownik socjalny nie musi więc wyręczać klienta, lecz powinien ułatwić mu korzystanie z zasobów znajdujących się w jego najbliższym otoczeniu.
- Pierwszym zadaniem fachowo pomagającego z perspektywy empowermentu, będzie więc trenowanie i ćwiczenie z klientem umiejętności uczestniczenia w interakcji społecznej.
- Nawet częściowa poprawa położenia klienta przyczyni się do lepszego korzystania przez niego z kompetencji, które posiada.

W modelach tych zastosowanie może znaleźć kontrakt socjalny, jako narzędzie chroniące indywidualność klienta, rozwijające umiejętności komunikacyjne i negocjacje i ułatwiające dokonywanie wyborów, angażowanie się i podejmowanie decyzji.

2. ZAKRES PRACY SOCJALNEJ Z OSOBAMI POSZUKUJĄCYMI PRACY

2.1. Zakres podmiotowy pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy

Kategoria pojęciowa „osoba pozostająca bez pracy” jest bardzo ogólna. W potocznym rozumieniu kryterium pozostawania bez pracy spełnia każdy, kto nie wykonuje pracy najmnej. Dokładna definicja wymaga wielowymiarowej perspektywy i sprawia, że należy wziąć pod uwagę także inne wyznaczniki, m.in. wiek uprawniający do podjęcia zatrudnienia, stan zdrowia, ograniczenia funkcjonalne □ słowem zdolność do wykonywania zatrudnienia.

Biorąc pod uwagę wiek, należy uznać, że osobą uprawnioną do podjęcia i wykonywania pracy może być każda osoba powyżej 16 roku życia. Stałe zatrudnianie dzieci przed 16 rokiem życia jest w polskim systemie prawnym zakazane⁶. Określenie dolnej granicy wiekowej uprawniającej do zatrudnienia w praktyce weryfikowane jest faktem kontynuowania nauki i powoduje, że osoby uczące się w systemie dziennym nie spełniają wskazanego warunku, mimo ukończenia 16 roku życia, aż do czasu zakończenia nauki, łącznie z ukończeniem studiów wyższych.

Kryterium wieku nieco inaczej postrzegane jest przez pryzmat przepisów prawnych dotyczących promocji zatrudnienia i instytucji rynku pracy⁷. Zgodnie z ich treścią do podjęcia zatrudnienia zdolna jest osoba pełnoletnia, która ukończyła 18 lat, nie uczy się i nie wykonuje pracy najmnej. Z drugiej strony, granicę wiekową wyznaczają przepisy systemu emerytalnego⁸, gwarantujące kobietom powyżej 60. roku życia i mężczyznom powyżej 65. roku życia prawo do świadczeń emerytalnych, co umownie wyznacza górną granicę zatrudnienia. W tej sytuacji należy przyjąć, że prawo wyznacza wiek aktywności zawodowej przypadający na okres 16-60 lat u kobiet i 16-65 lat u mężczyzn.

Wyznacznikiem aktywności zawodowej jest także zdolność do podejmowania i wykonywania zatrudnienia powiązana ze sprawnością psychofizyczną oraz stanem zdrowia. Powszechnie uznaje się, że zdolność do zatrudnienia może ograniczać jedynie choroba lub niepełnosprawność, przy czym zarówno jedna jak i druga dysfunkcja powinna być potwierdzona stosownym dokumentem (zaświadczeniem lekarskim o stanie zdrowia lub orzeczeniem o niepełnosprawności wydanym przez właściwy organ).

W kontekście analizowanych kryteriów za osobę pozostającą bez pracy należy uznać: **osobę w wieku aktywności zawodowej, zdolną ze względu na stan zdrowia do podjęcia i wykonywania szeroko rozumianego zatrudnienia, ale nie zatrudnioną i nie świadczącą żadnej innej pracy w formie uznawanej za zatrudnienie.**

Osoby pozostające bez pracy stanowią zróżnicowaną wewnętrznie zbiorowość. Jedną z podstawowych klasyfikacji tej zbiorowości jest podział na trzy podstawowe podgrupy: bezrobotni, poszukujący pracy i nieaktywni zawodowo.

Do pierwszej grupy zalicza się:

- osoby bezrobotne w rozumieniu przepisów ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

Do drugiej zalicza się:

⁶ Art.65 ust.3 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. 1997 nr 78 poz. 483 z późn. zm.).

⁷ Art. 2 ust.1 pkt.2 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (tekst jednolity Dz. U. 2008 nr 69 poz. 415 z późn. zm).

⁸ Art. 10 a ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. 2009 nr 153 poz. 1227 z późn. zm).

- osoby gotowe do podjęcia pracy, nie posiadające statusu osoby bezrobotnej, lecz zarejestrowane w PUP jako poszukujące pracy;
 - osoby nie korzystające ze wsparcia PUP, poszukujące pracy przy wykorzystaniu innych form wsparcia, deklarujące gotowość do podjęcia pracy.
- Do trzeciej zalicza się:
- osoby nie poszukujące pracy.

Dla pracy socjalnej istotne znaczenie ma odróżnienie osób pozostających w ewidencji służb zatrudnienia od osób spoza ewidencji. Osoby posiadające status bezrobotnych lub poszukujących pracy, pozostające w ewidencji PUP, mają zagwarantowany dostęp do systemu wsparcia oferowanego przez te służby. Proces rozwiązywania problemów osób bezrobotnych i poszukujących pracy różni się od procesu pracy socjalnej z pozostałymi osobami, choćby dlatego, że osoby pozostające w ewidencji służb zatrudnienia, przez dokonanie rejestracji wyraziły swoją gotowość do pracy pełnym wymiarze, co pozwala przypuszczać, że prezentują pewien poziom motywacji do zmiany swojej sytuacji. Inaczej jest z osobami, które nie podejmują starań o zatrudnienie i nie są zainteresowane podjęciem pracy. Te osoby w pierwszej kolejności wymagają dodatkowych działań diagnostycznych, motywacyjnych, aktywizujących, a nawet terapeutycznych. Praca socjalna na ich rzecz wymaga szerokiego zakresu usług i dłuższego czasu realizacji.

Niemniej jednak wśród osób, które znajdują się w ewidencji powiatowych urzędów pracy, znajduje się szereg osób, których aktywność związaną z formalną rejestracją należy traktować, jako pozorną lub problematyczną. Zatem niezależnie rejestracji w PUP proponuje się typologię grup osób pozostających bez pracy, które powinny być objęte szczególnym rodzajem wsparcia w ramach pracy socjalnej. Taką klasyfikację uzasadniają też badania empiryczne prowadzone w obszarze bezrobocia i pozostawania bez pracy, w wyniku których można określić profile kompetencji społecznych tej kategorii osób⁹. Punktem wyjścia jest także sama ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, która w art. 49 definiuje osoby bezrobotne w szczególnej sytuacji na rynku pracy jako:

- bezrobotnych do 25 roku życia;
- bezrobotnych długotrwale albo po zakończeniu realizacji kontraktu socjalnego, lub kobiet, które nie podjęły zatrudnienia po urodzeniu dziecka;
- bezrobotnych powyżej 50 roku życia;
- bezrobotnych bez kwalifikacji zawodowych, bez doświadczenia zawodowego lub bez wykształcenia średniego;
- bezrobotnych samotnie wychowujących co najmniej jedno dziecko do 18 roku życia;
- bezrobotnych, którzy po odbyciu kary pozbawienia wolności nie podjęli zatrudnienia;
- bezrobotnych niepełnosprawnych.

Biorąc pod uwagę *Krajowy raport badawczy*, konieczność prawidłowej klasyfikacji tych grup ze względu na praktyczne wskazówki, które mają mieć istotny wpływ na charakter interwencji socjalnej oraz wartość pragmatyczną, zaproponowano następujący podział w ramach podgrup problemowych:

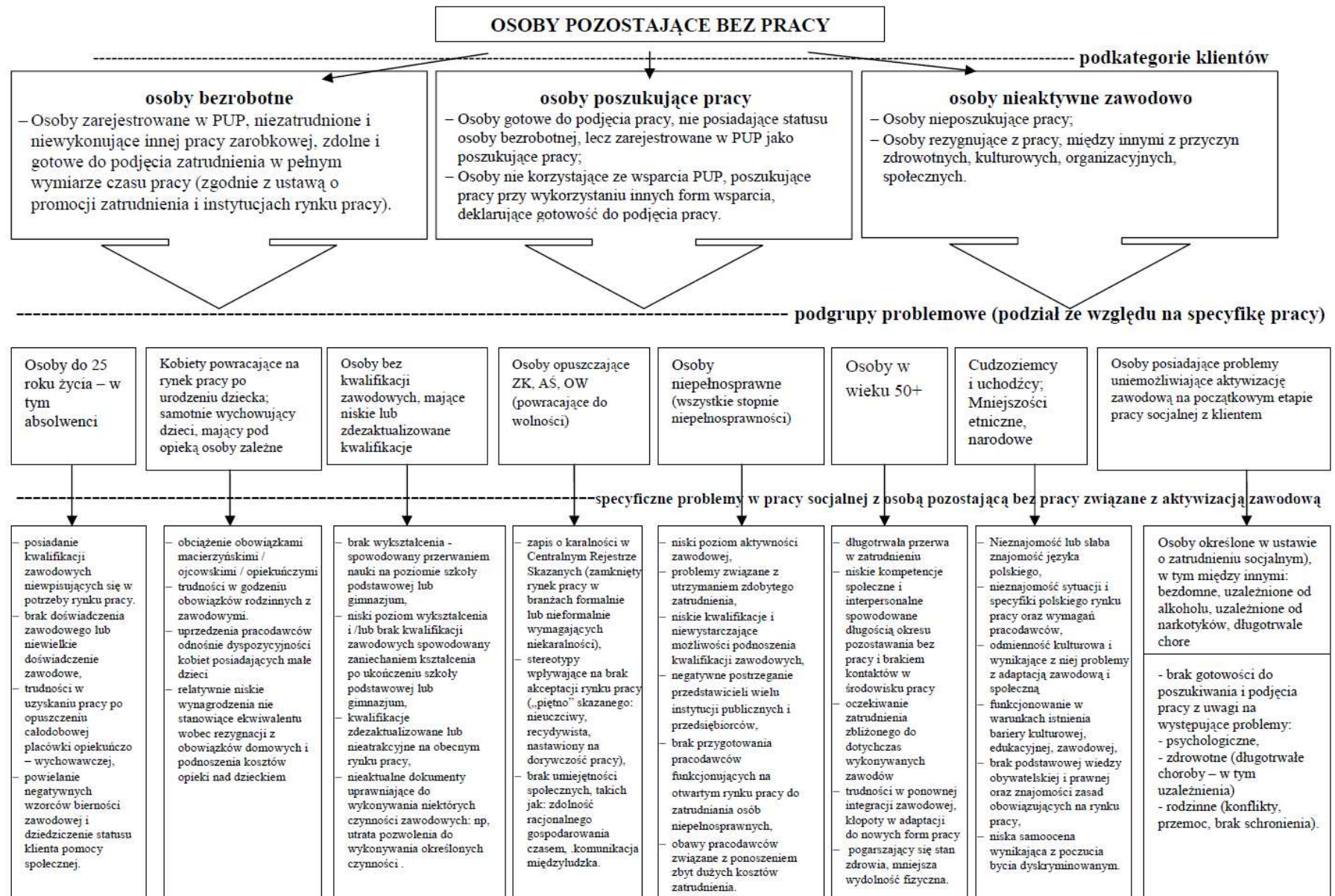
1. Osoby do 25 roku życia pozostające bez pracy i absolwenci.
2. Kobiety powracające na rynek pracy po urodzeniu dziecka, osoby samotnie wychowujące dzieci i mające pod opieką osoby zależne.
3. Osoby bez kwalifikacji zawodowych oraz osoby mające zdezaktualizowane kwalifikacje.
4. Osoby opuszczające zakłady karne, areszty śledcze, ośrodki wychowawcze.
5. Osoby niepełnosprawne.
6. Osoby w wieku 50+.

⁹ M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, E. Sarzyńska, *Profile kompetencji społecznych osób pracujących i bezrobotnych*, UMCS, Lublin 2009.

7. Cudzoziemcy i uchodźcy.
8. Mniejszości etniczne (Romowie).
9. Osoby posiadające problemy uniemożliwiające aktywizację zawodową na początkowym etapie pracy.

Zakres podmiotowy pracy socjalnej przedstawiony jest na poniższym schemacie:

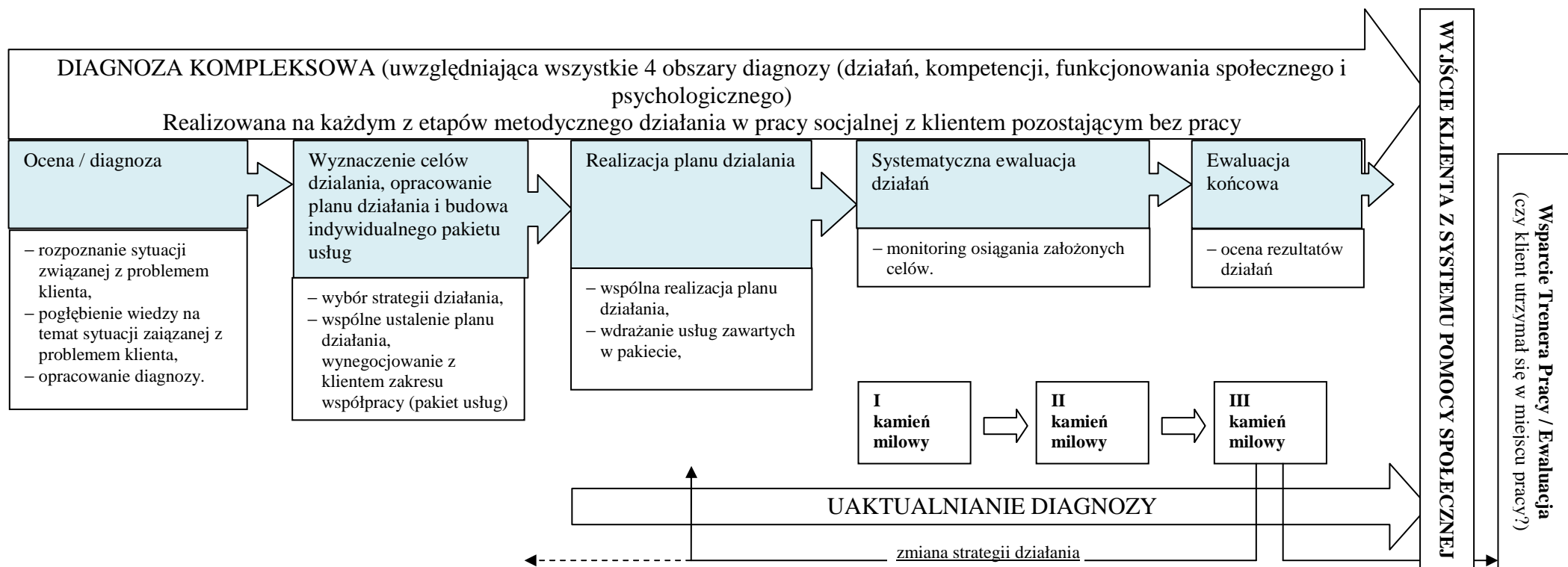
Zakres podmiotowy pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy – schemat



2.2. Zakres rzeczowy pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy

2.2.1. Model wprowadzania zmiany

Model wprowadzania zmiany w pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy został przedstawiony na poniższym diagramie.



KAMIENIE MIŁOWE:

I kamień milowy (do 12 miesięcy)

<ul style="list-style-type: none"> – przygotowanie do wyjścia na rynek pracy (model procesu zmiany) – motywowanie, praca nad zmianą postaw klienta; – wykorzystanie usług pakietu: poradnictwo specjalistyczne, usługi fakultatywne; – współpraca z organizacjami i instytucjami w przygotowaniu klienta do wyjścia na rynek pracy: uzupełnienie kwalifikacji zawodowych, podniesienie kompetencji w zakresie poruszania się po tynku pracy, zaopatrzenie w narzędzia, – Trening Pracy: pomoc powrocie do tzw. rytmu pracy, wyrabianie postaw pro zawodowych, przygotowanie do pełnienia ról zawodowych. 		
Rozmrożenie status quo <ul style="list-style-type: none"> – wywołanie u klienta niezadowolenia z obecnej sytuacji – wywołanie potrzeby zmiany stanu obecnego – zaprezentowanie wizji pozytywnej przyszłości – rewizja dotychczasowych postaw klienta 	Zainicjowanie zmian postaw/zachowań <ul style="list-style-type: none"> – kształtowanie nowych wzorców zachowań klienta przy zachowaniu zasad PS – proponowanie bezpiecznych dla klienta rozwiązań – akceptacja przez klienta wspólnie ustalonych celów i zaplanowanych działań 	Utrwalenie zmian - zamrażanie <ul style="list-style-type: none"> – wzmacnianie klienta (wskazanie pozytywnych efektów działań, ukazanie korzyści) – negatywne wygaszanie zachowań niepożądanych – nowe wzorce stają się obowiązującymi normami

II kamień milowy (6 miesięcy)

<ul style="list-style-type: none"> – wyjście klienta na rynek pracy; – planowanie konkretnych działań na rynku pracy; – poszukiwanie zatrudnienia zgodnie z planem działań zawartym w kontrakcie; – współpraca z organizacjami i instytucjami we wsparciu klienta w działaniach na rynku pracy (wykorzystanie Informatorium), – wdrażanie usług zawartych w pakiecie, – monitoring realizacji planu działań.

III kamień milowy (po 6 miesiącach)

<ul style="list-style-type: none"> – ewaluacja i określenie rekomendacji do dalszych prac z klientem; – analiza osiągniętych efektów; – ocena rezultatów działań;

2.2.2. Specyfika pracy socjalnej metodą indywidualnego przypadku

W pracach nad zakresem podejmowanych zagadnień szczegółowych na różnych etapach pracy z klientem kierowano się podejściem, które w sposób eklektyczny łączy model funkcjonalny z psychospołecznym w pracy socjalnej. Podstawowym założeniem podejścia określanego jako „rozwiązanie problemu” jest konstatacja, że całe życie ludzkie to proces polegający na rozwiązywaniu problemów. W tym kontekście uważa się pracę socjalną za coś pośredniego pomiędzy edukacją i terapią. Edukacja adresowana jest do sił umysłowych klienta, zaś terapia głównie do jego sił motywacyjnych. Celem postępowania w tym podejściu jest przywrócenie sił motywacyjnych oraz udostępnienie jednostce niezbędnych możliwości w jej otoczeniu dla rozwiązywania problemu i satysfakcjonującego wykonywania swojej roli społecznej, a przy tym najpełniejsze zaangażowanie w działania pomocowe oraz zmobilizowanie sił wewnętrznych i zewnętrznych na rzecz zadowalającego (lub/i) satysfakcjonującego spełnienia roli zawodowej i społecznej.

Praca socjalna rozpoczyna się więc od nawiązania relacji z klientem, zidentyfikowania problemu odczuwanego przez klienta jako wyraźna niedogodność. Ważne jest, by osoba potrzebująca pomocy wskazała problem (subiektywne spojrzenie osoby w danej sytuacji), a pracownik socjalny wspomógł ją w identyfikacji problemu oraz w procesie jego rozwiązywania. To klient ma określić problem, znaleźć rozwiązanie i zastosować je przy aktywnej pomocy pracownika socjalnego. W relacji, jaka powstaje między klientem i pracownikiem socjalnym, udziela się pomocy dwojakiego rodzaju.

1. Umożliwia się dostęp do zasobów, które pozwalają rozwiązać problem.
2. Stymuluje się i kieruje jednostkę w użyciu własnych sił psychicznych, odczuć, myśli i zachowań - ze szczególnym uwzględnieniem aktywnego udziału klienta w tym procesie.

W tym modelu pełne zastosowanie może znaleźć *Kontrakt socjalny*¹⁰. To w ramach tych narzędzi pracownik i klient mają osiągnąć porozumienie względem konkretnego problemu oraz celów, działań, rezultatów i przypuszczalnego czasu trwania współpracy.

Sposób postępowania pracownika socjalnego, rola klienta i zakres ich współpracy we wszystkich fazach metodycznego działania został opracowany na dwóch płaszczyznach:

- w ogólnym odniesieniu do grupy osób pozostających bez pracy, gdzie zamieszczono opis typowych aspektów pracy socjalnej z tą grupą (rozdział 2.2.3);
- w odniesieniu do wyszczególnionych podkategorii problemowych określonych w zakresie podmiotowym. Skupiono się tu na opisie tych aspektów pracy socjalnej, które są właściwe tylko dla danych podkategorii problemowych (rozdziały od 2.2.4. do 2.2.13).

¹⁰ W ramach fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2, opracowano narzędzie – *Umowa współpracy*. Jest to narzędzie alternatywne do *Kontraktu socjalnego*. Główna zmiana jaką poczyniono w kwestionariuszu narzędzia *Umowa współpracy* w stosunku do *Kontraktu socjalnego*, to pominięcie części pierwszej *Kontraktu*, dotyczącej oceny sytuacji życiowej klienta. Przedmiot badania, o którym traktuje pierwsza część *Kontraktu*, została bowiem uwzględniona w narzędziach pracy socjalnej wypracowanych w ramach zadania 2, przypisanych do wcześniejszego etapu metodycznego postępowania pracownika socjalnego (etap 1: ocena/ diagnoza). W związku z tym używanie w ramach pilotażu zadania 2 *Kontraktu socjalnego*, w niezmienionej formie, powodowałoby powielenie niektórych etapów postępowania metodycznego przez pracownika socjalnego. Druga, mniej istotna zmiana, dotyczy nieznacznego przeformułowania języka, który został zastosowany w *Kontrakcie socjalnym*, w celu uczynienia go bardziej przystępnym dla klienta. Pomimo tych niewielkich zmian, ze względów prawnych (nazwa *Kontrakt socjalny* jest zastrzeżona dla narzędzia określonego Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego <Dz. U. 2010 nr 218 poz. 1439>), na rzecz pilotażu przyjęto zmienioną, roboczą nazwę dla narzędzia *Umowa współpracy*, które w istocie jest drobną modyfikacją *Kontraktu socjalnego*. W przypadku stwierdzenia korzyści wynikających z zaproponowanej modyfikacji *Kontraktu socjalnego*, po pilotażu rekomendowana będzie modyfikacja jego kwestionariusza, lecz bez zmiany nazwy, która dobrze przyjęła się w środowisku pracowników socjalnych.

2.2.3. Praca socjalna z osobami pozostającymi bez pracy

OSOBY POZOSTAJĄCE BEZ PRACY	
Typowe problemy osób bez pracy związane z funkcjonowaniem na rynku pracy	<ul style="list-style-type: none"> • zdezaktualizowanie kwalifikacje, niski poziom wykształcenia lub wykształcenie nieadekwatne do potrzeb rynku pracy; • trudności w ponownej integracji zawodowej; • niski poziom motywacji do zmiany sytuacji życiowej; • brak skłonności do podejmowania elastycznych form zatrudnienia; • poczucie alienacji; • niskie kompetencje społeczne i interpersonalne spowodowane długością okresu pozostawania bez pracy i brakiem kontaktów w środowisku pracy; • brak kompetencji społecznych niezbędnych w poszukiwaniu zatrudnienia, np. małe umiejętności autoprezentacji i komunikacji interpersonalnej jako wynik pozostawania w domu i ograniczenia relacji społecznych; • lęk przed uczeniem się nowych umiejętności; • lęk przed podjęciem nowych wyzwań; • zaniżona samoocena; • wykluczenie technologiczne i cyfrowe; • brak doświadczeń zawodowych; • brak umiejętności pełnienia ról pracownika; • niski poziom kreatywności (brak pomysłu na własne życie); • brak środków finansowych na inwestowanie w rozwój zawodowy; • niski poziom aktywności zawodowej; • negatywne postrzeganie przedstawicieli wielu instytucji publicznych i przedsiębiorców; • wyuczona bezradność; • trudności w obiektywnej ocenie własnych możliwości; • przyzwyczajenie do stanu bezrobocia, brak motywacji do pracy, lęk przed zmianami; • praca w „szarej strefie”; • wysoki poziom ubóstwa, problemy finansowe i mieszkaniowe (brak dochodu, niewystarczająca pomoc finansowa); • słabe kompetencje społeczne i interpersonalne; • unikanie zatrudnienia spowodowane egzekucją komorniczą; • wyuczona bezradność; • brak umiejętności społecznych, takich jak: zdolność racjonalnego gospodarowania czasem, autoprezentacja, komunikacja międzyludzka; • brak dbałości o własny wizerunek; • powielanie negatywnych wzorców bierności zawodowej i dziedziczenie statusu klienta pomocy społecznej.
Sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia	
<p>Na etapie budowania relacji w pracy z klientem zwróć uwagę na następujące aspekty komunikacji.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zapewnij klientowi odpowiednie warunki do przeprowadzenia szczerej, rzeczowej rozmowy na temat przyczyn zaistniałej sytuacji. Rozmowa może być przeprowadzona w domu klienta, jeśli pozwalają na to warunki lub w pomieszczeniu biurowym pozostającym do dyspozycji pracowników socjalnych. Na czas rozmowy w pomieszczeniu powinien znajdować się jedynie pracownik socjalny oraz klient. Dobrze jest zabezpieczyć pomieszczenie przed wizytami innych osób, uprzedzając, że będzie ono potrzebne o wskazanym czasie. 2. Zadbaj o stworzenie klimatu zaufania, prezentuj postawę otwartości wobec klienta, postaraj się odrzucić stereotypy i uprzedzenia. Lepsze poznanie problemów jakie ma klient pozwoli Ci zrozumieć i zaaprobować motyw, jakimi kieruje się, postępując często nieracjonalnie. 3. Zapewnij klienta o zachowaniu poufności, przekazując komunikat, że problemy poruszane w trakcie rozmowy zostają wyłącznie do Twojej wiadomości i będą przedmiotem dalszych działań tylko po uzyskaniu aprobaty klienta. Jeśli w trakcie rozmowy okaże się, że pewien obszar problemowy powinien zostać przedstawiony innym osobom np. kierownikowi OPS lub innym specjalistom, uprzedź o tym klienta, wyjaśniając, czemu to będzie służyć, i uzyskaj zgodę na przekazanie tych informacji. 4. Prowadź rozmowę prostym, zrozumiałym dla klienta językiem. Jeśli używasz pojęć obco brzmiących, wytłumacz klientowi ich znaczenie oraz upewnij się czy zostały właściwie zrozumiane. 	

5. Wykorzystaj narzędzia skutecznej komunikacji: aktywne słuchanie, wykorzystanie parafrazy, odzwierciedlanie, używanie pytań otwartych, używanie pytań stymulujących, zachęcających do rozwinięcia wątku.
6. Utrzymuj kontrolę nad przebiegiem i kierunkiem rozmowy za pomocą odpowiedniej struktury pytań, krótkich podsumowań i obserwacji zachowania klienta.
7. Stosuj komunikaty dające klientowi szacunek oraz poczucie sprawczości i jednocześnie budujące Twój autorytet jego oczach („Chcę aby Pan...”; „Pozostaje Panu podjęcie decyzji...”; „Mam propozycję, by...”; „Czy Pani się zgadza?”; „Oczekuję, aby Pan...”; „Będę Panią w tym wspierać.”; „Jak Pani ocenia tę sytuację?”).
8. Unikaj komunikatów oceniających, wartościujących klienta za jego raniące lub destrukcyjne zachowania. Źródło takich zachowań tkwi w jego ograniczonych możliwościach nauczania się lepszych sposobów reagowania. Nie wini klienta za to, że komunikuje się z Tobą tak, jak został tego nauczony.
9. Wyjaśnij klientowi pełnione przez Ciebie funkcje w procesie pomagania: rolę doradcy i rolę osoby mającej wpływ na pomoc finansową.
10. Wysłuchaj i precyzuj oczekiwania klienta, zachęcaj go do aktywnego udziału w rozmowie, dopytuj o wszelkie niejasności.
11. Poinformuj klienta o istotnych etapach współpracy (diagnoza sytuacji, kontrakt socjalny, konieczność współdziałania).

W pracy z klientem wykorzystaj następujące pozytywne wzorce sprzyjające **motywowaniu** go do działania.

1. Wskazuj klientowi obecne zasoby, angażuj go w rozmowę o możliwości ich dalszego wykorzystania.
2. Wzbudź pozytywne oczekiwania, np.: ukazując mu rozwiązania alternatywne, niewykorzystane dotychczas możliwości. Nie obiecuj niczego, co wykracza poza Twoje kompetencje służbowe oraz możliwości organizacyjne i finansowe jednostki OPS.
3. Pozwól klientowi na samodzielne formułowanie oczekiwań, planów na przyszłość, zamierzeń itp.
4. Bazuj na pomysłach klienta. Dopytuj się o jego punkt widzenia, np. używając pytań: „Co chce Pan zmienić w swoim życiu zawodowym?”, „Nad jakim problemem chce Pani teraz pracować?”, „Co najbardziej Panu przeszkadza w obecnej sytuacji zawodowej?”, „Jakie ma Pani pomysły na rozwiązanie tego problemu?”.
5. Pomóż klientowi podczas rozmowy skupić jego uwagę na przyszłości. Zadawaj pytania pozwalające skoncentrować się na celu, np.: „Czego Pani chce?”, „Czego Pani potrzebuje, żeby to osiągnąć?”, „Skąd będzie Pan wiedział, że to już ma?”.
6. Pomóż klientowi w rzetelnej ocenie jego własnych zasobów, możliwości i ograniczeń. Bazuj na zasobach klienta – podkreślaj je.
7. Zminimalizuj znaczenie ograniczeń w świadomości klienta, np. „W tej chwili nie może Pani zostać głównym księgowym, co nie znaczy, że nie może Pani w ogóle być księgowym po uzyskaniu odpowiednich kwalifikacji zawodowych”.
8. Zminimalizuj znaczenie ograniczających przekonań klienta, takich jak np.: „**Wszyscy** pracodawcy są nieuczciwi”, „**Za każdym razem** pytają o wiek”, „**Wszędzie** już pytałem i **nigdzie** nie ma pracy”. Domagaj się konkretnych dowodów, dopytuj o przykłady, konfrontuj klienta z faktami, odwołuj się do pozytywnych doświadczeń klienta.
9. Przekaż klientowi informacje o negatywnym wpływie stereotypów na motywację do działania: obawa przed kontaktem z pracodawcą, obawa przed porażką, brak energii do działania, niechęć do poszukiwania nowych rozwiązań. Formułuj stereotypy w sposób pozytywny: „Są pracodawcy nieuczciwi, ale są także porządni szefowie”.
10. Ukazuj zapotrzebowanie rynku pracy na pracowników o każdym poziomie wykształcenia i kwalifikacji: „Są pracodawcy, którzy nie przyjmą pana do pracy z takimi kwalifikacjami, ale są też tacy, którym te kwalifikacje lub umiejętności wystarczą”.
11. Stosuj wzmocnienia dla cech i zachowań, z których istnienia klient nie zdaje sobie sprawy lub nie docenia ich w danym momencie, np.: „Jest Pan zdrowy, sprawny, zdolny, zachowuje się Pan odpowiedzialnie, rozważnie i konsekwentnie”, „Dotychczas doskonale wykonywała Pani obowiązki domowe, ma Pani w tym duże doświadczenie”.
12. Wykorzystaj przykłady działań klientów, którym udało się osiągnąć zamierzone cele, ale bez wskazywania personaliów tych osób.

Towarzysząc klientowi w realizacji zadań, wykorzystaj wzorce zwiększające skuteczność współpracy i wzajemne zrozumienie.

1. Pracując z klientem i słuchając jego słów, skupiaj jego uwagę na celu, czyli stanie, jakiego pożąda klient. Cele powinny spełniać zasady SMART i jednocześnie być zapisane w kwestionariuszu *Umowy współpracy*.
2. Dostosowuj ustalenia i zadania do „tempa” klienta, indywidualnych uwarunkowań wynikających z jego sytuacji zawodowej i rodzinnej.
3. Ukazuj klientowi pozytywne skutki działań podjętych przez niego i pomagaj mu wyobrazić sobie pozytywne skutki jego działań w dalszej przyszłości, np.: „Kiedy już będzie Pani miała pracę, to gdzie wybierze się Pani

- na urlop?''.
4. Zachęcaj klienta do realizacji ustalonych działań. Nalegaj, aby nie odkładał w czasie zaplanowanych działań, jak najszybciej je urzeczywistniał i doświadczał swojej sprawczości.
 5. Nie unikaj poruszania w rozmowie z klientem trudnych tematów, np. dotyczących zniechęcenia klienta czy braku działań.
 6. Na każdym etapie współpracy dawaj klientowi możliwość wyrażenia własnego punktu widzenia i wpływu na przebieg współpracy.
 7. Odwołuj się do wspólnych ustaleń, przypominaj o zapisach zawartych w kontrakcie lub porozumieniu.
 8. Powstrzymuj się od oceny, odstęp od krytyki klienta za niewykonane zadania. Ustal faktyczne przyczyny niewykonania zadania, przedstaw lub wypracuj z klientem nowe rozwiązania.
 9. Dziel się z klientem swoim entuzjazmem.

Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy

Etap pracy z klientem	ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE WSPÓŁPRACY
OCENA/ DIAGNOZA	<p>Diagnostując sytuację klienta pozostającego bez pracy, zwróć uwagę na obszary funkcjonowania ujęte systemowo, jednak szczególnie istotne z punktu widzenia sytuacji zawodowej. Poddaj analizie cztery obszary funkcjonowania klienta.</p> <p>1. Obszar działań/aktywności klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sytuacja klienta na rynku pracy: czas pozostawania bez pracy, sytuacja finansowa, obecna aktywność zarobkowa, aktywność quazi-zawodowa, źródła utrzymania, sytuacja zdrowotna, zdrowotne przeciwwskazania do pracy, wskazane przez klienta bariery natury prawnej, finansowej lub rodzinnej; • dotychczasowa organizacja działań klienta na rynku pracy: w jaki sposób klient dotychczas poszukiwał pracy, pomocny kwestionariusz <i>Ankieta aktywności na rynku pracy</i> • dotychczasowy przebieg zatrudnienia: sposób rozwiązywania umów o pracę, częstotliwość zmian pracy, adekwatność wyboru miejsc pracy; • aktywność społeczna; • plany, marzenia, ambicje zawodowe, niezrealizowane zamierzenia klienta. <p>2. Obszar kompetencji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wykształcenie: ukończone i nieukończone szkoły, obecne nauczanie, plany edukacyjne; • kwalifikacje zawodowe: kursy, szkolenia, egzaminy i certyfikaty zawodowe, uprawnienia; • doświadczenie zawodowe: praca w konkretnych branżach, na konkretnych stanowiskach, zakres obowiązków, posiadane referencje; • wiedza i umiejętności nie potwierdzone dokumentami; • zainteresowania, pasje, hobby; • wiedza klienta o aktywnych formach poszukiwania pracy, umiejętność ich wykorzystania; • przygotowanie narzędzi poszukiwania pracy: dokumenty aplikacyjne, planowanie, dokumentowanie działań na rynku pracy; • wiedza z zakresu instytucjonalnych form wsparcia osób poszukujących pracy: wsparcie ofertowe, szkoleniowe i specjalistyczne; • znajomość rynku pracy: wiedza o oczekiwaniach pracodawców, stopie bezrobocia, zasobach lokalnego rynku zatrudnienia; • świadomość celu zawodowego: czy klient ma ustalony cel zawodowy; • kompetencje z zakresu komunikacji interpersonalnej: autoprezentacja, rozmowa z pracodawcą. <p>3. Obszar funkcjonowania społecznego:</p> <ul style="list-style-type: none"> • relacje rodzinne: wsparcie bliskich w realizacji działań, konflikty utrudniające poszukiwanie pracy, postawy najbliższych osób; • odziedziczone wzorce i postawy: poziom wykształcenia i stosunek do pracy rodziców i innych krewnych; • wpływ środowiska zamieszkania: stosunek otoczenia do osoby pozostającej bez pracy, wpływ sąsiedztwa, charakter dzielnicy, postawy grupy rówieśniczej;

- normy panujące w miejscu zamieszkania: niepisane zwyczaje, lokalne tradycje.

4. Obszar funkcjonowania psychologicznego:

- psychologiczne koszty radzenia sobie klienta w sytuacji braku pracy: stan emocjonalny, problemy tożsamości, brak kontroli nad swoim życiem, kompensacja straty;
- formy kompensowania sobie braku pracy: jakie strategie zaradcze zastosował klient? Czynne: aktywne poszukiwanie pracy, szkolenia; bierne: zajęcia domowe, telewizja, nałogi;
- gotowość klienta do zmiany sytuacji - motywacja: postawa pro-zawodowa klienta, ambicje, marzenia, plany, wyznaczone cele;
- poziom lęku związanego z wyjściem na rynek pracy;
- poczucie własnej skuteczności w działaniach na rynku pracy;
- kompetencje komunikacyjne klienta: umiejętność komunikowania swoich myśli, informacji, intencji, deklaracji w kontakcie z innymi osobami.

Pierwszy etap postępowania metodycznego pracownika socjalnego składa się z trzech podetapów:

- a. Rozpoznanie sytuacji związanej z problemem klienta
- b. Pogłębienie wiedzy na temat sytuacji związanej z problemem klienta
- c. Opracowanie diagnozy

W ramach pierwszego podetapu postępowania metodycznego skorzystaj z narzędzia *Wywiad – rozpoznanie sytuacji*, które służy rozeznaniu sytuacji m. in. w zakresie:

1. Sytuacji zawodowej klienta oraz zauważonych problemów.
2. Stosunku do tych problemów:
 - klienta,
 - jego rodziny,
 - pracownika socjalnego.
3. Zasobów ważnych z punktu widzenia rozwiązywania tych problemów:
 - klienta,
 - rodziny i środowiska,
 - instytucjonalne.
4. Ograniczeń i barier w rozwiązywaniu problemów:
 - po stronie klienta,
 - po stronie rodziny i środowiska,
 - instytucjonalne, pracownika socjalnego.

Po przeprowadzeniu *Wstępnego rozpoznania*, wykorzystaj narzędzie *Wywiad z osobą pozostającą bez pracy*, a w zależności od potrzeb inne narzędzia przypisane do etapu 1b, które umożliwią ci pogłębienie wiedzy w zakresie obszarów sytuacji klienta, które zostały wyżej wymienione w punktach 1-4.

Po zebraniu informacji dokonaj ich analizy, a jej wyniki zapisz w kwestionariuszu *Diagnoza – ocena sytuacji klienta* (podetap 1c postępowania metodycznego). Pamiętaj, że diagnoza powinna być uzgodniona z klientem, dlatego daj możliwość wpływu klientowi na wnioski formułowane w diagnozie¹¹.

Poniżej znajdują się wskazówki dotyczące opisu wyżej wymienionych badanych problemów klienta:

Ad 1. OPIS POSZCZEGÓLNYCH PROBLEMÓW I TRUDNOŚCI

Opis problemów powinien być wynikiem syntezy i analizy informacji zawartych w wywiadzie lub wywiadach przeprowadzanych z klientem lub innych wykorzystanych narzędzi specjalistycznych (przypisanych do podetapu 1b) oraz potrzeb i oczekiwań klienta ustalonych wspólnie z nim.

Ad 2. STOSUNEK DO POSZCZEGÓLNYCH PROBLEMÓW

Po zebraniu informacji na temat sytuacji związanej z problemem klienta, twoim zadaniem jest wyrobienie sobie swojego obrazu problemów klienta oraz uzyskanie informacji zwrotnej czy klient dostrzega je jako swoje problemy.

Konieczne jest także uzyskanie informacji o problemach dostrzeganych przez klienta.

¹¹ Więcej informacji na temat sposobu postępowania na 1 etapie postępowania metodycznego przy wykorzystaniu narzędzi pracy socjalnej oraz kwestionariusze przywoływanych narzędzi, znajdziesz w *Narzędziach pracy socjalnej*, które zostały opracowane w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2.

	<p>Ustalenie zbioru problemów będących podstawą do określania celów i działań na etapie negocjowania zapisów w kwestionariuszu narzędzia <i>Diagnoza – ocena sytuacji</i>¹² powinno być wynikiem negocjacji i porozumienia między tobą a klientem.</p> <p>Ad 3. ZASOBY/MOŻLIWOŚCI Wszystko, co ułatwia rozwiązywanie problemu.</p> <p>Ad. 4. BARIERY/OGRANICZENIA Wszystko, co przeszkadza, opóźnia lub uniemożliwia rozwiązywanie problemu.</p> <p>Badając zasoby klienta możecie wraz z klientem wykorzystać metodę analityczną SWOT i narzędzia: Wywiad – rozeznanie sytuacji; Wywiad z osobą pozostającą bez pracy; Arkusz Moje zasoby i możliwości; Ankieta umiejętności poszukiwania pracy; Analiza gospodarowania czasem przez osobę pozostającą bez pracy; <i>Diagnoza – ocena sytuacji</i>¹³.</p> <p>O czym powinnaś/powinieneś pamiętać na etapie oceny - diagnozy?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocena/diagnoza jest zawsze tymczasowa i musi być gotowa do aktualizacji czy uzupełnienia. W toku projektowania działań musisz tę diagnozę/ocenę modyfikować i uaktualniać. • Uczestnictwo klienta w diagnozie oznacza, że ma on prawo do oceny swojego życia ze swojego punktu widzenia. Osobista ocena klienta jest najwartościowszym fragmentem oceny sytuacji, niezależnie od poziomu umysłowego klienta i rodzaju dysfunkcji. • Uzyskany subiektywny obraz sytuacji klienta jest poddawany ocenie w powiązaniu z pojawiającymi się faktami, zdarzeniami i dokumentami w celu wywołania u klienta zmiany spojrzenia na jego trudności. • Dokonujesz interpretacji zdobytych informacji, wyciągasz wnioski odpowiednio do uzyskiwanego rozumienia faktów i swoich kontaktów z klientem, rodziną. Dokonując oceny, uwzględniasz wszystkie informacje, uzyskując w ten sposób obraz sytuacji. Wykorzystujesz przy tym swoją wiedzę, umiejętności, system wartości, doświadczenia zawodowe, osobiste. Na ocenę klienta mogą mieć znaczący wpływ Twoje nastawienia i stereotypy - należy na to zwrócić uwagę, dążąc do obiektywizacji tej oceny.
<p>WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUAL- NEGO PAKIETU USŁUG</p>	<p>Określanie celów w pracy z klientem pozostającym bez pracy¹⁴</p> <p>Sposób budowania celów powinien być odpowiedzią na zdiagnozowane przyczyny konkretnej sytuacji klienta. Cele formułuj w sposób zrozumiały dla klienta. Ich realizację określ w czasie: wskaż termin końcowy osiągnięcia konkretnych rezultatów, wskaż, co powinno być rezultatem działania.</p> <p>Przykładowy cel główny: Podniesienie kompetencji społecznych i zawodowych klienta.</p> <p>Cele szczegółowe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sprecyzowane celów rozwoju zawodowego. 2. Nabycie przez klienta kompetencji społecznych przydatnych w poszukiwaniu pracy. 3. Uzyskanie przez klienta informacji o możliwościach wykorzystania aktywnych metod poszukiwania pracy. 4. Zniwelowanie braków w zakresie doświadczenia zawodowego. <p>Przewidywane efekty:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klient posiada precyzyjnie określony cel zawodowy, zgodnie z zasadą SMART, ma określoną ścieżkę aktywizacji zawodowej, wie, jakie działania może kolejno realizować. 2. Klient ma świadomość swoich zasobów, wie, jak radzić sobie ze stresem, potrafi planować działania na rynku pracy, wie, jak ustalić plan obowiązków domowych po podjęciu pracy. 3. Klient zna aktywne metody poszukiwania pracy i potrafi je skutecznie wykorzystać.

¹² Kwestionariusz *Umowy współpracy* oraz informacje w zakresie jego wykorzystania, znajdziesz w *Narzędziach pracy socjalnej* opracowanych w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2.

¹³ Ibidem.

¹⁴ Zgodnie z koncepcją przyjętą w *Narzędziach pracy socjalnej*, opracowanych w ramach fazy modelu, projektu 1.18, zadanie 2, wyznaczenie celów działania, zostało wyodrębnione jako odrębny, drugi etap postępowania metodycznego pracownika socjalnego.

4. Klient posiada udokumentowany przebieg pracy i zakres wykonywanych obowiązków.

Opracowany przez Ciebie plan działań powinien zostać utrwalony w kwestionariuszu narzędzia: *Umowa współpracy*¹⁵ i obejmować:

1. Wspólne z klientem ułożenie według hierarchii ważności wszystkich problemów opisanych i nazwanych w ocenie/diagnozie. Ustalając hierarchię ważności musisz mieć na uwadze:
 - problemy, których rozwiązanie jest niezbędne w pierwszej kolejności i może uniemożliwiać skuteczne rozwiązanie innych problemów,
 - problemy realnie możliwe do rozwiązania.
2. Sformułowanie celów w odniesieniu do zdiagnozowanych i wybranych problemów oraz sformułowanie przewidywanych rezultatów. Narzędzie *Umowa współpracy* jest pomocne w ustalaniu celów zawodowych klienta według zasad SMART.
3. Określenie i podział poszczególnych zadań prowadzących do osiągnięcia celu pomiędzy strony współdziałania: Ciebie, klienta, innych specjalistów lub podmioty mogące wesprzeć klienta.
4. Wspólne ustalenie terminów wykonania i oceny poszczególnych działań/zadań.
5. Wspólne ustalenie sposobów komunikowania się w trakcie realizacji zadań.
 - Planowanie zmian nie może odbywać się bez udziału klienta i dlatego każdy krok musi być powiązany z jego gotowością do zmian i zrozumieniem sytuacji. Oznacza to, że zawsze trzeba starać się w pierwszej kolejności dokładnie poznać obraz sytuacji nakreślony przez klienta.
 - Plan działania z klientem powinien mieć formę pisemną. Zaleca się, aby była to *Umowa współpracy*, zawarta pomiędzy Tobą a klientem.
 - Uwzględniaj w planie nie tylko uzgodnione wspólnie z klientem kierunki działań, ale także ewentualny powrót do rozmowy o problemach, z którymi klient się nie identyfikuje.
 - Tworząc długofalowy plan pomocy, sięgaj po pomoc specjalistów, np. 1) możesz zaprosić do współpracy przy planowaniu działań w ramach pracy socjalnej doradcę zawodowego, który będzie pomocny także w określeniu potencjału zawodowego, preferencji zawodowych klienta oraz uszczegółowieniu celu zawodowego; 2) w przypadku wątpliwości co do ograniczeń w zatrudnieniu wynikających ze stanu zdrowia klienta możesz skorzystać ze wsparcia psychologa lub lekarzy specjalistów.

Budowanie pakietu usług¹⁶

Dobór usług zawartych w pakiecie wymaga uczestnictwa i akceptacji klienta.

Podczas doboru usług wykorzystaj aktualną wiedzę o faktycznych potrzebach klienta i dostępnych instrumentach w ramach Twojej JOPS w celu optymalizacji pakietu usług dla konkretnej osoby. Proponując usługi, uwzględnij także zasoby lokalne innych instytucji, w tym spoza obszaru pomocy społecznej.

Usługi z pakietu dobieraj tak, aby pomagały w realizacji ustalonych celów.

Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach **obowiązkowego pakietu usług** to:

- poradnictwo specjalistyczne: socjalne, psychologiczne, zawodowe, prawne;
- informacje na temat wsparcia instytucji rynku pracy (Informatorium);
- udział w wolontariacie lub innej dostępnej aktywnej formie aktywizacji w ramach Treningu Pracy.

Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach **optymalnego pakietu usług** to:

- trener zatrudnienia wspieranego;
- akompaniator (metoda towarzyszenia);
- zapewnienie opieki nad osobami zależnymi;
- asystent osoby niepełnosprawnej;
- asystent rodziny;
- trening budżetowy;
- trening kompetencji społecznych;
- Zespół Interdyscyplinarny z udziałem klienta;
- uczestnictwo w grupie wsparcia lub grupie samopomocowej;

¹⁵ Patrz: *Narzędzia pracy socjalnej*, opracowane w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2.

¹⁶ Patrz: *Pakiet usług dla osób pozostających bez pracy* (opracowany w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2)

	<ul style="list-style-type: none"> • zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych; • Klub Integracji Społecznej. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach pakietu usług społecznych to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo i doradztwo zawodowe; • doradztwo edukacyjne; • pośrednictwo pracy; • udostępnianie ofert pracy; • pośrednictwo pracy zagraniczne; • pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy (Klub pracy); • pomoc w dotarciu do pracodawców; • informacja zawodowa; • organizacja szkoleń; • informacja o szkoleniach i projektach na rzecz poszukujących zatrudnienia; • kształcenie ogólne i zdobycie kwalifikacji zawodowych; • aktywizacja zawodowa; • <i>job coaching</i>. <p>Oraz usługi z obszaru zdrowia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • edukacja zdrowotna; • terapia psychologiczna dla uzależnionych, programy korekcyjno-edukacyjne; • turnusy rehabilitacyjne. <p>Przykładowy sposób wykorzystania pakietu w odniesieniu do celów szczegółowych.</p> <p>Cele:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sprecyzowane celów rozwoju zawodowego. 2. Nabycie przez klienta kompetencji społecznych przydatnych w poszukiwaniu pracy. 3. Uzyskanie przez klienta informacji o możliwościach wykorzystania aktywnych metod poszukiwania pracy. 4. Zniwelowanie braków w zakresie doświadczenia zawodowego. <p>Usługi pakietu:</p> <p>ad. 1 i 3. Skorzystanie ze wsparcia doradcy zawodowego (PUP, WUP lub OHP), doradztwo indywidualne w zakresie określenia potencjału zawodowego klienta i opracowania Indywidualnego Planu Działań, uzyskanie wskazówek (opinii) związanych z dalszą aktywizacją zawodową klienta (preferencje zawodowe, zasoby do wykorzystania). Uczestnictwo klienta w klubie pracy lub indywidualnym poradnictwie z zakresu aktywnych metod poszukiwania pracy.</p> <p>ad. 2 Uczestnictwo klienta w indywidualnym poradnictwie psychologicznym lub grupowym (trening umiejętności społecznych).</p> <p>ad. 4 Uczestnictwo klienta w wolontariacie lub innej formie aktywizacji w ramach Treningu Pracy.</p>
<p>REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Istotą skutecznego procesu pracy z osobami pozostającymi bez pracy jest, na etapie współdziałania w realizacji planu działania, zastosowanie modelu wprowadzania zmiany uwzględniającego fazy przedstawione na schemacie w rozdziale 2.21. • Realizacja planu działania powinna odbywać się z zaangażowaniem obydwu stron. Ustalone w planie działania czynności powinny być realizowane we wskazanych terminach, zgodnie z ich treścią. Ustal wraz z klientem oraz podmiotami działającymi na rzecz klienta by informować się wzajemnie o wszystkich okolicznościach mających wpływ na zakres i termin wykonywanych działań. • W ramach realizacji planu działania stosuj zasadę małych kroków. W praktyce polega to na wyznaczaniu - np. w ramach <i>Umowy współpracy</i> - łatwych do realizacji, krótkoterminowych celów, ustalaniu krótkich terminów realizacji, rozliczeniu z działań i planowaniu kolejnych. • Ukazuj niewykorzystanych jeszcze przez klienta możliwości. Wskaż instytucjonalne formy wsparcia przy wykorzystaniu Informatorium: urzędy zatrudnienia, firmy doboru personalnego, agencje pracy tymczasowej, organizacje pozarządowe, instytucje kościelne, centra informacji,

	<p>punkty pomocy koleżeńskiej, inkubatory.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pomóż klientowi w ustaleniu listy potencjalnych pracodawców w odniesieniu do celu zawodowego. • Wskaż klientowi pomysły na skuteczne dotarcie do pracodawców, np. poprzez Internet, wykorzystanie sieci znajomości, prasę; wysłanie aplikacji do firm innymi źródłami, • Wskaż klientowi możliwości planowania działań na rynku pracy: ustalenie listy pracodawców, przygotowanie aplikacji do konkretnych firm, zapisywanie działań w kalendarzu, ustalanie terminów, dokumentowanie podjętych działań. • Umożliw klientowi dostęp do telefonu, komputera z dostępem do Internetu, drukarki, pomóż w zdobyciu materiałów biurowych, wesprzyj w obsłudze komputera. • Jeśli uznasz to za konieczne, bądź rzecznikiem klienta w kontakcie z instytucjami i pracodawcami.
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	<p>Zgodnie ze standardami ewaluacji, ocenę stopnia postępów i zmian w zachowaniach klienta, przeprowadzaj w trakcie całego okresu trwania pomocy zgodnie z zaplanowanym harmonogramem działań ewaluacyjnych.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rozliczaj ustalone i zapisane zadania po zakończeniu każdego z etapów pracy z klientem, np.: uzyskanie od doradcy zawodowego za pośrednictwem klienta opinii doradczej określającej potencjał zawodowy klienta. • Ukazuj osiągnięte rezultaty w kontekście sukcesów. • Wskazuj klientowi proces zmiany, podkreślaj rolę klienta w osiągnięciu celów, wskazuj dobre praktyki realizowane przez klienta. Zestaw osiągnięte rezultaty z planowanymi efektami. • Oceny częściowe powinny być dokonywane na podstawie informacji uzyskanych z monitoringu, tzn. analizy ankiet, testów, wywiadów przeprowadzanych przez poszczególne osoby pracujące z klientem. Możesz tu ponownie użyć narzędzia, które wykorzystywane byłyby do różnych etapów postępowania metodycznego, np. <i>Ankieta aktywności na rynku pracy</i>¹⁷, aby porównać wcześniej wypełniony kwestionariusz narzędzia z tym, który sporządzony zostanie obecnie, aby dowiedzieć się jak w chwili obecnej klient realizuje swoje działania na rynku pracy i czy nastąpiły zmiany w tym zakresie. • Ważne jest aby dokonać tzw. ocenę wyjściową. Tu można podjąć współpracę ze specjalistą w zakresie przeprowadzenia testów. • Bądź systematycznie w kontakcie z poszczególnymi specjalistami w celu wymiany informacji o postępach klienta.
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	<p>Po realizacji zaplanowanych działań poinformuj klienta o zakończeniu interwencji socjalnej lub zaproponuj nowe kierunki działań w zależności od potrzeb klienta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rozliczaj ustalone i zapisane zadania po zakończeniu każdego z etapów pracy z klientem (odpowiednim do tego narzędziem jest <i>Ocena realizacji Umowy współpracy</i>). • Ukazuj osiągnięte rezultaty w kontekście sukcesów. • Ukaż klientowi proces zmiany, osiągnięte efekty, podkreśl rolę klienta w osiągnięciu celów, wskazanie dobrych praktyk realizowanych przez klienta, powstrzymanie się od oceny, odstąpienie od krytyki klienta za niewykonane zadania (ustalenie faktycznych przyczyn niewykonania zadania, przedstawienie lub wypracowanie z klientem nowych rozwiązań). • Analizując zasoby klienta po realizacji działań, możesz ponownie wykorzystać metodę analityczną SWOT oraz porównać aktualną sytuację klienta z sytuacją poprzedzającą proces wsparcia. • Jeśli wspólne działania nie przyniosły oczekiwanych rezultatów, strony obowiązane są dokonać analizy przyczyn nieefektywnego przebiegu współpracy. Powstrzymaj się od oceny, odstęp od krytyki klienta za niewykonane zadania. Ustal faktyczne przyczyny niewykonania zadania, przedstaw lub wypracuj z klientem nowe rozwiązania.
Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz osób pozostających bez pracy	
<p>Skuteczna pomoc osobom pozostającym bez pracy polega przede wszystkim na wspomaganiu ich w odzyskiwaniu możliwości pełnienia ról społecznych. To w głównej mierze przeciwdziałanie umacnianiu klienta w społecznej roli bezrobotnego i adaptacji do tej roli, gdyż jest to prosta droga do wykluczenia społecznego, które bardzo często polega na niepodejmowaniu zwyczajowej i społecznie akceptowanej drogi życiowej. We wsparciu osób bezrobotnych, poza pomocą indywidualną, uwzględnij zatem tzw. wsparcie środowiskowe. W ten sposób</p>	

¹⁷ Patrz: *Narzędzia pracy socjalnej*, opracowane w fazie modelu projektu 1.18, zadanie 2.

możliwe jest przełamywanie izolacji, budowanie sieci kontaktów międzyludzkich i przedmiotowych oraz więzi emocjonalnych.

Metoda pracy środowiskowej daje szereg możliwości. Głównym zadaniem będzie budowanie oparcia społecznego oraz kontekstu dla podejmowania przez klienta aktywności społecznej na rzecz lokalnej społeczności.

Twoim strategicznym partnerem w realizacji procesu wsparcia klienta w wychodzeniu z roli bezrobotnego jest Powiatowy Urząd Pracy i pozostałe instytucje rynku pracy przewidziane w ustawie o promocji zatrudnienia. Współpraca z tymi instytucjami została usankcjonowana formalnie (50 ust. 3. w zw. z art. 50. ust. 2, pkt 2. ustawy o p.z.). Ośrodki Pomocy Społecznej w celu skuteczniejszego rozwiązywania problemów wynikających z bezrobocia mogą podpisać porozumienie z PUP, które powinno przyczynić się do usprawnienia przepływu informacji i efektywniejszego wykorzystania instrumentów pomocowych, jakimi dysponują instytucje rynku pracy, np.: pośrednictwo pracy, doradztwo zawodowe, informacja zawodowa, szkolenia, pożyczki i dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej, roboty publiczne, prace interwencyjne, prace społecznie użyteczne, czy dofinansowanie kosztów dojazdu czy zakwaterowania. Instytucje związane bezpośrednio z rynkiem pracy nie są jedynym partnerem OPS w kreowaniu możliwości przygotowania klientów do zatrudnienia. Powinniśmy spojrzeć na otaczające nas zasoby instytucjonalne jak na potencjalną bazę różnego rodzaju instrumentów aktywizacyjnych, gdzie możemy zorganizować staż, wolontariat, skorzystać z konkretnych umiejętności zatrudnionych tam specjalistów, skorzystać z pomieszczeń dla realizacji programu grup samopomocowych itp. Każda praktycznie organizacja może być dla nas partnerem w realizacji celów pracy socjalnej z klientem. Dlatego budując oparcie środowiskowe, dokonaj rozpoznania istniejących zasobów instytucjonalnych.

Choć nie we wszystkich gminach działają Centra czy Kluby Integracji Społecznej, tam, gdzie zostały utworzone, zapewniają kompleksową ofertę pomocy dla osoby pozostającej bez pracy: od pomocy psychologicznej poprzez trening umiejętności społecznych po naukę przydatnych umiejętności zawodowych.

Głównymi działaniami w ramach wsparcia środowiskowego jest:

- Budowanie lokalnych partnerstw „dla zatrudnienia”, co zdecydowanie podnosi skuteczność oddziaływań, dostarczając równocześnie pracownikom socjalnym profesjonalnym narzędzi do realizacji procesu rehabilitacji zawodowej swoich klientów, sytuując ich samych w sieci instytucji działających na rynku pracy. Zakres współpracy pomiędzy partnerami powinien obejmować:
 - wspólne diagnozowanie problemów;
 - uzgadnianie sposobów rozwiązywania problemów;
 - korzystanie ze wspólnych zasobów;
 - uzupełnianie oferty pomocy adresowanej do osób pozostających bez pracy;
 - wymiana doświadczeń w zakresie sprawdzonych skutecznych metod pracy z bezrobotnymi;
 - wymiana informacji;
 - dostosowywanie oferty szkoleniowej na potrzeby pracodawców i zmieniającego się rynku pracy.
- Organizowanie społeczności lokalnej w celu zwiększenia mobilności osób pozostających bez pracy, np. system usług sąsiedzkich, tzw. banki czasu, pozwalające zorganizować opiekę nad osobami zależnymi, organizacja transportu na dojazdy do pracy czy aktywności wspierające wychodzenie z bezrobocia.
- Wspomaganie rozwoju w odniesieniu zarówno do osób pozostających bez pracy, jak też warunków, w jakich te osoby żyją, np. pozyskiwanie pracodawców dla organizacji staży i praktyk zawodowych, robót publicznych czy prac społecznie użytecznych.
- Integrowanie członków społeczności lokalnych poprzez organizację różnego rodzaju wydarzeń czy uroczystości a tym samym budowanie wzajemnego zaufania co mogłoby zaowocować utworzeniem przedsięwzięć gospodarczych, takich jak spółdzielnie socjalne czy działalności gospodarczej w ramach organizacji pozarządowych.

Biorąc pod uwagę powyższe aspekty, aktywizuj klienta pozostającego bez pracy przy wykorzystaniu zasobów lokalnych poprzez:

- zaproponowanie wsparcia Powiatowego lub Wojewódzkiego Urzędu Pracy, Ochotniczych Hufców Pracy lub organizacji pozarządowych w zakresie poradnictwa i doradztwa zawodowego, skorzystania z aktywnych form wsparcia, uzyskania ofert pracy, uzyskania informacji o możliwości uzyskania legalnego zatrudnienia w kraju i za granicą;
- pomoc w skorzystaniu z bezpłatnych porad prawnych: w ramach stowarzyszeń, poradni uniwersyteckich, rzeczników praw obywatelskich, biur informacji obywatelskich;
- wskazanie dostępu do lekarza orzecznika, lekarza medycyny pracy, laboratorium medycznego: opłacenie niezbędnych badań lekarskich, w tym dopuszczających do pracy;
- pomoc w pisaniu pism do archiwów państwowych celem uzyskania świadectw pracy;

- kontakt z miejscowymi organizacjami i grupami samopomocowymi działającymi na rzecz osób pozostających bez pracy;
- kontakt z organizacjami pracodawców i związkami zawodowymi;
- zaproponowanie uczestnictwa w doradztwie zawodowym, grupowych formach wsparcia, projektach i programach readaptacyjnych (w ramach KIS, CIS), a także projektach finansowanych z EFS, nakierowanych na powrót do aktywności zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym;
- zaproponowanie uczestnictwa w Treningu Pracy: wolontariat osób bezrobotnych, prace społecznie użyteczne, przygotowanie zawodowe dorosłych, staże, prace interwencyjne, roboty publiczne, warsztaty readaptacyjne, zatrudnienie wspierane;
- wskazanie instytucjonalnych form wsparcia: urzędy zatrudnienia, firmy doboru personalnego, agencje pracy tymczasowej, organizacje pozarządowe, instytucje kościelne, centra informacji, punkty pomocy koleżeńskiej, inkubatory.

2.2.4. Specyfika pracy socjalnej z osobami do 25 roku życia, w tym z absolwentami

OSOBY DO 25 ROKU ŻYCIA POZOSTAJĄCE BEZ PRACY, ABSOLWENCI	
Specyficzne problemy grupy związane z funkcjonowaniem na rynku pracy	<ul style="list-style-type: none"> • posiadanie kwalifikacji zawodowych niewpisujących się w potrzeby rynku pracy (studia ukończone nie na kierunkach, którymi zainteresowani są lokalni pracodawcy, lecz tam, gdzie były wolne miejsca na uczelniach); • brak doświadczenia zawodowego lub niewielkie doświadczenie zawodowe; • trudności w uzyskaniu pracy po opuszczeniu całodobowej placówki opiekuńczo-wychowawczej; • powielanie negatywnych wzorców bierności zawodowej i dziedziczenie statusu klienta pomocy społecznej; • nierealistyczne oczekiwania zawodowe w zestawieniu z posiadanymi kompetencjami; • brak środków finansowych na inwestowanie w rozwój zawodowy; • brak kontaktów społecznych skutkujących brakiem dostępu do środowiska pracy.
Sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia.	
<p>W kontakcie z klientem reprezentującym tę grupę problemową wykorzystaj wskazówki zawarte w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Dodatkowo, na etapie budowania relacji w pracy z tą grupą klientów zwróć uwagę na istotne aspekty komunikacji.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dostosuj swój język wypowiedzi tak, aby był zrozumiały przez osobę młodą, często posługującą się slangiem. 2. Wykorzystaj dowcip w rozmowie z młodym człowiekiem. Poczucie humoru zmniejsza ciężar negatywnych emocji, młody człowiek staje się bardziej elastyczny, twórczy, może lepiej wykorzystywać własne zasoby¹⁸. 3. Objaśniaj i dopytuj, czy informacje przekazywane przez Ciebie są zrozumiałe. Młody człowiek może wstydzić się przyznać, że Cię nie rozumie. 4. Zadbaj o przekazanie prawidłowych wzorców komunikacji, gdyż większość młodych klientów ośrodka pomocy społecznej wychodzi z domu z ogromnymi deficytami w tym zakresie. Twoja rolą jest też pełnienie w tym aspekcie roli mentora. <p>W pracy z klientem wykorzystaj następujące pozytywne wzorce sprzyjające motywowaniu klienta do działań.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zachęcaj klienta do poznawania nowych rzeczy. Charakterystyczna dla tej grupy wiekowej chęć poszukiwania nowych rozwiązań oraz ciekawość świata mogą okazać się przydatne w planowaniu i realizacji działań. 	

¹⁸ Dowcip został ukazany przez Virginie Satir jako jeden ze skutecznych wzorów pracy z klientem. Na temat pracy Virginii Satir, zob. S. Andreas, *Jak pracowała Virginia Satir. Zapis sesji terapeutycznej z komentarzem*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2001.

<p>2. Ukazuj przykłady młodych osób, którym się udało. Wykorzystaj przykłady niektórych idolów.</p> <p>Towarzysząc klientowi w realizacji zadań, wykorzystuj wzorce zwiększające skuteczność współpracy i wzajemne zrozumienie.</p> <ol style="list-style-type: none"> Planując działania, określając cele a następnie realizując plany zawsze uwzględniaj pomysły, propozycje młodego człowieka. Twoja postawa może okazać się cenna, bo inna od dotychczasowych, przeważnie negatywnych doświadczeń klienta. Twój kontakt z młodym klientem wiąże się także z Twoim wpływem na jego rozwój. Twoja rola – podobna do roli mentora wymaga ciągłego dyskusowania, doświadczenia, ponownie dyskusowania i zachęcania klienta do wyciągania wniosków. W pracy z młodym klientem zwróć uwagę na rolę jego rodziców i opiekunów. Współpracuj z nimi. Wskazuj swojemu klientowi pozytywne aspekty współpracy ze „starszą”. Zainteresuj działaniami znajomych, zachęć do współpracy rówieśników klienta. Działając wspólnie będzie im łatwiej realizować trudne zadania. Promuj działania pro-społeczne, wolontariat (także wolontariat europejski). Zachęcaj młodego człowieka do inicjatywy, wykorzystaj konstruktywnie jego potencjał. 	
<p>Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy</p>	
<p>Etap pracy z klientem</p>	<p>ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE WSPÓŁPRACY</p>
<p>OCENA/ DIAGNOZA</p>	<p>Diagnostując sytuację osoby młodej pozostającej bez pracy, zbadaj obszary wskazane w rozdziale 2.2.3. W przypadku tej grupy problemowej zwróć szczególną uwagę na:</p> <ol style="list-style-type: none"> Obszar działań/aktywności klienta <ul style="list-style-type: none"> plany, marzenia, ambicje zawodowe, niezrealizowane zamierzenia klienta. Wykorzystując te informacje, można budować akceptowane przez młodego człowieka cele szkolne i zawodowe. Obszar kompetencji <ul style="list-style-type: none"> ukończone, ale także nieukończone szkoły. Informacje o wyborze kolejnych szkół, problemach z utrzymaniem się w szkole mogą pomóc w wyborze alternatywy szkoleniowej w przyszłości; zainteresowania, pasje, hobby. Warto budować plan edukacyjny i zawodowy oparty na tym, co młody człowiek lubi robić. Obszar funkcjonowania społecznego <ul style="list-style-type: none"> relacje rodzinne – dziedziczne wzorce i postawy: wsparcie bliskich w realizacji działań, konflikty utrudniające naukę lub poszukiwanie pracy, postawy najbliższych osób; wpływ grupy rówieśniczej. Wpływ ten można wykorzystać w realizacji działań. Obszar funkcjonowania psychologicznego <ul style="list-style-type: none"> w tym obszarze zwróć szczególną uwagę na wszystkie wskazane w punkcie 2.2.3. aspekty funkcjonowania klienta. Są one szczególnie ważne z uwagi na fakt, iż młody człowiek jest jeszcze na etapie rozwoju psychospołecznego. <p>Wskazówki dotyczące opisu zebranych informacji o problemach klienta oraz diagnozy dokonanej na ich podstawie (przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi pracy socjalnej) znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
<p>WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE</p>	<p>Przykładowy cel główny: Uzyskanie i utrzymanie zatrudnienia na otwartym rynku pracy.</p>

<p>PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG</p>	<p>Cele szczegółowe:</p> <p>1. Wzmocnienie kompetencji społecznych osoby do 25 roku życia niezbędnych do zdobycia i utrzymania zatrudnienia, w tym nabycie/wzmocnienie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • motywacji do podjęcia zatrudnienia i doskonalenia zawodowego; • umiejętności rozpoznawania własnych zasobów; • umiejętności autoprezentacji; • zdolności do terminowego i odpowiedzialnego wypełniania obowiązków pracowniczych; • umiejętności współpracy zespołowej. <p>2. Wzmocnienie kompetencji zawodowych, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poznanie metod poszukiwania pracy; • zwiększenie aktywności i samodzielności w poszukiwaniu ofert pracy i form doskonalenia zawodowego, itd.; • nabycie nowych umiejętności zawodowych poprzez pomoc w uzyskaniu dostępu do usług instytucji rynku pracy; • nabycie zdolności do terminowego i odpowiedzialnego wypełniania obowiązków pracowniczych; • zwiększenie samodzielności, odpowiedzialności i zaradności. <p>Wskazówki dotyczące opracowywania planu działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Opracowanie pakietu usług¹⁹:</p> <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach obowiązkowego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo zawodowe: określenie preferencji zawodowych, wybór kierunków kształcenia, opracowanie IPD, dostęp do informacji o zawodach, warsztaty rozwojowe; • poradnictwo psychologiczne: indywidualne, rodzinne, uczestnictwo w warsztatach rozwojowych, grupach wsparcia; • informacje na temat wsparcia instytucji rynku pracy – Informatorium: informacja o organizacjach realizujących wolontariat krajowy i europejski, informacja o organizacjach wspierających rozwój młodzieży, dostęp do firm szkoleniowych; • udział w wolontariacie lub innej dostępnej aktywnej formie aktywizacji w ramach Treningu Pracy: staże, wolontariat, przygotowanie zawodowe i inne. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach optymalnego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wsparcie trenera zatrudnienia wspieranego/trenera pracy; • wsparcie w ramach treningu kompetencji społecznych/treningu budżetowego; • zespół interdyscyplinarny z udziałem klienta; • wsparcie akompaniatora lub mentora w ramach metody towarzyszenia; • wsparcie brokera edukacyjnego (wybór odpowiednich kierunków kształcenia); • wsparcie asystenta osoby niepełnosprawnej/asystenta rodziny; • uczestnictwo w grupie wsparcia lub grupie samopomocowej. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach pakietu usług społecznych to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo i doradztwo zawodowe; • doradztwo edukacyjne; • pośrednictwo pracy krajowe i zagraniczne; • ułatwianie kontaktu z pracodawcami (targi i giełdy pracy); • udostępnianie ofert pracy – także sezonowej; • pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy; • informacja zawodowa; • zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub
---	---

¹⁹ Patrz: Pakiet usług dla osób pozostających bez pracy.

	zdobywanie kwalifikacji zawodowych; <ul style="list-style-type: none">• kształcenie ogólne i zawodowe;• edukacja zdrowotna.	
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Wskazówki dotyczące realizacji planu działania znajdują się w rozdziale 2.2.3.	
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Wskazówki dotyczące oceny i ewaluacji działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.	
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA		
Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz osób do 25 roku życia pozostających bez pracy, absolwentów		
Aktywizuj młodego klienta pozostającego bez pracy przy wykorzystaniu zasobów lokalnych poprzez:		
1. Wykorzystanie zasobów ludzkich: rodzina, przyjaciele, koledzy, sąsiedzi.		
Wśród ludzi młodych istotną rolę odgrywają : <ul style="list-style-type: none">• grupa rówieśnicza – grupa, w której klient spędza/spędzał część wolnego czasu. Często grupa taka wywiera wpływ na jego opinie, postawy i zachowania, na styl ubierania się, na wybór muzyki. Przynależność do konkretnej subkultury młodzieżowej może być barierą aktywności zawodowej. Istnieją różne grupy młodzieżowe. Może to być paczka na osiedlu, klasa szkolna, grupa taneczna, sportowa czy zastęp harcerski, każda z nich ma swoją odrębną specyfikę. Pozycja, jaką w danej grupie zajmuje jednostka, ma wpływ na jej samoocenę, poczucie własnej wartości, sposób spostrzegania swojej osoby.• grupa wirtualna. Osoby w wieku do 25 roku życia często należą do różnych grup wirtualnych. Internetowe grupy tworzone są przy pomocy popularnych for internetowych i są w pewnym stopniu zbliżone do funkcjonowania grup społecznych w rzeczywistości. Na forach często osoby młode szukają pomocy, znajomości wśród ludzi, którzy są do nich podobni pod jakimś względem. Grupy takie, funkcjonując w oparciu o zubożony przekaz, bardzo łatwo zdają się wpływać na samoocenę i prezentowane przez klienta opinie, poglądy.		
2.Wykorzystanie zasobów instytucjonalnych.		
Włączaj specjalistów z zakresu rynku pracy poprzez działania budujące partnerstwo na rzecz rozwiązywania problemów indywidualnych klientów. Korzystaj z różnorodnych zasobów: publicznych i niepublicznych instytucji rynku pracy w zakresie pomocy młodzieży w powrocie lub wejściu na rynek pracy:		
<ul style="list-style-type: none">• Ochotnicze Hufce Pracy (OHP), w ramach których działają m.in.: kluby pracy, mobilne centra informacji zawodowej, ośrodki szkolenia zawodowego, szkolne ośrodki kariery;• biura karier;• organizacje młodzieżowe;• organizacje pozarządowe aktywizujące młodzież w ramach wolontariatu krajowego i zagranicznego.		
Opis problemów jakie może najczęściej napotkać pracownik socjalny w pracy z klientem		
Etap pracy z klientem	PROBLEM	Praktyczna wskazówka
OCENA/ DIAGNOZA	Niespójność pomiędzy informacjami przekazywanymi przez osobę młodą, nieaktywną zawodowo z informacjami przedstawianymi przez najbliższe otoczenie (rodzinę) – z uwagi na ograniczone relacje, konflikty, zaniedbania wychowawcze.	Podczas wywiadu przeprowadzanego z klientem, staraj się ustalić faktyczny stan rzeczy, poprzez zadawanie pytań w tym obszarze tematycznym, co do którego posiadasz sprzeczne informacje od bliskich mu osób (np. prosząc go o wyjaśnienia dlaczego osoby w rodzinie przedstawiają inny stan rzeczy, niż robi to on sam, np.: mówisz, że wywiązywałeś się ze wszystkich obowiązków w poprzedniej pracy i twoje zachowanie było

		<i>raczej bez zarzutu. Jak myślisz, dlaczego twoja dziewczyna może uważać, że swoim zachowaniem sprowokowałaś szefa aby zwolnił cię z pracy?).</i>
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	Niechęć do podejmowania pracy w innym zawodzie niż zawód wyuczony. Brak chęci przekwalifikowania oraz zbyt wygórowane oczekiwania jak np. wysoka płaca na starcie, dogodny rozkład czasu pracy.	Wskazana jest współpraca z doradcą zawodowym i nacisk na udzielenie pomocy w wyborze nowego zawodu.
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Niewywiązywanie się z terminów lub niepodejmowanie działań	Rozmowa z klientem na temat przyczyn takiego stanu rzeczy. Ustalenie programu naprawczego. Wyznaczenie nowych terminów i sposobów zaradczych, np. dopasowanie działań do tempa i możliwości klienta, duża rola pomysłów, propozycji klienta w określaniu zadań.
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów	
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów	

2.2.5. Specyfika pracy socjalnej z kobietami powracającymi na rynek pracy po urodzeniu dziecka, osobami samotnie wychowującymi dzieci oraz mającymi pod opieką osoby zależne

KOBIECY POWRACAJĄCE NA RYNEK PRACY PO URODZENIU DZIECKA OSOBY SAMOTNIE WYCHOWUJĄCE DZIECI, MAJĄCE POD OPIEKĄ OSOBY ZALEŻNE	
Specyficzne problemy tej grupy związane z funkcjonowaniem na rynku pracy	<ul style="list-style-type: none"> • obciążenie obowiązkami macierzyńskimi/ojcowskimi/opiekuńczymi i samodzielnym prowadzeniem gospodarstwa domowego; • trudności w godzeniu obowiązków rodzinnych z zawodowymi; • uprzedzenia pracodawców odnośnie dyspozycyjności kobiet / mężczyzn posiadających / wychowujących samotnie małe dzieci (absencja w pracy spowodowana koniecznością opieki nad dzieckiem w przypadku zachorowań); • relatywnie niskie wynagrodzenia, nie stanowiące ekwiwalentu wobec rezygnacji z obowiązków domowych i ponoszenia kosztów opieki nad dzieckiem.
Specyficzne sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia	
<p>W kontakcie z klientem reprezentującym tę grupę problemową wykorzystaj wskazówki w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Dodatkowo, na etapie budowania relacji w pracy z tą grupą klientów zwróć uwagę na istotne aspekty komunikacji.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Osoby powracające po długiej przerwie spowodowanej wychowywaniem dzieci wymagają przede wszystkim pomocy w nawiązaniu nowych kontaktów oraz zdobyciu umiejętności interpersonalnych ułatwiających wejście w szersze kręgi społeczne niż te, w których dotychczas funkcjonowały, tzn. najbliższa rodzina i sąsiedztwo, co zdecydowani ułatwi szukanie i znalezienie zatrudnienia. Wskaż klientowi możliwości poszerzenia sieci kontaktów. Zaproponuj siebie jako kolejną osobę w sieci wsparcia. 	

2. Okaż zrozumienie dla dylematów wynikających z konieczności podjęcia decyzji w sprawie rezygnacji z bezpośredniej opieki nad dziećmi.
3. Zadbaj o bezpieczne otoczenie, w którym klientka będzie mogła poznać nowe sposoby działania w przyjaznych dla niej warunkach. Jednocześnie dostarcz wsparcia w postaci konkretnych form usług i świadczeń, przez co zyskasz ocenę skuteczności w działaniu co prowadzi do budowania zaufania u klienta.

W pracy z klientem wykorzystaj następujące pozytywne wzorce sprzyjające **motywowaniu klienta** do działań.

1. Pomóż klientowi w dostrzeżeniu korzyści wynikających z nowej sytuacji związanej z powrotem do pracy (pozytywne wzorce dawane dzieciom, możliwość inwestowania w ich rozwój, w przyszłości dzieci nie będą musiały utrzymywać swoich niepracujących rodziców).
2. Motywuj do podejmowania wysiłku w celu uzupełnienia wykształcenia i zdobycia adekwatnych kwalifikacji zawodowych, ukaż możliwości w tym zakresie.

Towarzysząc klientowi w realizacji zadań, wykorzystuj wzorce zwiększające skuteczność współpracy i wzajemne zrozumienie.

1. Pomagaj klientowi w budowaniu na nowo wizerunku osoby posiadającej zasoby do pełnienia innych niż tylko rodzinnych ról. Wskazuj zauważone zasoby możliwe do wykorzystania w pełnieniu ról zawodowych.
2. Wskaż możliwości organizacyjne i pomocowe w zakresie dostępu do usług opiekuńczych nad osobami zależnymi, udzielaj wsparcia w sprawach formalnych z tym związanych, wskaż także możliwości skorzystania w tym zakresie z pomocy sąsiedzkiej lub ze wsparcia wolontariuszy i organizacji np. banków czasu.
3. Zaproponuj udział w spotkaniach grup wsparcia lub samopomocowych w celu zrelatywizowania osobistej sytuacji klienta w kontekście sytuacji innych osób powracających na rynek pracy. Zainicjuj powstanie grupy wsparcia osób posiadających podobne problemy, wykorzystaj potencjał klientów we wzajemnym wsparciu.

Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy

ETAP PRACY Z KLIENTEM	ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE WSPÓŁPRACY
OCENA/ DIAGNOZA	<p>Diagnostując sytuację tej grupy osób, zbadaj obszary wskazane w rozdziale 2.2.3. W wypadku tej grupy problemowej zwróć szczególną uwagę na:</p> <p>1. Obszar działań/aktywności klienta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • plany, marzenia, ambicje zawodowe, niezrealizowane zamierzenia klienta, szczególnie te związane z rozwojem dziecka. Wykorzystując te informacje, można budować akceptowane przez klienta cele szkoleniowe i zawodowe. <p>2. Obszar kompetencji</p> <ul style="list-style-type: none"> • zainteresowania, pasje, hobby. Warto budować plan edukacyjny i zawodowy oparty na wskazanych przez klienta kompetencjach zawodowych . • warto także wykorzystać kompetencje zdobyte podczas wieloletniego zajmowania się dziećmi, np.: umiejętności opiekuńcze, koordynowanie i planowanie działań związanych z wychowywaniem dzieci. <p>3. Obszar funkcjonowania społecznego</p> <ul style="list-style-type: none"> • relacje rodzinne: w szczególności wsparcie emocjonalne bliskich oraz wsparcie w opiece nad dzieckiem, postawy najbliższych osób w aspekcie powrotu klienta na rynek pracy; • relacje sąsiedzkie, np. w aspekcie pomocy w opiece nad dzieckiem lub pomocy

	<p>rzeczowej.</p> <p>4. Obszar funkcjonowania psychologicznego</p> <ul style="list-style-type: none"> w tym obszarze zwróć szczególną uwagę na wszystkie wskazane w punkcie 2.2.3. aspekty funkcjonowania klienta. Są one szczególnie ważne z uwagi na fakt, iż osoby samotnie wychowujące często kompensują sobie brak pracy nadopiekuńczymi postawami wobec dzieci. Upatrują wręcz podjęcie przez siebie pracy jako zagrożenie dla dziecka (lęk separacyjny, gorsze wyniki w szkole, obawa przed zaniedbaniem dziecka). <p>Wskazówki dotyczące opisu zebranych informacji o problemach klienta oraz diagnozy dokonanej na ich podstawie (przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi pracy socjalnej) znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
<p>WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG</p>	<p>W praktyce socjalnej najczęściej mamy do czynienia z sytuacją braku właściwych postaw i motywacji do zatrudnienia wśród kobiet po zakończeniu urlopu macierzyńskiego i wychowawczego lub pozostawaniu w domu w związku z wychowywaniem dzieci. Sytuacje te są też najtrudniejsze do przezwyciężenia, dlatego warto się skupić na tym zagadnieniu.</p> <p>Przykładowy cel główny: Wzrost umiejętności osobistych i zawodowych niezbędnych do przyszłego zatrudnienia na otwartym rynku pracy</p> <p>Cele szczegółowe:</p> <ol style="list-style-type: none"> Zdobycie umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych. Poznanie sposobów ubiegania się o pracę. Zdobycie umiejętności organizacji i gospodarowania czasem. <p>Efekty:</p> <ol style="list-style-type: none"> Zmiana postaw wobec własnego bezrobocia. Wzrost samooceny i zaufania do własnych kompetencji. <p>Wskazówki dotyczące opracowywania planu działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Opracowanie pakietu usług²⁰:</p> <p>Usługi, które możesz zaproponować klientowi w ramach obowiązkowego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> poradnictwo psychologiczne: pogłębienie diagnozy, ocena słabych i mocnych stron klienta; udział w spotkaniach grupowych: rozwój kompetencji interpersonalnych, rozwój kontaktów społecznych, poznanie zasad pracy w zespole, praca nad rozwojem zainteresowań, budowanie własnej samooceny; doradztwo zawodowe: poznanie sposobów ubiegania się o pracę, ocena swoich preferencji zawodowych, poznanie instytucji rynku pracy i ich kompetencji; udział w wolontariacie lub innej dostępnej aktywnej formie aktywizacji w ramach Treningu pracy: wyrobienie nawyków pracy, wyrobienie poczucia odpowiedzialności za powierzone zadanie, przygotowanie do realizacji zadań zawodowych; informacje na temat wsparcia instytucji rynku pracy (Informatorium). <p>Usługi, które możesz zaproponować klientowi w ramach optymalnego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> pomoc asystenta rodzinnego: doskonalenie umiejętności organizacji obowiązków domowych, doskonalenie umiejętności gospodarowania czasem, planowania czasu w sytuacji podjęcia pracy; wsparcie trenera zatrudnienia wspieranego/trenera pracy; skorzystanie z usług zapewniających opiekę nad dziećmi lub osobami zależnymi; udział w spotkaniach grupy wsparcia kobiet powracających do pracy po urodzeniu dziecka;

²⁰ Patrz: Pakiet usług dla osób pozostających bez pracy.

	<ul style="list-style-type: none">• trening budżetowy lub trening umiejętności społecznych;• zespół interdyscyplinarny z udziałem klienta. <p>Usługi, które możesz zaproponować klientowi w ramach pakietu usług społecznych to:</p> <ul style="list-style-type: none">• poradnictwo i doradztwo zawodowe;• pośrednictwo pracy krajowe i zagraniczne;• ułatwianie kontaktu z pracodawcami (targi i giełdy pracy);• udostępnianie ofert pracy, także sezonowej;• uczestnictwo w grupach wsparcia i grupach edukacyjnych;• zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych;• pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy (klub pracy);• informacja zawodowa;• informacja o szkoleniach i projektach na rzecz poszukujących zatrudnienia;• kształcenie ogólne i zawodowe;• edukacja zdrowotna.	
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Ogólne wskazówki dotyczące realizacji planu działania znajdują się w rozdziale 2.2.3.	
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Ogólne wskazówki dotyczące oceny i ewaluacji działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.	
Ewaluacja współpracy i ocena rezultatów		
Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz danego klienta problemowego		
Aktywizuj klienta z tej grupy problemowej przy wykorzystaniu zasobów lokalnych poprzez:		
1. Wykorzystanie zasobów ludzkich Zachęcaj klienta aby wykorzystał pomoc rodziny, przyjaciół czy sąsiadów w zakresie wsparcia emocjonalnego, finansowego, rzeczowego a także wsparcia w opiece nad dzieckiem.		
2. Wykorzystanie zasobów instytucjonalnych Włączaj specjalistów z zakresu wsparcia rodziny i rynku pracy poprzez działania budujące partnerstwo na rzecz rozwiązywania problemów indywidualnych klientów. Korzystaj z różnorodnych zasobów: publicznych i niepublicznych instytucji rynku pracy w zakresie pomocy klientom w powrocie lub wejściu na rynek pracy:		
<ul style="list-style-type: none">• organizacje pozarządowe organizujące grupy wsparcia, poradnictwo specjalistyczne opiekę nad dziećmi (przykładem może być organizacja Dress for Success wspierającą kobiety powracające na rynek pracy w tworzeniu, kreowaniu nowego wizerunku);• instytucje rynku pracy;• banki czasu, w ramach których można nawiązać sieć współpracy z osobami ze środowiska zamieszkania;• poradnie pedagogiczno-psychologiczne. <p>Współpraca ze specjalistami powinna przebiegać zgodnie ze wcześniej omówionymi i ustalonymi celami pomocy dla klienta: każda usługa ma zdążać do osiągnięcia efektu jakim jest zmiana postaw wobec bezrobocia i wzrost samooceny.</p>		
Opis problemów jakie może najczęściej napotkać pracownik socjalny w pracy z danym klientem		
Etap pracy z klientem	PROBLEM	Praktyczna wskazówka
	Problemy w przeprowadzeniu wywiadu	Przeprowadzenie części rozmowy bez

OCENA/ DIAGNOZA	ze względu na konieczność równoczesnej opieki nad osobami zależnymi (hałas w mieszkaniu, przeszkadzające w rozmowie osoby zależne, brak skupienia się klienta na rozmowie).	obecności osób zależnych po zapewnieniu opieki nad zależnymi (spotkanie w porze snu dzieci, obecności w przedszkolu lub szkole, wsparcie rodziny lub sąsiedzkie w opiece nad osobami zależnymi w czasie wywiadu.
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	Brak umiejętności planowania długofalowego. Opory w udziale w zajęciach grupowych.	Zastosowanie metody małych kroków, zaproponowanie skonstruowania działań klientki na najbliższy tydzień. Ogólne omówienie istoty celów spotkań grupowych, przedstawienie przykładowego planu spotkania.
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Problemy opiekuńcze utrudniające udział w zajęciach.	Ustalenie możliwości zorganizowania opieki nad dzieckiem, wykorzystując zasoby rodziny czy grupy wsparcia.
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów.	
OCENA KOŃCOWA/EWALUACJA	Brak znaczących zmian w zakresie zmiany postawy i wzrostu motywacji klientki.	Weryfikacja zastosowanych narzędzi, zorganizowanie wspólnego spotkania psychologa i doradcy zawodowego – ustalenie zmian w planie pracy.

2.2.6. Specyfika pracy socjalnej z osobami bez kwalifikacji zawodowych oraz osobami mającymi zdezaktualizowane kwalifikacje

OSOBY BEZ KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH	
Specyficzne problemy tej grupy związane z funkcjonowaniem na rynku pracy	<ul style="list-style-type: none"> • brak wykształcenia spowodowany przerwaniem nauki na poziomie szkoły podstawowej lub gimnazjum; • niski poziom wykształcenia i /lub brak kwalifikacji zawodowych spowodowany zaniechaniem kształcenia po ukończeniu szkoły podstawowej lub gimnazjum; • kwalifikacje zdezaktualizowane lub nieatrakcyjne na obecnym rynku pracy; • nieaktualne dokumenty uprawniające do wykonywania niektórych czynności zawodowych: utrata ważności licencji przewoźnika, utrata pozwolenia do wykonywania określonych czynności np. prowadzenia handlu ulicznego, utrata ważności certyfikatu, itp.
Specyficzne sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia	
W kontakcie z klientem reprezentującym tę grupę problemową wykorzystaj wskazówki zawarte w rozdziale 2.2.3.	
Dodatkowo, na etapie budowania relacji w pracy z tą grupą klientów zwróć uwagę na istotne aspekty komunikacji .	
1. Klient pozostający bez pracy z powodu braku kwalifikacji może przejawiać specyficzne cechy w swoim zachowaniu, spowodowane kompleksami i niedowartościowaniem, np. nieśmiałość, wstyd, obawę, lęk, nieufność, niechęć, wrogość a nawet agresję. Bądź przygotowany na taką sytuację, co pomoże ci w budowaniu prawidłowych relacji z klientem.	
W pracy z klientem wykorzystaj następujące pozytywne wzorce sprzyjające motywowaniu klienta do działań.	
1. Ukaż klientowi pomyślny obraz przyszłości, kiedy będzie mógł korzystać z zasobów posiadanego	

<p>wykształcenia, zawodu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Zachęć klienta do sprawdzenia co konkretnie czego go w danej szkole lub na danym kursie: jakie są przedmioty i zajęcia, plany lekcji, czas trwania kursów. 3. Wskaż możliwości podjęcia bezpłatnych kursów. <p>Towarzysząc klientowi w realizacji zadań, wykorzystuj wzorce zwiększające skuteczność współpracy i wzajemne zrozumienie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pomóż klientowi w rzetelnej ocenie jego własnych zasobów, możliwości i ograniczeń związanych z uzupełnieniem wykształcenia, podnoszeniem kwalifikacji. Skorzystaj ze wsparcia doradcy zawodowego lub psychologa. 2. Ustal wspólnie z klientem konkretną i realną drogę postępowania prowadzącą do zdobycia nowych, podwyższenia lub aktualizacji posiadanych kwalifikacji umożliwiających zatrudnienie. 3. Zachęcaj klienta do rozwijania swoich zainteresowań i wiązania swoich planów szkolnych i zawodowych z zainteresowaniami. 4. Wskaż na zasadność odroczenia realizacji planów zawodowych z uwagi na konieczność ukończenia szkoły lub kursu. Ukaż klientowi pozytywną rolę planowania działań i określania realnych terminów ich realizacji. 	
<p style="text-align: center;">Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy</p>	
<p>Etap pracy z klientem</p>	<p style="text-align: center;">ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE WSPÓŁPRACY</p>
<p>OCENA/ DIAGNOZA</p>	<p>Diagnostując sytuację tej grupy osób zbadaj obszary wskazane w rozdziale 2.2.3. W przypadku tej grupy problemowej zwróć szczególną uwagę na:</p> <p>1. Obszar działań/aktywności klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dotychczasowe inicjatywy klienta związane z podejmowaniem nauki, kursów; • plany, marzenia, ambicje zawodowe, niezrealizowane zamierzenia klienta. Wykorzystując te informacje można budować akceptowane przez klienta cele szkoleniowe i zawodowe; • przyczyny obiektywne (np. długotrwały pobyt w szpitalu) i subiektywne (np. skreślenie z listy uczniów szkoły za naruszenia przepisów), z powodu których edukacja lub zdobywanie kwalifikacji zostały przedwcześnie zakończone lub przerwane. <p>2. Obszar kompetencji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zainteresowania, pasje, hobby. Warto budować plan edukacyjny i zawodowy oparty na tym, co młody człowiek lubi robić; • faktyczne ograniczenia funkcjonalne klienta: ustalenie na ile te ograniczenia mogą wpływać na planowaną zmianę, w tym uzupełnianie lub podwyższanie kwalifikacji klienta; • ustalenie jakie są możliwości powrotu do kształcenia klienta w placówce, w której naukę przerwał. <p>Uwaga! Jeśli ustalenie tych możliwości stanowi dla Ciebie trudność lub wykracza poza obszar twoich kompetencji, posłuż się opiniami specjalistów, po uprzednim skierowaniu klienta na konsultacje, badania specjalistyczne lub inne formy diagnostyki (np. testy psychologiczne).</p> <p>3. Obszar funkcjonowania społecznego</p> <ul style="list-style-type: none"> • relacje rodzinne, w szczególności wsparcie emocjonalne bliskich oraz wsparcie w opiece nad dzieckiem, postawy najbliższych osób w aspekcie powrotu klienta na rynek pracy; • relacje sąsiedzkie: w aspekcie pomocy w opiece nad dzieckiem lub pomocy rzeczowej. <p>4. Obszar funkcjonowania psychologicznego</p> <ul style="list-style-type: none"> • w tym obszarze zwróć szczególną uwagę na wszystkie wskazane w punkcie 2.2.3.

	<p>aspekty funkcjonowania klienta z uwagi na obniżoną samoocenę i wycofanie.</p> <p>Wskazówki dotyczące opisu zebranych informacji o problemach klienta oraz diagnozy dokonanej na ich podstawie (przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi pracy socjalnej) znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	<p>Przykładowy cel główny: Zdobycie kwalifikacji umożliwiających podjęcie zatrudnienia na lokalnym rynku pracy.</p> <p>Cele szczegółowe : Jeśli klient przerwał edukację na jakimś etapie, to cele szczegółowe mogą obejmować:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Powrót do przerwanego kształcenia. 2. Zakończenie kształcenia na poziomie, do którego klient powrócił. 3. Uzyskanie uprawnień do wykonywania wybranego zawodu. 4. Podwyższenie kwalifikacji do wykonywania określonych czynności. <p>Wskazówki dotyczące opracowywania planu działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Opracowanie pakietu usług²¹:</p> <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach obowiązkowego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo psychologiczne: pogłębienie diagnozy, ocena słabych i mocnych stron klienta; udział w spotkaniach grupowych: rozwój kompetencji interpersonalnych, rozwój kontaktów społecznych, poznanie zasad pracy w zespole, praca nad rozwojem zainteresowań, budowanie własnej samooceny, wsparcie brokera edukacyjnego; • doradztwo zawodowe: ocena preferencji zawodowych, poznanie zawodów i wymagań zawodowych, poznanie sposobów ubiegania się o pracę, poznanie instytucji rynku pracy i ich kompetencji; • udział w wolontariacie lub innej dostępnej aktywnej formie aktywizacji w ramach Treningu Pracy: zdobycie umiejętności zawodowych, wyrobienie nawyków pracy, wyrobienie poczucia odpowiedzialności za powierzone zadanie, przygotowanie do realizacji zadań zawodowych; • informacje na temat wsparcia instytucji rynku pracy (Informatorium). <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach optymalnego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wsparcie trenera zatrudnienia wspieranego/trenera pracy; • wsparcie w ramach treningu kompetencji społecznych / treningu budżetowego; • uczestnictwo w Klubie Integracji Społecznej; • zespół interdyscyplinarny z udziałem klienta. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach pakietu usług społecznych to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo i doradztwo zawodowe; • doradztwo edukacyjne; • pośrednictwo pracy krajowe i zagraniczne; • ułatwianie kontaktu z pracodawcami (targi i giełdy pracy); • udostępnianie ofert pracy – także sezonowej; • uczestnictwo w grupach wsparcia i grupach edukacyjnych; • informacja zawodowa; • informacja o projektach i szkoleniach na rzecz osób poszukujących zatrudnienia, zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych; • kształcenie ogólne i zawodowe.

²¹ Patrz: *Pakiet usług dla osób pozostających bez pracy* (opracowany w fazie modelu projektu 1.18, zadanie 2).

REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Wskazówki dotyczące realizacji planu działania znajdują się w rozdziale 2.2.3. Ustalone w planie działania czynności nie zawierają cech specyficznych.	
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Ogólne wskazówki dotyczące ewaluacji znajdują się w rozdziale 2.2.3. Specyficznym obszarem monitorowania działań jest proces edukacyjny klienta (kształcenie, podwyższanie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych) w różnych placówkach edukacyjnych, co wymaga nawiązania współpracy z tymi placówkami i uzyskania zgody na proces monitorowania np. wizyty pracownika socjalnego w placówce edukacyjnej. W tym procesie do twoich zadań należy sprawdzanie przebiegu kształcenia lub doskonalenia zawodowego oraz ustalenie, czy na ostateczny rezultat działań nie mają wpływu takie czynniki jak zaniedbania klienta (np. opuszczanie zajęć) lub nierzetelność placówki edukacyjnej (np. odwołanie zajęć).	
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Ogólne wskazówki dotyczące oceny znajdują się w rozdziale 2.2.3. Specyficznym obszarem oceny jest stopień zaangażowania w proces edukacji i doskonalenia zawodowego klienta, przekładający się na efekt końcowy działania.	
Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz danego klienta problemowego		
Aktywizuj klienta z tej grupy problemowej przy wykorzystaniu zasobów lokalnych poprzez:		
1. Wykorzystanie zasobów ludzkich: współpracuj z rodziną, przyjaciółmi, sąsiadami klienta w zakresie wsparcia emocjonalnego, zapewnienia warunków do nauki a także motywowania do podjęcia nauki.		
2. Wykorzystanie zasobów instytucjonalnych: włączaj specjalistów z zakresu doradztwa edukacyjnego, zawodowego i rynku pracy poprzez działania budujące partnerstwo na rzecz rozwiązywania problemów indywidualnych klientów. Korzystaj z różnorodnych zasobów: publicznych i niepublicznych instytucji rynku pracy w zakresie pomocy klientom w powrocie lub wejściu na rynek pracy:		
<ul style="list-style-type: none">instytucje rynku pracy i organizacje świadczące poradnictwo zawodowe we wskazaniu właściwej drogi edukacyjnej i zawodowej;szkoły, uczelnie wyższe - w zakresie oferty edukacyjnej, stypendia;organizacje i firmy szkoleniowe oferujące bezpłatne lub płatne szkolenia;organizacje pozarządowe realizujące projekty edukacyjne powiązane ze stypendiami;ośrodki kulturalne, biblioteki w zakresie zapewnienia narzędzi i miejsca do nauki;wsparcie wolontariuszy możliwości skorzystania z bezpłatnych korepetycji;fundacje w zakresie wsparcia stypendialnego dla ubogich/najzdolniejszych;instytucje finansowe w zakresie udzielania pożyczek studenckich;		
Opis problemów jakie może najczęściej napotkać pracownik socjalny w pracy z danym klientem		
Etap pracy z klientem	PROBLEM	Praktyczna wskazówka
OCENA/ DIAGNOZA	1. Trudności w ustaleniu poziomu wykształcenia klienta z powodu zagubienia dokumentów potwierdzających posiadane wykształcenie. -----	1. Wystąp do instytucji edukacji z wnioskiem o wydanie duplikatów dokumentów . -----
	2. Kontakt z klientem jest utrudniony, wskazuje na pewne zaburzenia w funkcjonowaniu, klient sprawia wrażenie osoby o	2. Skieruj klienta na badanie psychologiczne w celu określenia poziomu rozwoju intelektualnego.

	obniżonym poziomie intelektualnym.	
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	<ol style="list-style-type: none"> Klient nie potrafi formułować swoich zobowiązań lub deklaracji dla podejmowanych działań . Klient nie potrafi wyobrazić sobie konstrukcji planu działania lub nie rozumie zasad etapowego działania 	<ol style="list-style-type: none"> Zaproponuj prostą formułę takiego zobowiązania i upewnij się czy o to klientowi chodziło. Przygotuj propozycję planu działania w formie pisemnej i zaprezentuj wzór klientowi. Forma pisemna planu oraz prosta graficznie konstrukcja np. tabela, może okazać się bardzo pomocna i porządkująca pewien tok rozumowania a zarazem działania.
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów	
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów	
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów	

2.2.7. Specyfika pracy socjalnej z osobami opuszczającymi zakłady karne lub areszty śledcze

OSOBY OPUSZCZAJĄCE ZAKŁADY KARNE, ARESZTY ŚLEDTCZE, OŚRODKI WYCHOWAWCZE	
Specyficzne problemy grupy związane z funkcjonowaniem na rynku pracy	<ul style="list-style-type: none"> zapis o karalności w Centralnym Rejestrze Skazanych (zamknięty rynek pracy w branżach formalnie lub nieformalnie wymagających niekaralności); stereotypy wpływające na brak akceptacji rynku pracy („piętno” skazanego: nieuczciwy, recydywista, nastawiony na dorywczość pracy); brak umiejętności społecznych, takich jak: zdolność racjonalnego gospodarowania czasem, autoprezentacja, komunikacja międzyludzka; niskie umiejętności rozwiązywania własnych problemów, brak decyzyjności (w wypadku długotrwale skazanych); problemy z asymilacją w miejscu pracy; problemy finansowe i mieszkaniowe: brak dochodu, niewystarczająca postpenitencjarna pomoc finansowa, brak stałego miejsca zamieszkania; zagrożenie ponownym wejściem w środowisko przestępcze; niewystarczająca sieć kontaktów społecznych (rodzina, znajomi) mogących wesprzeć klienta w poszukiwaniu pracy.
Specyficzne sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia	
<p>W kontakcie z klientem reprezentującym tę grupę problemową wykorzystaj wskazówki zawarte w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Dodatkowo, na etapie budowania relacji w pracy z tą grupą klientów zwróć uwagę na istotne aspekty komunikacji:</p> <ol style="list-style-type: none"> Odrzuć stereotypy, nie kieruj się uprzedzeniami w związku z przeszłością przestępczą klienta, unikaj komunikatów oceniających i wartościujących. Nie unikaj jednak poruszania w rozmowie z klientem trudnych tematów (np.: dotyczących przeszłości przestępczej, okresu pobytu w więzieniu). <p>W pracy z klientem wykorzystaj następujące pozytywne wzorce sprzyjające motywowaniu klienta do działań:</p>	

1. Pozytywnie przeformułuj stereotypy: („Nie wszyscy skazani są bezrobotni”; „Są pracodawcy nieuczciwi, ale są także porządni szefowie”; „Pracodawców bardziej interesują kwalifikacje i umiejętności, niż przeszłość pracownika”; „Niektórzy pracodawcy też kiedyś siedzieli”; „Przyznanie się w czasie rozmowy do przeszłości przestępczej wzbudza zaufanie pracodawcy”; „W CV jest miejsce na wskazanie prac dorywczych i pracy w ZK, bo to też formy pracy”; powiedzenia: „Wszędzie już byłem” i „Nigdzie nie ma pracy” są nieuzasadnione w sytuacji, gdy pracodawcy nie wiedzą, że nasz klient w ogóle istnieje),
2. Wskaż zapotrzebowanie rynku pracy na pracowników posiadających konkretne umiejętności („Są pracodawcy, którzy będą zwracać uwagę na pana przeszłość, ale są też tacy, którym to nie będzie przeszkadzać”).
3. Pokaż przykłady tych byłych skazanych, którym udało się podjąć pracę.

Towarzysząc klientowi w realizacji zadań wykorzystuj wzorce zwiększające skuteczność współpracy i wzajemne zrozumienie:

1. Wskaż klientowi branże, które nie wymagają świadectwa niekaralności (poza policjantami, ochroniarzami i nauczycielami mianowanymi – wszystkie branże dopuszczają karalność w przeszłości; w pozostałych przypadkach pytanie o karalność jest nielegalne).
2. Wskaż klientowi propozycje odpowiedzi na ewentualne pytania pracodawców o przeszłość przestępczą („To jest już przeszłość i nie chcę do niej wracać”; „Zamknąłem już ten etap życia”; „Odbyłem już karę i nie chcę więcej być karany”; „Chcę się wykazać w nowej roli”; „Pracowałem w ZK i byłem cenionym pracownikiem”; „Ta praca to dla mnie szansa na powrót do normalności”; „Mogę udowodnić, że jestem pełnowartościowym pracownikiem”).

Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy

Etap pracy z klientem	ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE WSPÓŁPRACY
OCENA/ DIAGNOZA	<p>Diagnostując sytuację tej grupy osób zbadaj obszary wskazane w rozdziale 2.2.3. W przypadku tej grupy problemowej zwróć szczególną uwagę na:</p> <p>1. Obszar działań/aktywności klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> • okres pobytu na wolności; ewentualne zagrożenie ponownym osadzeniem; wymagania wymiaru sprawiedliwości wobec klienta po wyjściu na wolność (obowiązki nałożone przez sąd, zakład karny, wymagania kuratora sądowego); • łączny, udokumentowany staż pracy, prace nieudokumentowane, dorywcze; • dotychczasową organizację działań klienta na rynku pracy (w jaki sposób klient poszukiwał pracy po wyjściu na wolność?). <p>2. Obszar kompetencji</p> <ul style="list-style-type: none"> • zainteresowania, pasje, hobby (warto budować plan edukacyjny i zawodowy oparty na tym, co młody człowiek lubi robić); • jakie klient posiada kompetencje: ukończone szkoły, kursy, rodzaje prac i obowiązki wykonywane w czasie osadzenia oraz na wolności; • rodzaj i charakter wykonywanych w czasie osadzenia prac na podstawie umów. <p>3. Obszar funkcjonowania społecznego</p> <ul style="list-style-type: none"> • relacje rodzinne, w szczególności wsparcie emocjonalne bliskich; • wpływ środowiska zamieszkania: stosunek otoczenia do klienta, wpływ sąsiedztwa, grupy rówieśniczej, charakter dzielnicy, normy panujące w miejscu zamieszkania (niepisane zwyczaje, lokalne tradycje). <p>4. Obszar funkcjonowania psychologicznego</p> <p>w tym obszarze zwróć szczególną uwagę na wszystkie wskazane w punkcie 2.2.3. aspekty funkcjonowania klienta. Wskazówki dotyczące opisu zebranych informacji o problemach klienta oraz diagnozy dokonanej na ich podstawie (przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi pracy socjalnej) znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>

<p>WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG</p>	<p>Przykładowy cel główny: zwiększenie motywacji klienta do zmiany niekorzystnej sytuacji zawodowej.</p> <p>Przykładowe cele szczegółowe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. odkrycie i określenie zasobów zawodowych klienta oraz ich wyeksponowanie; 2. ustalenie listy branż zatrudniających osoby „powracające do wolności”; 3. uwidocznienie możliwości zwiększenia szans klienta na rynku pracy (na przykład poprzez ustalenie celu zawodowego, zaplanowanie działań, wykorzystanie narzędzi takich jak aplikacje, Internet). <p>Efekty:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. klient ma podwyższoną samoocenę, otwiera się na nowe działania; 2. klient zauważa nowe możliwości rozwiązania swojej sytuacji zawodowej, mobilizuje się do działania; 3. klient wykorzystuje bazy danych o ofertach, przesyła aplikacje do wybranych pracodawców - zwiększa swoje szanse na uzyskanie zatrudnienia. <p>Wskazówki dotyczące opracowywania planu działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Opracowanie pakietu usług²²:</p> <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach obowiązkowego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo psychologiczne: pogłębienie diagnozy, ocena słabych i mocnych stron klienta. Udział w spotkaniach grupowych: rozwój kompetencji interpersonalnych, rozwój kontaktów społecznych, poznanie zasad pracy w zespole, praca nad rozwojem zainteresowań, budowanie własnej samooceny; • doradztwo zawodowe: ocena swoich preferencji zawodowych, poznanie zawodów i wymagań zawodowych, poznanie sposobów ubiegania się o pracę, poznanie instytucji rynku pracy i ich kompetencji; • udział w wolontariacie lub innej dostępnej aktywnej formie aktywizacji w ramach Treningu Pracy: zdobycie umiejętności zawodowych, wyrobienie nawyków pracy, wyrobienie poczucia odpowiedzialności za powierzone zadanie, przygotowanie do realizacji zadań zawodowych; • informacje na temat wsparcia instytucji rynku pracy (Informatorium). <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach optimalnego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wsparcie trenera zatrudnienia wspieranego/trenera pracy; • wsparcie brokera edukacyjnego; • wsparcie w ramach treningu kompetencji społecznych/treningu budżetowego; • uczestnictwo w grupie wsparcia lub grupie samopomocowej; • uczestnictwo w Klubie Integracji Społecznej; • zespół interdyscyplinarny z udziałem klienta. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach pakietu usług społecznych to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo i doradztwo zawodowe; • pośrednictwo pracy krajowe i zagraniczne; • pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy; • informacja zawodowa; • ułatwianie kontaktu z pracodawcami (targi i giełdy pracy); • udostępnianie ofert pracy. także sezonowej; • uczestnictwo w grupach wsparcia i grupach edukacyjnych; • zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych;
--	---

²² Patrz: Pakiet usług dla osób pozostających bez pracy (opracowany w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadania 2).

	<ul style="list-style-type: none">• edukacja zdrowotna;• kształcenie ogólne i zawodowe.	
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Wskazówki dotyczące realizacji planu działania znajdują się w rozdziale 2.2.3. Ustalone w planie działania czynności nie zawierają cech specyficznych.	
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Wskazówki dotyczące ewaluacji i oceny znajdują się w rozdziale 2.2.3.	
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA		
Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz danego klienta problemowego		
Aktywizuj klienta z tej grupy problemowej przy wykorzystaniu zasobów lokalnych poprzez:		
1. Wykorzystanie zasobów ludzkich: współpracuj z rodziną, przyjaciółmi, sąsiadami klienta - w zakresie wsparcia emocjonalnego, motywowania do poszukiwania pracy.		
2. Wykorzystanie zasobów instytucjonalnych. Korzystaj z różnorodnych zasobów:		
<ul style="list-style-type: none">• archiwów państwowych (wsparcie klienta w skompletowaniu utraconych świadectw pracy);• poprzednich pracodawców (pomoc w uzyskaniu opinii referencyjnych);• stowarzyszeń, organizacji kościelnych, uczelni wyższych, poradni pedagogiczno-psychologicznych, punktów informacji obywatelskiej (pomoc w skorzystaniu z bezpłatnych porad prawnych, poradnictwa psychologicznego, rodzinnego, zawodowego, uczestnictwa w wolontariacie);• lekarzy orzeczników, lekarzy medycyny pracy, laboratorium medycznego (ustalenie stopnia niepełnosprawności, opłacenie niezbędnych badań lekarskich);• kuratora (realizacja wspólnych działań);• KIS, CIS, spółdzielni socjalnych (uczestnictwo w doradztwie zawodowym, grupowych formach wsparcia, projektach i programach readaptacyjnych a także projektach finansowanych z EFS, nakierowanych na powrót do aktywności zawodowej osób wychodzących z zakładów karnych);• PUP, WUP, OHP w zakresie pośrednictwa pracy, doradztwa zawodowego, szkoleń;• stowarzyszeń, organizacji zrzeszających osoby „powracające do wolności”.		
Opis problemów jakie może najczęściej napotkać pracownik socjalny w pracy z danym klientem		
Etap pracy z klientem	PROBLEM	Praktyczna wskazówka
OCENA/ DIAGNOZA	Klient przedstawia nieprawdziwe informacje o swojej sytuacji zawodowej lub finansowej, zataja istotne fakty.	Prezentuj postawy otwartości wobec klienta: asertywnie komunikowanie swoich opinii, uwag, obaw, emocji, dopraszanie się klienta o pytania i opinie. Wyjaśnianie procedur, pokazywanie klientowi towarzyszącej postępowaniu dokumentacji pomaga zmniejszyć obawę klienta i sprzyja otwarciu się klienta na współpracę i wymianę informacji.
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	Opór związany z planowaniem działań, brak przekonania co do sensowności proponowanych rozwiązań.	Klient powinien mieć istotny wpływ na tworzenie planu działania. Pracownik socjalny powinien uwzględnić w pierwszej kolejności pomysły klienta na rozwiązanie sytuacji, w ostateczności wynegocjować takie warunki, aby były zaakceptowane przez klienta.
REALIZACJA	Trudności adaptacyjne związane z	Towarzysz klientowi w podejmowaniu

PLANU DZIAŁANIA	realizacją ustalonych działań (brak umiejętności społecznych, lęk przed konfrontacją, brak umiejętności komunikacyjnych, trudności w opanowaniu złości).	pierwszych kroków, np. w kontakcie z instytucjami (wspólne pójście do urzędu pracy). Pomoc w rejestracji wyjaśnianie procedur, oswojenie klienta z nowymi doświadczeniami. Podawanie przykładów rozwiązań alternatywnych w konkretnych sytuacjach problemowych.
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Oczekiwanie szybkich efektów swoich działań. Szybkie zniechęcenie klienta na jednym z etapów współpracy.	Przedstawiaj efekty dotychczasowych działań klienta, oszacowanie prawdopodobieństwa osiągnięcia zamierzonego celu, wskazanie pozytywnej perspektywy realizacji zadania i konsekwencji niedokończenia tego zadania.
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów.	

2.2.8. Specyfika pracy socjalnej z osobami długotrwale pozostającymi bez pracy

Do pracy z osobami długotrwale pozostającymi bez pracy, wykorzystaj wskazówki zawarte w podrozdziale 2.2.3. *Praca socjalna z osobami pozostającymi bez pracy*, ponieważ dla tej kategorii klientów, nie zidentyfikowano specyficznych obszarów działań.

2.2.9. Specyfika pracy socjalnej z osobami niepełnosprawnymi

OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE	
Specyficzne problemy grupy związane z funkcjonowaniem na rynku pracy	<ul style="list-style-type: none"> niski poziom aktywności zawodowej; problemy związane z utrzymaniem zdobytego zatrudnienia; niskie kwalifikacje i niewystarczające możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych; negatywne postrzeganie przedstawicieli wielu instytucji publicznych i przedsiębiorców; brak przygotowania pracodawców funkcjonujących na otwartym rynku pracy do zatrudniania osób niepełnosprawnych; stereotypy i uprzedzenia pracodawców związane z postrzeganiem osób niepełnosprawnych jako z założenia mniej wydajnych, obarczonych ryzykiem częstych zwolnień chorobowych, większym narażeniem na wypadki, stygmatyzacja społeczna; obawy pracodawców związane z ponoszeniem zbyt dużych kosztów zatrudnienia i świadczenia pracy przez osoby niepełnosprawne; izolacja społeczna, wykluczenie cyfrowe; występowanie licznych barier funkcjonalnych, w tym przede wszystkim architektonicznych, transportowych, technicznych i w komunikowaniu się, które utrudniają dostęp do większości podmiotów na otwartym rynku pracy, jak również do szkół i placówek oświatowych, szczególnie na obszarach wiejskich; brak samodzielności i konieczność zapewnienia nieustannej pomocy innych osób, w tym szczególnie członków rodzin osób niepełnosprawnych; wyuczona bezradność, potencjalna niezaradność, niska samoocena, brak pewności siebie; trudności w obiektywnej ocenie własnych możliwości; obawa przed utratą renty; bariery mentalne najbliższego otoczenia osób niepełnosprawnych, skutkujące postawą

	<p>wycofania tych osób z aktywności społecznej i zawodowej (u podłoża tej postawy leży przede wszystkim strach przed zmianą dotychczasowej sytuacji), tłumienie inicjatywy i zaradności osób niepełnosprawnych, nadopiekuńczość;</p> <ul style="list-style-type: none"> niewystarczające wsparcie dla osób, które stają się niepełnosprawne w wyniku wypadków i chorób; brak odpowiedniego wsparcia po znalezieniu zatrudnienia i nieuwzględnianie czynników, dotyczących specyfiki miejsca pracy w stosunku do niektórych grup osób niepełnosprawnych, w szczególności osób niepełnosprawnych mających problemy z komunikacją.
Specyficzne sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia	
<p>W kontakcie z klientem reprezentującym tę grupę problemową wykorzystaj wskazówki zawarte w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Towarzysząc klientowi w realizacji zadań wykorzystuj wzorce zwiększające skuteczność współpracy i wzajemne zrozumienie:</p> <p>Rozwiąż ewentualne problemy komunikacyjne związane z rodzajem i stopniem niepełnosprawności klienta np.:</p> <ol style="list-style-type: none"> W wypadku osób niewidomych i głuchoniewidomych zapewnij usługi odpowiedniego tłumacza posługującego się odpowiednią dla klienta odmianą języka migowego. Mów wyraźnie i naturalnym tempem. Zwracaj twarz w kierunku klienta. Zapewnij odpowiednie oświetlenie tak, aby była widoczna twoja twarz. W rozmowie z osobą niewidomą/niedowidzącą przygotuj dostosowane do rodzaju niepełnosprawności materiały drukowane. Zwróć uwagę na odpowiednią wielkość czcionki i przejrzystość materiałów drukowanych, które przekazujesz klientowi. Zapewnij odpowiednie oświetlenie. Używaj języka dostosowanego do możliwości odbiorcy (osoby głuche i głuchoniewidome, osoby niepełnosprawne intelektualnie). Korzystaj podczas rozmowy z pomocy technicznych używanych na co dzień przez klienta (osoby niewidome, głuche, głuchoniewidome). Z osobami z zaburzeniami psychicznymi nawiązuj relacje nastawione na określanie celów zawodowych poza okresem remisji. W razie konieczności zapewnij podczas pierwszego i dalszych kontaktów obecność opiekuna/osoby bliskiej/asystenta. Pamiętaj jednak, że nie rozmawiasz z opiekunem/asystentem lecz powinieneś zwracać się bezpośrednio do klienta. 	
Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy	
Etap pracy z klientem	ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE WSPÓŁPRACY
OCENA/ DIAGNOZA	<p>Diagnostując sytuację tej grupy osób zbadaj obszary wskazane w rozdziale 2.2.3. W wypadku tej grupy problemowej zwróć szczególną uwagę na:</p> <ol style="list-style-type: none"> Obszar działań/aktywności klienta <ul style="list-style-type: none"> Ustalenie obecnej sytuacji klienta na rynku pracy w tym ustalenie zdrowotnych i wynikających z niepełnosprawności ograniczeń do poszukiwania i podjęcia pracy. Przeprowadzenie analizy dotychczasowej organizacji działań klienta na rynku pracy (w jaki sposób klient poszukiwał pracy, czy uczestniczył w projektach aktywizujących np. SPO RZL lub PO KL, czy uczestniczył w warsztatach terapii zajęciowej). Obszar kompetencji <ul style="list-style-type: none"> Wpływ rodzaju niepełnosprawności na możliwość wykorzystania posiadanych kompetencji Obszar funkcjonowania społecznego <ul style="list-style-type: none"> Ustalenie możliwości i ograniczenia w komunikowaniu się oraz swobodnym poruszaniu się (w zależności od rodzaju i stopnia niepełnosprawności). Ustalenie relacji klienta z rodziną: wsparcie bliskich w realizacji działań, konflikty utrudniające poszukiwanie pracy, „diedziczone” wzorce i postawy wobec pracy, tłumienie inicjatywy i zaradności osób niepełnosprawnych, nadopiekuńczość.

	<p>4. Obszar funkcjonowania psychologicznego</p> <ul style="list-style-type: none"> W tym obszarze zwróć szczególną uwagę na wszystkie wskazane w punkcie 2.2.3. aspekty funkcjonowania klienta. Ważna jest wiedza o postawie klienta wobec własnej niepełnosprawności i wobec problemu pozostawania bez pracy. <p>Wskazówki dotyczące opisu zebranych informacji o problemach klienta oraz diagnozy dokonanej na ich podstawie (przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi pracy socjalnej) znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
<p>WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG</p>	<p>Przykładowy cel główny: Wzrost możliwości osobistych i umiejętności zawodowych niezbędnych do zdobycia zatrudnienia</p> <p>Cele szczegółowe:</p> <ol style="list-style-type: none"> Zwiększenie samodzielności w poszukiwaniu pracy, w tym: <ul style="list-style-type: none"> ograniczenie/likwidacja barier funkcjonalnych, wpływających na aktywność klienta; nabycie/wzmocnienie motywacji do podjęcia zatrudnienia; rozpoznanie własnych zasobów i możliwości zawodowych oraz nabycie umiejętności autoprezentacji; zwiększenie samodzielności, odpowiedzialności i zaradności; zwiększenie zdolności do terminowego i odpowiedzialnego wypełniania obowiązków. Wzmocnienie kompetencji zawodowych, w tym: <ul style="list-style-type: none"> poznanie metod poszukiwania pracy; zwiększenie samodzielności oraz aktywności w poszukiwaniu ofert pracy i form doskonalenia zawodowego; zdobycie nowych umiejętności i kwalifikacji zawodowych. <p>W ramach celu pierwszego:</p> <ol style="list-style-type: none"> Udzielenie wsparcia w zakresie dofinansowania do likwidacji barier funkcjonalnych (likwidacja barier technicznych, w komunikowaniu się, architektonicznych w miejscu zamieszkania). Sprawdzenie możliwości dofinansowania likwidacji barier ze środków PFRON będących w dyspozycji samorządu powiatowego oraz możliwości skorzystania z programów realizowanych przez PFRON. Pomoc w zorganizowaniu usług asystenta. Ewentualna pomoc w przemieszczaniu się, w tym w zorganizowaniu/znalezieniu odpowiednich środków transportu, planowaniu dogodnej podróży do miejsc, których prowadzone są działania aktywizujące i wspierające klienta. Zorganizowanie wsparcia psychologicznego. Zorganizowanie lub umożliwienie udziału w grupach wsparcia dla osób pozostających bez pracy. Ewentualne zorganizowanie grup wsparcia dla członków rodziny/najbliższych opiekunów. Zorganizowanie możliwości udziału w warsztatach aktywnego poszukiwania pracy. Zorganizowanie stażu lub Treningu pracy. <p>W ramach celu drugiego:</p> <ol style="list-style-type: none"> Zorganizowanie możliwości udziału w warsztatach aktywnego poszukiwania pracy. Zorganizowanie usług doradcy zawodowego. Znalezienie źródeł finansowania i pomoc w zorganizowaniu odpowiedniego szkolenia zawodowego. <p>Ogólne wskazówki dotyczące opracowywania planu działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Opracowanie pakietu usług²³:</p> <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach obowiązkowego pakietu usług to:</p>

²³ Patrz: *Pakiet usług dla osób pozostających bez pracy* (opracowany w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadania 2).

	<ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo psychologiczne: pogłębienie diagnozy, ocena słabych i mocnych stron klienta. Udział w spotkaniach grupowych: rozwój kompetencji interpersonalnych, rozwój kontaktów społecznych, poznanie zasad pracy w zespole, praca nad rozwojem zainteresowań, budowanie własnej samooceny; • doradztwo zawodowe: ocena swoich preferencji zawodowych, poznanie zawodów i wymagań zawodowych, poznanie sposobów ubiegania się o pracę, poznanie instytucji rynku pracy i ich kompetencji; • udział w wolontariacie lub innej dostępnej aktywnej formie aktywizacji w ramach Treningu Pracy: zdobycie umiejętności zawodowych, wyrobienie nawyków pracy, wyrobienie poczucia odpowiedzialności za powierzone zadanie, przygotowanie do realizacji zadań zawodowych; • udział w spotkaniach grup edukacyjnych lub grup wsparcia. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach optymalnego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wsparcie asystenta osoby niepełnosprawnej; • wsparcie trenera zatrudnienia wspieranego/trenera pracy; • wsparcie brokera edukacyjnego; • wsparcie w ramach treningu kompetencji społecznych/treningu budżetowego; • uczestnictwo w Klubie Integracji Społecznej; <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach pakietu usług społecznych to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo i doradztwo zawodowe; • pośrednictwo pracy krajowe i zagraniczne,; • ułatwianie kontaktu z pracodawcami (targi i giełdy pracy); • udostępnianie ofert pracy: w zakładach pracy chronionej lub na stanowiskach przystosowanych; • uczestnictwo w grupach wsparcia i grupach edukacyjnych; • zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych; • kształcenie ogólne i zawodowe. <p>Oraz usługi z obszaru zdrowia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • edukacja zdrowotna; • programy korekcyjno edukacyjne; • turnusy rehabilitacyjne.
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	<p>Wskazówki dotyczące realizacji planu działania znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Ustalone w planie działania czynności nie zawierają cech specyficznych.</p>
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	<p>Ustalone w ocenie i ewaluacji czynności nie zawierają cech specyficznych.</p> <p>Wskazówki dotyczące oceny i ewaluacji znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	
Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz osoby niepełnosprawnej	
<p>Aktywizuj klienta z tej grupy problemowej przy wykorzystaniu zasobów lokalnych poprzez:</p> <p>1. Wykorzystanie zasobów ludzkich: współpracuj z rodziną, przyjaciółmi, sąsiadami klienta w zakresie wsparcia emocjonalnego, motywowania do poszukiwania pracy.</p> <p>2. Wykorzystanie zasobów instytucjonalnych. Korzystaj z różnorodnych zasobów:</p>	

- stowarzyszeń, fundacji, organizacji kościelnych, państwowych i prywatnych funduszy:
 - w zakresie zapewnienia odpowiedniego oprzyrządowania, sprzętu technicznego, ortopedycznego, usług asystenta, tłumacza języka migowego lub przewodnika,
 - w zakresie likwidacji barier architektonicznych, technicznych lub w komunikowaniu się,
 - w zakresie uzyskania ofert pracy (np. Stowarzyszenie Integracja, Państwowa Organizacja Pracodawców Osób Niepełnosprawnych);
- poradni pedagogiczno-psychologicznych, punktów informacji obywatelskiej: pomoc w skorzystaniu z bezpłatnych porad prawnych, poradnictwa psychologicznego, rodzinnego, zawodowego, uczestnictwa w wolontariacie i skorzystaniu ze wsparcia wolontariuszy;
- lekarza orzecznika, lekarza medycyny pracy, laboratoriów medycznych: ustalenie stopnia niepełnosprawności, opłacenie niezbędnych badań lekarskich, rehabilitacji;
- lokalnych rzeczników praw osób niepełnosprawnych: poradnictwo prawne, informacje o inicjatywach na rzecz osób niepełnosprawnych;
- KIS, CIS, spółdzielnie socjalne: uczestnictwo w doradztwie zawodowym, grupowych formach wsparcia, projektach i programach readaptacyjnych a także projektach finansowanych z EFS, nakierowanych na powrót do aktywności zawodowej osób wychodzących z zakładów karnych;
- PUP, WUP, OHP w zakresie pośrednictwa pracy, doradztwa zawodowego, szkoleń;
- stowarzyszeń, organizacji zrzeszających osoby niepełnosprawne.

Opis problemów jakie może najczęściej napotkać pracownik socjalny w pracy z klientem		
Etap pracy z klientem	PROBLEM	Praktyczna wskazówka
OCENA/ DIAGNOZA	Problemy w komunikacji w zależności od rodzaju niepełnosprawności.	Propozycje w części: <i>Specyficzne sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia.</i>
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIE INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	Brak wiary w sukces, brak energii, do działania, obawa przed kontaktem z pracodawcami. Obawy klienta i jego rodziny przed utratą świadczeń z tytułu niepełnosprawności.	Ukazywać zapotrzebowania rynku pracy na pracowników niepełnosprawnych. Propozycje komunikatów do klienta: „Jest wielu pracodawców poszukujących niepełnosprawnych pracowników”; „W prasie jest wiele ogłoszeń pracodawców o poszukujących pracowników z orzeczeniem o niepełnosprawności”. Wskazywać wszelkie korzyści płynące z legalnego zatrudnienia i wyjaśnić kiedy zostaną utrzymane, a kiedy utracone dotychczasowe świadczenia, przysługujące z różnych przyczyn osobom niepełnosprawnym np. renta socjalna.
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Dostępność kursów zawodowych dla osób z ograniczeniami w poruszaniu się.	Ustalić możliwość uczestniczenia klienta ze względu na rodzaj niepełnosprawności, pomóc klientowi w sprawdzeniu dostępności pomieszczeń, których odbywa się kurs/szkolenie oraz sprawdzeniu możliwości dojazdu do miejsca szkolenia. Udzielić pomocy w zaplanowaniu i organizacji podróży.
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów	
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów	

2.2.10. Specyfika pracy socjalnej z osobami w wieku 50+

OSOBY W WIEKU 50+	
Specyficzne problemy grupy związane z funkcjonowaniem na rynku pracy	<ul style="list-style-type: none"> • zróżnicowane oczekiwania co do oferty zatrudnieniowej w zależności od poziomu wykształcenia i zajmowanego stanowiska przed bezrobociem, najczęściej oczekiwanie zatrudnienia zbliżonego do dotychczas wykonywanego; • obawa przed utratą prestiżu zawodowego w stosunku do wcześniej wykonywanej pracy zawodowej, przy jednoczesnym braku wystarczających kwalifikacji aby powrócić na dawne stanowisko; • trudności w ponownej integracji zawodowej, kłopoty w adaptacji do nowych form organizacji pracy; • zdezaktualizowane kwalifikacje, niski poziom wykształcenia, lub wykształcenie nieadekwatne do potrzeb na rynku pracy; • pogarszający się stan zdrowia, mniejsza wydolność fizyczna; • uprzedzenia pracodawców postrzegających u tych bezrobotnych raczej chęć dotrwania do emerytury i częste absencje chorobowe niż gotowość do zatrudnienia.
Specyficzne sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia	
<p>W kontakcie z klientem reprezentującym tę grupę problemową wykorzystaj wskazówki zawarte w rozdziale 2.2.3.</p> <p>W pracy z klientem wykorzystaj następujące pozytywne wzorce sprzyjające motywowaniu klienta do działań. Duże znaczenie w pracy nad motywacją mają w tym przypadku specyficzne oczekiwania tej grupy klientów: „zdobycia bezpiecznej posadki” oraz lęk przed zmianą, które należy przełamać. Jak pokazuje praktyka pracy socjalnej bardzo skutecznie działają tu tzw. dobre praktyki²⁴, powoływanie się na pozytywne przykłady wychodzenia z bezrobocia. Warto abyś zatem w pracy z klientem odwoływał się do dotychczasowych osiągnięć w pracy zawodowej, pokazywał pozytywne przykłady znalezienia pracy czy wręcz przedsiębiorczości.</p>	
Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy	
Etap pracy z klientem	ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE WSPÓŁPRACY
OCENA/ DIAGNOZA	<p>Diagnostując sytuację tej grupy osób zbadaj obszary wskazane w rozdziale 2.2.3. W wypadku tej grupy problemowej zwróć szczególną uwagę na:</p> <p>1. Obszar działań/aktywności klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> • jak postrzega swoją sytuację zawodową na tle swoich rówieśników; • rzetelność w ocenie swoich umiejętności zawodowych czy klient nadal opiera się na tym, co kiedyś robił i jaką pozycję zawodową posiadał; • gotowość do podjęcia nowych wyzwań, otwartość na zmiany, nawet w zakresie wykształcenia i charakteru pracy, np. założenie spółdzielni socjalnej czy własnej działalności gospodarczej; • możliwości uczenia się; • ocena stanu zdrowia – ewentualne przeciwwskazania do wykonywania zatrudnienia. <p>Obszar kompetencji</p> <ul style="list-style-type: none"> • posiadane umiejętności zawodowe ich adekwatność do możliwości i wymagań współczesnego rynku pracy; • okoliczności utraty ostatniego zatrudnienia; • czy podejmowane były próby znalezienia zatrudnienia, czy gotowy jest podjąć każdą pracę czy tylko zgodną ze swoimi ambicjami związanymi z poprzedni zatrudnieniem. <p>Obszar funkcjonowania społecznego</p>

²⁴ „Jak pracować z bezrobotnymi kobietami? Model pracy trenera zatrudnienia wspieranego” wyd. WUP Kraków 2010

	<ul style="list-style-type: none"> • obciążenia wynikające z obowiązków domowych i opieką nad pozostałymi członkami rodziny (wnukami, chorymi rodzicami). <p>Obszar funkcjonowania psychologicznego</p> <ul style="list-style-type: none"> • motywacja do zmiany swojej sytuacji zawodowej – na czym się opiera, czy wynika z postrzegania pracy jako wartości, czy chęci dotrwania bezpiecznie do emerytury, nie dostrzegania dla siebie miejsca na aktualnym rynku pracy; • samoocena dotycząca szans na rynku pracy – w oparciu o jakie przekonania jest ona ugruntowana, świadomość słabych i mocnych stron. <p>Wskazówki dotyczące opisu zebranych informacji o problemach klienta oraz diagnozy dokonanej na ich podstawie (przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi pracy socjalnej) znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
<p>WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNE GO PAKIETU USŁUG</p>	<p>Przykładowy cel główny: Zbudowanie pozytywnego wizerunku swoich możliwości adaptacyjnych do wymogów rynku pracy</p> <p>Przykładowe cele szczegółowe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poprawa umiejętności komunikacyjnych i technicznych w zakresie wykorzystania nowoczesnych narzędzi pracy. 2. Zdobycie informacji na temat alternatywnych form zatrudnienia. 3. Wyznaczenie planu rozwoju zawodowego. <p>Efekty:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Przełamanie bierności i wzbudzenie motywacji do działania. 2. Poznanie możliwości uczenia się nowych umiejętności. 3. Dostrzeżenie własnych zasobów. <p>Dla tej grupy osób najważniejsze wydaje się przełamanie ich oporu do zmian, ukazanie możliwości rozwoju zawodowego nawet jeśli wiązałoby się to z koniecznością zdobycia nowego zawodu czy zmiany dotychczasowej pozycji. Ułatwienie nawiązania kontaktów z osobami w podobnej sytuacji zawodowej w ramach grupy wsparcia czy samopomocy.</p> <p>Ogólne wskazówki dotyczące opracowywania planu działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Opracowanie pakietu usług²⁵:</p> <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach obowiązkowego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo psychologiczne: pogłębienie diagnozy, ocena słabych i mocnych stron klienta. Udział w spotkaniach grupowych: rozwój kompetencji interpersonalnych, rozwój kontaktów społecznych, poznanie zasad pracy w zespole, praca nad rozwojem zainteresowań, budowanie własnej samooceny); • doradztwo zawodowe: poznanie oczekiwań pracodawców, poznanie sposobów ubiegania się o pracę, poznanie instytucji rynku pracy i ich kompetencji; • udział w wolontariacie lub innej dostępnej aktywnej formie aktywizacji w ramach Treningu Pracy: umożliwienie powrotu do tzw. „rytmu pracy”, wyrobienie nawyków pracy, przygotowanie do realizacji zadań zawodowych; • informacje na temat wsparcia instytucji rynku pracy (Informatorium). <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach optymalnego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wsparcie trenera zatrudnienia wspieranego/trenera pracy; • wsparcie brokera edukacyjnego; • wsparcie w ramach treningu kompetencji społecznych/treningu budżetowego; • zespół interdyscyplinarny z udziałem klienta;

²⁵ Patrz: *Pakiet usług dla osób pozostających bez pracy* (opracowany w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadania 2).

	<ul style="list-style-type: none"> • uczestnictwo w grupie wsparcia lub samopomocowej; • zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych; • uczestnictwo w Klubie Integracji Społecznej. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach pakietu usług społecznych to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo i doradztwo zawodowe; • pośrednictwo pracy krajowe i zagraniczne; • ułatwianie kontaktu z pracodawcami (targi i giełdy pracy); • udostępnianie ofert pracy w zakładach pracy chronionej lub na stanowiskach przystosowanych; • uczestnictwo w grupach wsparcia i grupach edukacyjnych; • informacja zawodowa; • informacja o szkoleniach i projektach na rzecz poszukujących zatrudnienia; • kształcenie ogólne i zdobycie kwalifikacji zawodowych; • aktywizacja zawodowa; • zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych (także w zakresie obsługi komputera); • kształcenie ogólne i zawodowe. <p>Oraz usługi z obszaru zdrowia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • edukacja zdrowotna; • turnusy rehabilitacyjne.
REALIZACJA PLANU DZIAŁAŃ	<p>Ustalone w działania nie zawierają cech specyficznych.</p> <p>Wskazówki dotyczące realizacji planu działania znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	<p>Ustalone w ramach ewaluacji działania nie zawierają cech specyficznych.</p>
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	<p>Wskazówki dotyczące oceny i ewaluacji znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz danego klienta problemowego	
<p>Aktywizuj klienta z tej grupy problemowej przy wykorzystaniu zasobów lokalnych poprzez:</p> <p>1. Wykorzystanie zasobów ludzkich: współpracuj z rodziną, przyjaciółmi, sąsiadami klienta - w zakresie wsparcia emocjonalnego, motywowania do poszukiwania pracy.</p> <p>2. Wykorzystanie zasobów instytucjonalnych. Korzystaj z różnorodnych zasobów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stowarzyszeń, fundacji, organizacji kościelnych, organizacji samorządowych oraz firm szkoleniowych: w zakresie podwyższenia kompetencji zawodowych, np. komputerowych, językowych, związanych z organizacją i planowaniem pracy, także w zakresie uczestnictwa w grupach wsparcia i edukacyjnych; • poradni pedagogiczno-psychologicznych, punktów informacji obywatelskiej: pomoc w korzystaniu z bezpłatnych porad prawnych, poradnictwa psychologicznego, rodzinnego, zawodowego, uczestnictwa w wolontariacie i skorzystaniu ze wsparcia wolontariuszy; • lekarza orzecznika, lekarza medycyny pracy, laboratoriów medycznych: ustalenie stopnia niepełnosprawności, opłacenie niezbędnych badań lekarskich, rehabilitacji; • KIS, CIS, spółdzielnie socjalne - uczestnictwo w doradztwie zawodowym, grupowych formach wsparcia, projektach i programach readaptacyjnych a także projektach finansowanych z EFS, nakierowanych na powrót do aktywności zawodowej osób wychodzących z zakładów karnych; • PUP, WUP, OHP w zakresie pośrednictwa pracy, doradztwa zawodowego, szkoleń; • stowarzyszeń, organizacji, klubów zrzeszających osoby 50+; • banków czasu w zakresie wzajemnej wymiany usług, aktywizacji sąsiedzkiej, sieci wsparcia; 	

<ul style="list-style-type: none"> uczelni wyższych (w zakresie kształcenia ustawicznego). 		
Opis problemów jakie może najczęściej napotkać pracownik socjalny w pracy z danym klientem		
Etap pracy z klientem	PROBLEM (kilka specyficznych, przykładowych)	Praktyczna wskazówka
OCENA/ DIAGNOZA	Wysoki poziom bierności i apatii.	Współpraca pracownika socjalnego z prowadzącym grupę wsparcia w celu zaplanowanie zadań do wykonania podnoszący samoocenę i poziom satysfakcji z udziału w zajęciach.
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	Brak zgody na udział w proponowanych zajęciach.	Zadbanie o znaczny, aktywny udział klienta w planowaniu form wsparcia.
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Znaczny poziom absencji w proponowanych formach aktywizacyjnych.	Analiza organizacyjnych możliwości klienta uczestniczenia w zajęciach analiza planu zajęć pod kątem ich atrakcyjności, współpraca z prowadzącym w tym zakresie.
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Brak bieżących informacji o działaniach klienta.	Ustalenie dokładnego sposobu przekazywania danych i przebiegu informacji.
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Brak konstruktywnych wskazówek co do kierunków rozwoju.	Konieczność podsumowania wyników z udziałem specjalistów wspomagających proces na każdym etapie.

2.2.11. Specyfika pracy socjalnej z mniejszościami etnicznymi – na przykładzie Romów

MNIJSZOŚCI ETNICZNE na przykładzie Romów	
Specyficzne problemy grupy związane z funkcjonowaniem na rynku pracy	<ul style="list-style-type: none"> bezrobocie (brak legalnego zatrudnienia) dziedziczone przez pokolenia (stopa bezrobocia w społeczności romskiej wynosi około 90% ²⁶), niski odsetek Romów zarejestrowanych w urzędach pracy; dość często brak pełnego wykształcenia podstawowego; analfabetyzm (w tym funkcjonalny) u 20-30 % Romów; brak przygotowania zawodowego i kwalifikacji zawodowych, brak pozytywnych wzorców dotyczących pracy etatowej; funkcjonowanie w warunkach istnienia bariery kulturowej, edukacyjnej, zawodowej; brak podstawowej wiedzy obywatelskiej i prawnej oraz znajomości zasad obowiązujących na rynku pracy; wysoki poziom nieufności Romów wobec urzędów, instytucji i osób spoza własnej społeczności; wyłączenie z życia publicznego, poczucie wyobcowania ze społeczeństwa; niechęć do podejmowania systematycznych wysiłków mogących przynieść efekt w długotrwałej perspektywie czasu, ograniczona możliwość planowania działań na rynku pracy; często występująca roszczeniowość, połączona ze stałym oczekiwaniem na wsparcie z zewnątrz; niska samoocena wynikająca z poczucia bycia dyskryminowanym; długotrwałe korzystanie ze świadczeń pomocy społecznej, wynikające między innymi z braku zatrudnienia, niskich dochodów, liczego potomstwa;

²⁶ Raport z badań realizowanych w ramach projektu „Romowie na rynku pracy”, Lecha Mróz (red.), Oświęcim 2006r.

	<ul style="list-style-type: none"> • postrzeganie przez Romów standardów narzuconych przez rynek pracy jako obcych, nie mieszczących się w tradycyjnej kulturze; • ograniczenia spowodowane kierowaniem się przez Romów kodeksem czystości (<i>romanipen</i>), określającym m.in. zbiór czynności i profesji powodujących „skalanie” (nietolerowany jest kontakt z ciałem ludzkim, nieczystościami, ziemią), brak zgody na podporządkowanie się hierarchii służbowej; brak akceptacji dla zwierzchniej, dominującej roli kobiety pracodawcy; • ograniczenia w aktywizacji romskich kobiet wynikające z ich tradycyjnej roli (obowiązek opieki nad dziećmi i domem; tradycja zakazuje kobietom romskim długotrwałego pobytu poza domem); • brak predyspozycji do pracy zespołowej z ludźmi należącymi do innych grup kulturowych; • brak umiejętności wykonywania pracy systematycznej, stałej; • brak pogłębionej wiedzy większości społeczeństwa polskiego dotyczącej kultury Romów; • postrzeganie Romów przez społeczeństwo przez pryzmat utrwalonych stereotypów („Cyganie – oszuści, osoby leniwe, niedbałe, nieodpowiedzialne”); nieufność większości społeczeństwa w stosunku do Romów; • niechęć pracodawców do zatrudniania Romów; • brak lub mała liczba programów wspierających Romów w integracji i adaptacji społecznej i zawodowej; • brak lub niska liczba pracowników socjalnych specjalizujących się w pracy z Romami; • brak wiedzy i doświadczenia pracowników w zakresie aktywizacji Romów.
Specyficzne sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia	
<p>W kontakcie z klientem reprezentującym tę grupę problemową wykorzystaj wskazówki zawarte w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Dodatkowo, na etapie budowania relacji w pracy z tą grupą klientów zwróć uwagę na istotne aspekty komunikacji. W budowaniu konstruktywnych relacji w pracy z tą grupą klientów pomocne jest poznanie i zaakceptowanie odmienności kulturowej stanowiącej zwykle barierę w budowaniu relacji.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stwórz warunki niwelujące barierę mentalną Romów wobec ciebie (otwartość w rozmowie, wysoki poziom asertywności, częsty kontakt ze środowiskiem, szacunek dla tradycji romskich, odrzucenie stereotypów, nie kierowanie się uprzedzeniami, zdobycie zaufania starszyny rodu), 2. Dowiedz się więcej o odrębności kulturowej; dopytuj się klientów o zasady jakimi kieruje się dana grupa Romów. <p>W pracy z klientem wykorzystaj następujące pozytywne wzorce sprzyjające motywowaniu klienta do działań.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Przekaż klientowi informacje o możliwości podjęcia aktywności zawodowej bez konieczności zmiany stylu życia (np.: zatrudnienie lub samozatrudnienie w handlu). 4. Ukazuj klientowi pozytywne przykłady (zachęcaj pracujących Romów do liderowania lokalnej społeczności, ukazywania w swojej społeczności przykładów dobrych praktyk). <p>Towarzysząc klientowi w realizacji zadań wykorzystuj wzorce zwiększające skuteczność współpracy i wzajemne zrozumienie.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. W miarę możliwości unikaj nadmiernej biurokratyzacji i formalizacji. 2. Wysłuchuj i precyzuj oczekiwania klienta, dopytuj o niejasności pomagaj w zrozumieniu treści dokumentów i wypełnieniu wniosków. 3. Pomagaj w wypełnieniu dokumentów niezbędnych do uzyskania wsparcia socjalnego, rejestracji w PUP; pomagaj w określeniu dopuszczalnych przez klienta (nie łamiących zasad jego grupy) ścieżek aktywizacji zawodowej, pomagaj w ustaleniu celów krótkoterminowych-dostosowanych do możliwości intelektualnych i organizacyjnych, bądź rzecznikiem klienta u pracodawców. 4. Zachęcaj do podjęcia lub ukończenia szkoły, podjęcia nauki czytania i pisanania. 5. Pomagaj w wypełnianiu dokumentów, czytaniu pism, wyjaśnianiu. 6. Odwołuj się do tradycji i zasad uznawanych przez klienta. 	
Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy	

Etap pracy z klientem	ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE WSPÓŁPRACY
OCENA/ DIAGNOZA	<p>Diagnostując sytuację tej grupy osób zbadaj obszary wskazane w rozdziale 2.2.3. W przypadku tej grupy problemowej zwróć szczególną uwagę na:</p> <p>1. Obszar kompetencji</p> <ul style="list-style-type: none"> • umiejętność czytania i pisania; • ukończone szkoły, kursy, rodzaje prac i obowiązki domowe i zawodowe. <p>2. Obszar funkcjonowania społecznego</p> <ul style="list-style-type: none"> • relacje klienta z rodziną, grupą etniczną: wsparcie bliskich w realizacji działań, konflikty utrudniające poszukiwanie pracy, kulturowe wzorce i postawy wobec pracy; • wpływ środowiska zamieszkania: stosunek otoczenia do klienta, postawy lokalnych władz wobec mniejszości romskiej, postawy i wpływ sąsiedztwa, grupy rówieśniczej, charakter dzielnicy; • normy kulturowe panujące w rodzinie, lokalnej społeczności romskiej, (niepisane zwyczaje, tradycje kulturowe, religijne) mogące mieć wpływ na sytuację zawodową. <p>Wskazówki dotyczące opisu zebranych informacji o problemach klienta oraz diagnozy dokonanej na ich podstawie (przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi pracy socjalnej) znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	<p>Przykładowy cel: Aktywizacja i integracja zawodowa oraz społeczna klienta.</p> <p>Cele szczegółowe: Powinny wynikać z oceny/diagnozy sytuacji klienta. Cele powinny być określone przy współudziale klienta. Przykładowe cele szczegółowe w pracy socjalnej z tą grupą klientów:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utworzenie działalności gospodarczej/spółdzielni socjalnej, np. w branży handlowej (przy współpracy z doradcą zawodowym). 2. Uzyskanie dotacji na założenie działalności gospodarczej lub dotacji w związku z uczestnictwem w spółdzielni socjalnej. 3. Podniesienie kompetencji zawodowych klienta poprzez uczestnictwo w kursach zawodowych związanych z daną branżą; uzyskanie wsparcia doradczego, prawnego <p>Efekty:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klient legalizuje swoją działalność zarobkową w ramach własnej firmy, angażuje rodzinę w działania w ramach firmy; 2. Klient pozyskuje środki na rozwinięcie działalności; 3. Klient ma większe kompetencje związane z prowadzeniem działalności. <p>Ogólne wskazówki dotyczące opracowywania planu działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Indywidualny plan działań przy uwzględnieniu specyfiki tej grupy powinien obejmować także:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przedstawienie specyficznych problemów (ograniczeń) klienta na rynku pracy, mogących utrudnić aktywizację zawodową; • dopytanie klienta o jego ocenę sytuacji zawodowej (przy uwzględnieniu kulturowych zasad i tradycji); • pomoc klientowi w ustaleniu celu zawodowego (nieodległego celu głównego, uwzględniając zasady SMART) oraz celów szczegółowych - małych kroków, uwzględniających odrębność kulturową, organizacyjną i motywację klienta; • wyodrębnienie zawodów, rodzajów prac możliwych do wykonywania przez klienta, najlepiej związanych z tradycją danej grupy, wymagających samodzielnego działania, zawodów nie podlegających hierarchii, prac nastawionych na

	<p>samozatrudnienie, uwzględnienie także prac tzw. dorywczych;</p> <ul style="list-style-type: none"> wskazanie możliwości podjęcia nauki czytania i pisania oraz zmniejszenia poziomu wykluczenia cyfrowego: nauka czytania, pisania, obsługi komputera dzięki wsparciu wolontariuszy-studentów, emerytowanych nauczycieli, wykształconych Romów; wskazanie możliwości ubiegania się o dofinansowanie do założenia działalności gospodarczej, uczestnictwa w spółdzielni socjalnej (handel, działalność wytwórcza lub rozrywkowa), skorzystania ze wsparcia doradcy zawodowego, pośrednika pracy, trenera pracy lub brokera edukacyjnego; wskazanie możliwości wykorzystania nowoczesnych technologii w pozyskiwaniu środków finansowych (reklama i sprzedaż artykułów, pozyskiwanie klientów przy wykorzystaniu Internetu); wypracowanie/wynegocjowanie katalogu działań służących podjęciu zatrudnienia; dokonanie podziału zadań; czytanie klientowi zapisanych ustaleń w ramach <i>Umowy współpracy</i> oraz przypominanie o zasadach współpracy; stosowanie metody małych kroków w planowaniu i realizacji zadań/działania; dostosowanie tempa i zakresu działań do uwarunkowań kulturowych oraz możliwości organizacyjnych i intelektualnych klienta. <p>Opracowanie pakietu usług²⁷:</p> <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach obowiązkowego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> doradztwo zawodowe: poznanie oczekiwań pracodawców, poznanie sposobów ubiegania się o pracę, poznanie instytucji rynku pracy i ich kompetencji; udział w aktywnej formie aktywizacji w ramach Treningu pracy: umożliwienie powrotu do tzw. „rytmu pracy”, wyrobienie nawyków pracy, przygotowanie do realizacji zadań zawodowych; informacje na temat wsparcia instytucjonalnego (Informatorium). <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach optymalnego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> wsparcie trenera zatrudnienia wspieranego/trenera pracy; wsparcie brokera edukacyjnego; wsparcie w ramach treningu kompetencji społecznych/treningu budżetowego; zespół interdyscyplinarny z udziałem klienta; uczestnictwo w Klubie Integracji Społecznej; zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach pakietu usług społecznych to:</p> <ul style="list-style-type: none"> poradnictwo i doradztwo zawodowe; udostępnianie ofert pracy; informacja zawodowa; pośrednictwo pracy krajowe i zagraniczne; ułatwianie kontaktu z pracodawcami (targi i giełdy pracy); udostępnianie ofert pracy (w zakładach pracy chronionej lub na stanowiskach przystosowanych); uczestnictwo w grupach wsparcia i grupach edukacyjnych; zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych (także w zakresie obsługi komputera); kształcenie ogólne i zawodowe; edukacja zdrowotna.
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	<p>Nie odstępuj od aktywizacji społecznej i zawodowej klienta narodowości romskiej nawet w sytuacji analfabetyzmu. Współpracując z klientem w ramach realizacji planu działania, stosuj zasadę małych kroków: określaj łatwe do realizacji, krótkoterminowe cele,</p>

²⁷ Patrz: *Pakiet usług dla osób pozostających bez pracy* (opracowany w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadania 2).

	proponuj krótkie terminy realizacji, rozliczaj z działań i planuj kolejne. W sytuacji braku umiejętności czytania i pisania wszelkie wspólne ustalenia zapisuj dla siebie i czytaj do jego wiadomości. W pracy socjalnej z tą grupą klientów musisz się liczyć z tym, iż efekty twojej pracy będą odroczone w czasie.
	Wskazówki ogólne dotyczące realizacji planu działania znajdują się w rozdziale 2.2.3.
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Ustalone w ramach ewaluacji działania nie zawierają cech specyficznych. Wskazówki dotyczące oceny i ewaluacji znajdują się w rozdziale 2.2.3.
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Ustalone w ramach oceny działania nie zawierają cech specyficznych. Wskazówki dotyczące oceny i ewaluacji znajdują się w rozdziale 2.2.3.

Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz danego klienta problemowego

Aktywizuj klienta przy wykorzystaniu zasobów lokalnych poprzez:

- zaproponowanie wsparcia Powiatowego Urzędu Pracy w zakresie poradnictwa i doradztwa zawodowego, skorzystania z aktywnych form wsparcia, uzyskania ofert pracy, uzyskania informacji o możliwości uzyskania legalnego zatrudnienia;
- pomoc w skorzystaniu z bezpłatnych porad prawnych, poradnictwa zawodowego (Informatorium);
- wskazanie dostępu do lekarza orzecznika, lekarza medycyny pracy, laboratorium medycznego, opłacenie niezbędnych badań lekarskich;
- pomoc w pisaniu pism do archiwów państwowych celem uzyskania świadectw pracy;
- kontakt z miejscowymi organizacjami działającymi na rzecz społeczności romskiej;
- zaproponowanie klientowi wsparcia ze strony organizacji pozarządowych, między innymi: Związek Romów Polskich, lokalne Centra Kultury Romskiej, Związki Kobiet Romskich, stowarzyszenia Romów;
- zaproponowanie uczestnictwa w doradztwie zawodowym, grupowych formach wsparcia, projektach i programach readaptacyjnych (w ramach KIS, CIS,) a także projektach finansowanych z EFS, nakierowanych na powrót do aktywności zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym (projekty realizowane z dotacji Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w ramach realizacji Programu na rzecz społeczności romskiej w Polsce);
- zaproponowanie uczestnictwa w Treningu Pracy (wolontariat osób bezrobotnych, prace społecznie użyteczne, przygotowanie zawodowe dorosłych, staże, prace interwencyjne, roboty publiczne, warsztaty readaptacyjne, zatrudnienie wspierane);
- wskazanie instytucjonalnych form wsparcia (urzędy zatrudnienia, firmy doboru personalnego, agencje pracy tymczasowej, organizacje pozarządowe, instytucje kościelne, centra informacji, punkty pomocy koleżeńskiej, inkubatory).

Opis problemów jakie może najczęściej napotkać pracownik socjalny w pracy z danym klientem

Etap pracy z klientem	PROBLEM	Praktyczna wskazówka
OCENA/ DIAGNOZA	Klient przedstawia nieprawdziwe informacje o swojej sytuacji zawodowej lub finansowej, zataja istotne fakty.	Prezentowanie postawy otwartości wobec klienta, asertywne komunikowanie swoich opinii, uwag, obaw, emocji, dopraszanie się klienta o pytania i opinie. Wyjaśnianie procedur, pokazywanie klientowi towarzyszącej postępowaniu dokumentacji pomaga zmniejszyć obawę klienta i sprzyja otwarciu się klienta na współpracę i wymianę informacji.
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	Odmienność kulturowa klienta (odmienność obyczajów i tradycji) i wynikające z niej problemy z adaptacją zawodową i społeczną. Bariery wynikające z braku umiejętności czytania i pisania.	Zdobycie wiedzy na temat uwarunkowań kulturowych, obyczajów i tradycji danej grupy etnicznej. W miarę możliwości uwzględnienie tych uwarunkowań w ramach ustalania planu działań. Informowanie klienta o zapisach na ich temat w dokumentacji, czytanie zapisywanych treści.
REALIZACJA	Bezradność w kontakcie z instytucjami,	Towarzyszenie klientowi w podejmowaniu

PLANU DZIAŁANIA	unikanie kontaktu z instytucjami.	pierwszych kroków, np. w kontakcie z instytucjami, wspólne pójście do urzędu pracy. Pomoc w rejestracji wyjaśnianie procedur, osvajanie klienta z nowymi doświadczeniami. Podawanie przykładów rozwiązań alternatywnych w konkretnych sytuacjach problemowych.
SYSTEMATYCZ NA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Niechęć do podejmowania systematycznych wysiłków mogących przynieść efekt w długotrwałej perspektywie czasu.	Powoływanie się na obowiązujące procedury i zasady udzielania pomocy. Przypominanie o konsekwencjach braku współpracy z pracownikiem. Jednocześnie wskazanie pozytywnej perspektywy realizacji zadania.
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów.	

2.2.12. Specyfika pracy socjalnej z cudzoziemcami i uchodźcami

CUDZOZIEMCY I UCHODźCY	
Specyficzne problemy grupy związane z funkcjonowaniem na rynku pracy	<ul style="list-style-type: none"> • nieznajomość lub słaba znajomość języka polskiego; • brak bądź niekompletna dokumentacja potwierdzająca wykształcenie oraz doświadczenie zawodowe; • nieznajomość sytuacji i specyfiki polskiego rynku pracy oraz wymagań pracodawców; • odmiennosc kulturowa i wynikające z niej problemy z adaptacją zawodową i społeczną: odmiennosc obyczajów i tradycji; kulturowe wyznaczniki ról płciowych; odmienny układ relacji rodzinnych; różnice w postrzeganiu roli i celu aktywności zawodowej człowieka (praca nie jest celem samym w sobie tylko źródłem dochodu), skupianie się na celach krótkoterminowych (liczy się „tu i teraz”), niechęć do tworzenia długoterminowych planów działań, odmienne podejście do czasu (brak dyscypliny czasowej), tradycyjne modele aktywizacji (zawód przekazywany z ojca na syna); • problemy indywidualne wynikające z przeżytych w kraju pochodzenia doświadczeń; • trudności adaptacyjne spowodowane odmiennością sytuacji klienta, faktem zmiany miejsca zamieszkania i oddalenia od rodziny, koniecznością radzenia sobie w warunkach nieznanych; • brak wsparcia ze strony najbliższych osób (które zostały w kraju pochodzenia); • ograniczony prawnie dostęp do edukacji, ograniczone prawo do pracy; • konieczność podjęcia legalnej pracy w dość krótkim okresie czasu (np.: z uwagi na kończącą się ważność wizy); • brak prawa do legalnego poszukiwania i podjęcia pracy w trakcie procedury o nadanie statusu uchodźcy; • potencjalna niezaradność, bezradność, niska samoocena związana z pobytem w obcym kraju; • problemy z asymilacją w miejscu pracy; • brak środków finansowych na pokrycie kosztów nauki języka polskiego; • problemy finansowe i mieszkaniowe (brak dochodu, brak stałego miejsca zamieszkania); • brak możliwości uzyskania wsparcia ze strony organizacji pozarządowych (z uwagi na ograniczenia prawne); • stereotypy funkcjonujące w środowisku zamieszkania (nasi-obcy, „Zabiorą nam pracę”), postawy ksenofobiczne i rasistowskie części społeczeństwa; • brak specjalnych przepisów ułatwiających cudzoziemcom znalezienie pracy; • brak programów realizowanych przez instytucje samorządowe i pozarządowe wspierających w adaptacji społecznej i zawodowej cudzoziemców posiadających zgodę na pobyt tolerowany; • brak lub niska liczba pracowników socjalnych zajmujących się Indywidualnymi Programami Integracji (IPI); brak wiedzy i doświadczenia pracowników w zakresie aktywizacji międzykulturowej i realizacji IPI.

Specyficzne sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia

W kontakcie z klientem reprezentującym tę grupę problemową wykorzystaj wskazówki zawarte w rozdziale 2.2.3.

Dodatkowo, na etapie budowania relacji w pracy z tą grupą klientów zwróć uwagę na istotne aspekty komunikacji. W pracy z cudzoziemcami najważniejszym postulatem jest pokonanie bariery językowej poprzez nawiązanie stałej pracy z tłumaczami na wszystkich etapach interwencji socjalnej. Klient nie posiadający wystarczających umiejętności posługiwania się językiem polskim może sam wskazać członka rodziny, lub osobę znaną znającą język polski. Nie jest to jednak dobre rozwiązanie na długi okres, gdyż osoba znana lub członek rodziny nie będzie bezstronny w swoich działaniach. Grupą zasługującą na szczególną uwagę, którą można zrekrutować jako tłumaczy wolontariuszy są studenci kierunków filologicznych i kulturoznawczych oraz emerytowani nauczyciele języków obcych.

Poza przełamaniem bariery językowej istotne jest także:

- nabycie wiedzy dotyczącej kultury i sytuacji społecznej kraju pochodzenia cudzoziemca;
- stworzenie klimatu zaufania, prezentowanie postawy otwartości wobec klienta (większe znaczenie relacji w pracy z cudzoziemcem niż odwołanie się do wykorzystywanych narzędzi).

W pracy z klientem wykorzystaj następujące pozytywne wzorce sprzyjające **motywowaniu klienta** do działań:

- pozytywne przeformułowanie stereotypów (wskazanie pozytywnych cech danej narodowości: pracowitość, szacunek dla tradycji, gościnność);
- ukazanie klientowi branż otwartych na zatrudnienie obcokrajowców (przemysł produkcyjny, handel, gastronomia, rolnictwo, budownictwo).

Towarzysząc klientowi w realizacji zadań, wykorzystuj wzorce wymienione w punkcie 2.2.3.

Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy

Etap pracy z klientem	ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE WSPÓŁPRACY
OCENA/ DIAGNOZA	<p>Diagnostując sytuację tej grupy osób zbadaj obszary wskazane w rozdziale 2.2.3. W wypadku tej grupy problemowej zwróć szczególną uwagę na:</p> <p>1. Obszar funkcjonowania</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ustalenie obecnej sytuacji klienta na polskim rynku pracy: <ul style="list-style-type: none"> – okres pobytu w Polsce, znajomość języka polskiego, możliwość nauki języka; – posiadany status obcokrajowca/uchodźcy (status uchodźcy, ochrona uzupełniająca, zgoda na pobyt tolerowany – nieograniczony dostęp do rynku pracy); – długość pozostawania bez pracy w kraju pochodzenia i Polsce; – łączny, udokumentowany w kraju pochodzenia i Polsce staż pracy, prace nieudokumentowane, dorywcze; – obecne źródło utrzymania, wykonywanie prac dorywczych; – kulturowe przeciwwskazania do poszukiwania i podjęcia pracy. • Analiza dotychczasowej organizacji działań klienta na rynku pracy: w jaki sposób klient poszukiwał pracy w kraju pochodzenia i po przyjeździe do Polski? • Zbadanie świadomości celu zawodowego klienta: czy klient ma ustalony cel zawodowy? Czy planuje pracować na stałe w Polsce? Czy docelowym miejscem pracy klienta jest inny kraj? <p>2. Obszar kompetencji</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ukończone szkoły, kursy, rodzaje prac i obowiązki wykonywane w kraju pochodzenia. • Doświadczenia/umiejętności zdobyte przez klienta w kraju pochodzenia; posiadane aktualne i nieaktualne uprawnienia, certyfikaty; posiadanie dokumentacji potwierdzającej uprawnienia; ważność tych uprawnień na terenie Polski. • Wiedza o specyfice polskiego rynku pracy, aktywnych formach poszukiwania pracy, znajomość narzędzi (aplikacje). • Znajomość rynku pracy (wiedza o oczekiwaniach pracodawców, stopie bezrobocia, zasobach lokalnego rynku zatrudnienia, instytucjonalnych formach wsparcia, w tym dla obcokrajowców).

	<p>3. Obszar funkcjonowania społecznego</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacje klienta z rodziną (wsparcie bliskich w realizacji działań, konflikty utrudniające poszukiwanie pracy, kulturowe wzorce i postawy wobec pracy). • Wpływ środowiska zamieszkania (stosunek otoczenia do klienta, postawy lokalnych władz wobec uchodźców/obcokrajowców, postawy i wpływ sąsiedztwa, grupy rówieśniczej, charakter dzielnicy). • Normy kulturowe panujące w rodzinie, „małej społeczności cudzoziemców” (niepisane zwyczaje, tradycje kulturowe, religijne), mogące mieć wpływ na sytuację zawodową. <p>Wskazówki dotyczące opisu zebranych informacji o problemach klienta oraz diagnozy dokonanej na ich podstawie (przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi pracy socjalnej) znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
<p>WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG</p>	<p>Przykładowy cel główny: Zwiększenie adaptacji społecznej i zawodowej osoby będącej imigrantem lub uchodźcą</p> <p>Przykładowe cele szczegółowe w pracy socjalnej z tą grupą klientów:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zwiększenie poziomu znajomości języka polskiego i specyfiki rynku pracy poprzez uczestnictwo w kursach adaptacyjnych (kurs językowy, komunikacja międzykulturowa, podstawy prawa, poruszanie się po regionalnym rynku pracy). 2. Określenie możliwości legalnego zatrudnienia klienta w Polsce. 3. Wskazanie możliwości zwiększenia szans na rynku pracy, np. poprzez dokonanie wyboru najwłaściwszej ścieżki zawodowej (przy współpracy z doradcą zawodowym). 4. Autoryzacja w Polsce dyplomów i innych zawodowych kompetencji. <p>Efekty:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klient przełamuje barierę językową, zna lokalne uwarunkowania oraz specyfikę rynku pracy, zwiększa swoje szanse na rynku pracy. 2. Klient posiada wiedzę na temat procedur i możliwości legalnego zatrudnienia w Polsce. 3. Klient ma określony cel zawodowy - zwiększa swoje szanse na uzyskanie zatrudnienia. 4. Klient może udokumentować swoje wykształcenie i kwalifikacje zawodowe. <p>Ogólne wskazówki dotyczące opracowywania planu działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Indywidualny plan działań dla tej grupy powinien obejmować także:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rzecznictwo u pracodawców na rzecz klienta, inicjowanie bezpośrednich kontaktów klientów z pracodawcami, informowanie pracodawców o warunkach zatrudnienia obcokrajowców; • ukazanie zapotrzebowania rynku pracy także na obcokrajowców (z uwagi na umiejętności językowe; polskie firmy z zagranicznymi siedzibami zgłaszają zapotrzebowanie na osoby znające lokalne uwarunkowania w innych krajach); • przekazanie informacji uchodźcom/cudzoziemcom o prawie do pracy i ochronie prawnej²⁸; • wsparcie w znalezieniu kursów języka polskiego; • pomoc w zakresie formalnego uznania w Polsce wykształcenia i kwalifikacji zdobytych przez klienta w kraju pochodzenia²⁹; • przedstawienie oferty wsparcia dla obcokrajowców (finansowego/pozafinansowego), określonej w ustawie o pomocy społecznej (art.91–94)³⁰, ustawie o promocji zatrudnienia

²⁸ Kodeks pracy Art. 113.: „Jakkolwiek dyskryminacja, bezpośrednia lub pośrednia, w zatrudnieniu, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy – jest niedopuszczalna”.

²⁹ Warunki nostryfikacji określają, m.in. Rozporządzenie Ministra Edukacji i Nauki w sprawie nostryfikacji świadectw szkolnych i świadectw maturalnych uzyskanych za granicą (Dz. U. 2006 nr 63 poz. 443) oraz Rozporządzenie Ministra Edukacji i Nauki z dnia 1 września 2011 r. w sprawie nostryfikacji dyplomów ukończenia studiów wyższych uzyskanych za granicą (Dz. U. 2011 Nr 196 poz. 1168)

³⁰ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz. U. 2009 nr 175 poz. 1362, z późn. zm.).

	<p>(art. 87)³¹ oraz rozporządzeniu określającym m.in.: wysokość pomocy na naukę języka polskiego³²;</p> <ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnienie specyfiki wsparcia osób potrzebujących w Polsce; przedstawienie procedur, wyjaśnienie etapów postępowania pracownika; • przedstawienie uprawnień i obowiązków obcokrajowców i uchodźców na polskim rynku pracy, wynikających z ustaw (prawa i obowiązki w załączeniu), praca z klientem oferująca „tłumaczenie polskiej rzeczywistości”. • przedstawienie specyficznych problemów (ograniczeń) klienta na rynku pracy, mogących utrudnić aktywizację zawodową; • przedstawienie klientowi zaobserwowanych zasobów (możliwości) w aspekcie sytuacji zawodowej (posiadanie statusu umożliwiającego legalne podjęcie pracy, aktywna postawa, gotowość do współpracy z pracownikiem socjalnym w realizacji Indywidualnego Programu Integracji (IPI), gotowość do zmiany specyfiki pracy, gotowość do zmiany/podwyższenia kwalifikacji, pragnienie realizacji planów zawodowych w Polsce, posiadane doświadczenie zawodowe, postawa pro-zawodowa, świadomość celu zawodowego, wsparcie bliskich, uregulowana sytuacja mieszkaniowa, możliwość wykorzystania zasobów instytucjonalnych, możliwość podjęcia nowych, dotychczas niewykonywanych działań, możliwość uczestnictwa w bezpłatnych kursach, projektach); ponowne dopytanie się klienta o jego ocenę sytuacji zawodowej; • zaproponowanie realizacji zadań w ramach IPI, kontraktu „BI” lub wskazanie innej formy pisemnego porozumienia; zapisanie zadań w ramach <i>Umowy współpracy</i>. <p>Opracowując plan działania, uwzględnij szczególną rolę towarzyszenia klientowi w podejmowaniu pierwszych kroków, np. w kontakcie z instytucjami (wspólne pójście do urzędu pracy). Pomóż w rejestracji, wyjaśnianiu procedur, oswajaj klienta z nowymi doświadczeniami.</p> <p>Opracowanie pakietu usług³³:</p> <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach obowiązkowego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doradztwo zawodowe: ocena swoich preferencji zawodowych, poznanie zawodów i wymagań zawodowych, poznanie sposobów ubiegania się o pracę, poznanie instytucji rynku pracy i ich kompetencji; • poradnictwo psychologiczne: pogłębienie diagnozy, ocena słabych i mocnych stron klienta. Udział w spotkaniach grupowych: rozwój kompetencji interpersonalnych, rozwój kontaktów społecznych, poznanie zasad pracy w zespole, praca nad rozwojem zainteresowań, budowanie własnej samooceny; • poradnictwo prawne: wsparcie w zakresie uregulowania statusu prawnego dotyczącego pobytu w Polsce; • udział w wolontariacie lub innej dostępnej aktywnej formie aktywizacji w ramach Treningu Pracy: zdobycie nowych umiejętności zawodowych, poznanie specyfiki pracy w Polsce, przygotowanie do realizacji zadań zawodowych; • informacje na temat wsparcia instytucji rynku pracy (Informatorium). <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach optymalnego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wsparcie trenera zatrudnienia wspieranego/trenera pracy; • udział w spotkaniach grup edukacyjnych, wsparcia lub samopomocowych; • wsparcie brokera edukacyjnego; • wsparcie w ramach treningu kompetencji społecznych/treningu budżetowego; • uczestnictwo w Klubie Integracji Społecznej. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach pakietu usług społecznych to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo i doradztwo zawodowe; • pośrednictwo pracy krajowe i zagraniczne; • ułatwianie kontaktu z pracodawcami (targi i giełdy pracy);
--	--

³¹ Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (tekst jednolity Dz. U. 2008 nr 69 poz. 415 z późn. zm.).

³² Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 29 lipca 2009 r. w sprawie zweryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej (Dz. U. 2009 Nr 127 poz. 1055).

³³ Patrz: *Pakiet usług dla osób pozostających bez pracy* (opracowany w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadania 2).

	<ul style="list-style-type: none"> • udostępnianie ofert pracy, także sezonowej; • zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych; • pośrednictwo pracy zagraniczne; • pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy (Klub Pracy); • pomoc w dotarciu do pracodawców; • informacja zawodowa; • organizacja szkoleń; • informacja o projektach na rzecz poszukujących zatrudnienia; • kształcenie ogólne i zawodowe; • edukacja zdrowotna.
REALIZACJA PLANU DZIAŁAŃ	<p>Wskazówki dotyczące realizacji planu działania znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>We wspólnej realizacji działań szczególną rolę odgrywa nawiązanie pozytywnych relacji z cudzoziemcem niż odwołanie się do wykorzystywanych narzędzi (wynika to z doświadczeń doradców zawodowych pracujących z cudzoziemcami). W pracy z uchodźcami, obcokrajowcami okazuje się być skuteczne inicjowanie bezpośrednich kontaktów z przedstawicielami instytucji wspierających i pracodawcami.</p>
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Ustalono w ramach oceny i ewaluacji działania nie zawierają cech specyficznych.
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Wskazówki dotyczące oceny i ewaluacji znajdują się w rozdziale 2.2.3.
Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz danego klienta problemowego	
<p>Aktywizuj klienta z tej grupy problemowej przy wykorzystaniu zasobów lokalnych poprzez:</p> <p>1. Wykorzystanie zasobów ludzkich: współpracuj z rodziną, przyjaciółmi, sąsiadami klienta - w zakresie wsparcia emocjonalnego, motywowania do poszukiwania pracy.</p> <p>2. Wykorzystanie zasobów instytucjonalnych. Korzystaj z różnorodnych zasobów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wsparcie Powiatowego Urzędu Pracy w zakresie poradnictwa i doradztwa zawodowego, skorzystania z aktywnych form wsparcia, uzyskania ofert pracy, uzyskania informacji o możliwości uzyskania legalnego zatrudnienia w Polsce³⁴; • skorzystanie z bezpłatnych porad prawnych, poradnictwa psychologicznego, rodzinnego, zawodowego; • kontakt z Wydziałami ds. Zatrudnienia Cudzoziemców przy Urzędach Wojewódzkich: uzyskanie informacji o możliwości legalnego pobytu i wykonywania pracy w Polsce; • wsparcie ze strony organizacji rządowych, pozarządowych, kościelnych, między innymi: Śląski Urząd Wojewódzki, Amnesty International, Caritas Polska, Polska Akcja Humanitarna, IOM Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji, Ośrodek Migranta Fu Shenfu, Urząd do Spraw Cudzoziemców, Fundacja Polskie Forum Migracyjne, centra pomocy prawnej; • wskazanie dostępu do lekarza orzecznika, lekarza medycyny pracy, laboratorium medycznego (opłacenie niezbędnych badań lekarskich); • uczestnictwo w doradztwie zawodowym, grupowych formach wsparcia, projektach i programach readaptacyjnych (w ramach KIS, CIS,) a także projektach finansowanych z EFS, nakierowanych na powrót do aktywności zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym; • uczestnictwo klienta w Treningu Pracy (wolontariat osób bezrobotnych, prace społecznie użyteczne, przygotowanie zawodowe dorosłych, staże, prace interwencyjne, roboty publiczne, warsztaty readaptacyjne, zatrudnienie wspierane); • wskazanie innych instytucjonalnych form wsparcia dla obcokrajowców (urzędy zatrudnienia, firmy doboru personalnego, także specjalizujące się w pośrednictwie pracy dla obcokrajowców, agencje pracy tymczasowej, organizacje pozarządowe, instytucje kościelne, centra informacji, punkty pomocy koleżeńskiej, inkubatory). 	

³⁴

Pracodawca chcący zatrudnić obywatela Republiki Białoruś, Republiki Gruzji, Republiki Mołdowy, Federacji Rosyjskiej lub Ukrainy przedstawia w PUP oświadczenie o zamiarze powierzenia wykonywania pracy na warunkach określonych w §2 pkt 27. lub 27a. Rozporządzenia ministra pracy i polityki społecznej z dnia 30 sierpnia 2006 r. w sprawie wykonywania pracy przez cudzoziemców bez konieczności uzyskania zezwolenia na pracę (Dz. U. z 2006 r., nr 156, poz. 1116 z późn. zm.)

Opis problemów jakie może najczęściej napotkać pracownik socjalny w pracy z danym klientem		
Etap pracy z klientem	PROBLEM	Praktyczna wskazówka
OCENA/ DIAGNOZA	Bariery językowe, problemy z identyfikacją dokumentów i określeniem statusu obcokrajowca.	Zaangażowanie do współpracy z Ośrodkiem wolontariuszy: studentów językoznawstwa, kulturoznawstwa lub emerytowanych nauczycieli języków obcych.
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	Odmienność kulturowa klienta (odmienność obyczajów i tradycji) i wynikające z niej problemy z adaptacją zawodową i społeczną. Brak wiedzy pracowników socjalnych dotyczącej międzykulturowej pracy socjalnej.	Zdobycie wiedzy na temat uwarunkowań kulturowych, obyczajów i tradycji. obowiązujących w kraju pochodzenia klienta. W miarę możliwości uwzględnienie tych uwarunkowań w ramach ustalania planu działań.
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Trudności adaptacyjne związane ze znalezieniem się w nowej sytuacji (bezdramność, lęk przed nieznanym, brak umiejętności komunikacyjnych, trudności językowe).	Towarzyszenie klientowi w podejmowaniu pierwszych kroków, np. w kontakcie z instytucjami (wspólne pójście do urzędu pracy). Pomoc w rejestracji wyjaśnianie procedur, oswajanie klienta z nowymi doświadczeniami. Podawanie przykładów rozwiązań alternatywnych w konkretnych sytuacjach problemowych.
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Oczekiwanie szybkich efektów swoich działań. Szybkie zniechęcenie klienta na jednym z etapów współpracy.	Przedstawianie efektów dotychczasowych działań klienta, oszacowanie prawdopodobieństwa osiągnięcia zamierzonego celu, wskazanie pozytywnej perspektywy realizacji zadania i konsekwencji niedokończenia tego zadania.
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów.	

2.2.13. Specyfika pracy socjalnej z osobami posiadającymi problemy uniemożliwiające bądź odraczające aktywizację zawodową na przykładzie osób z problemem uzależnienia

OSOBY POSIADAJĄCE PROBLEMEM UNIEMOŻLIWIAJĄCY / ODRACZAJĄCY AKTYWIZACJĘ ZAWODOWĄ	
Specyficzne problemy grupy związane z funkcjonowaniem na rynku pracy	<p>Problemy w funkcjonowaniu społecznym, doświadczane z powodu uzależnień, bezdomności lub innych przyczyn utrudniają uczestnictwo w życiu społecznym i zawodowym, są bardzo typowe dla wielu podkategorii osób pozostających bez pracy. Specyficzne są :</p> <ul style="list-style-type: none"> • przyczyny (powody) tych problemów; • skutki problemów w postaci np. uzależnienia, bezdomności itp.; • problemy zdrowotne spowodowane nieprawidłowym trybem życia (skutki uzależnień itp.); • brak mieszkania lub trudne warunki mieszkaniowe; • trudności w utrzymaniu abstynencji, powrót do uzależnienia, odrzucenie możliwości korzystania z terapii odwykowej.

Specyficzne sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia	
W kontakcie z klientem reprezentującym tę grupę problemową wykorzystaj wskazówki zawarte w rozdziale 2.2.3.	
Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy	
Etap pracy z klientem	ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE WSPÓŁPRACY
OCENA/ DIAGNOZA	<p>Diagnostując sytuację tej grupy osób, zbadaj obszary wskazane w rozdziale 2.2.3. W wypadku tej grupy problemowej zwróć szczególną uwagę na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przebieg zatrudnienia w aspekcie ewentualnego problemu alkoholowego: częste zmiany pracy, porzucanie pracy, brak świadectw pracy lub świadectwa pracy z adnotacją o dyscyplinarnym zwolnieniu; • przerwy w zatrudnieniu związane np. z podjęciem leczenia odwykowego; • powiązanie braku zatrudnienia z ewentualnym problemem alkoholowym; • poznanie ograniczeń funkcjonalnych klienta mających związek z uzależnieniem lub oraz ustalenie na ile te ograniczenia mogą wpływać na planowaną zmianę, w tym poszukiwanie zatrudnienia. <p>Wskazówki dotyczące opisu zebranych informacji o problemach klienta oraz diagnozy dokonanej na ich podstawie (przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi pracy socjalnej) znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWA INDYWIDUALN EGO PAKIETU USŁUG	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jeśli w trakcie pracy z klientem pozostającym bez pracy okaże się, że jest on uwikłany w problem alkoholowy, podejmij przede wszystkim działania interwencyjne prowadzące do rozwiązania zasadniczego problemu jakim może być uzależnienie. W przypadku podejrzenia problemu alkoholowego u klienta wszelkie działania przygotowujące do wyjścia na rynek pracy są bezcelowe. 2. Zanim podejmiesz rozmowę z klientem na ten temat skonsultuj się ze specjalistą do spraw uzależnień i ustalcie wspólnie plan wsparcia (proponując proces diagnostyczny, miejsca ewentualnego leczenia, rodzaje terapii, instytucje wspierające, grupy wsparcia, itp.). 3. Przedstaw klientowi podczas spotkania wykaz konkretnych zdarzeń i faktów, dotyczących jego zachowań, a związanych z piciem czy używaniem alkoholu. Zaproponuj wsparcie specjalistów. 4. Przekaż klientowi informację o konieczności zmiany dotychczasowych planów związanych z poszukiwaniem pracy na rzecz rozwiązania bardziej istotnego problemu. 5. Warunkiem powrotu klienta do aktywizacji zawodowej powinno być zakończenie wskazanych przez specjalistów ds. uzależnień etapów terapii (diagnoza, terapia podstawowa, pogłębiona, stały kontakt z grupą wsparcia, utrzymywanie abstynencji). 6. O możliwości powrotu klienta do aktywizacji zawodowej powinien poinformować cię specjalista ds. uzależnień, określając w opinii propozycje wsparcia klienta i monitorowania działań. <p>Opracowanie planu działania jest procesem standardowym. Specyfika działań polega jedynie na tym, abyś priorytetowo potraktował/a problemy związane z uzależnieniem klienta.</p> <p>Ogólne wskazówki dotyczące opracowywania planu działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p> <p>Dla osoby pozostającej bez pracy zaliczonej do podkategorii: „osoba z problemem uzależnień” celem głównym działania będzie: nabycie lub przywrócenie zdolności decydowania o własnych sprawach życiowych oraz podjęcie zatrudnienia na lokalnym rynku pracy.</p>

	<p>Cele szczegółowe należy sformułować biorąc pod uwagę przyczyny, które spowodowały, że klient reprezentuje taki a nie inny status. Jeśli klient przerwał zatrudnienie z powodu nadużywania alkoholu, ale przeszedł terapię odwykową i jest gotowy do poszukiwania zatrudnienia to cele szczegółowe mogą obejmować np.:</p> <ul style="list-style-type: none"> – powrót do przerwane zatrudnienia; – podwyższenie lub aktualizacje posiadanych kwalifikacji; – uzyskanie uprawnień do wykonywania wybranego zawodu; – nabywanie umiejętności i kompetencji społecznych oraz umiejętności pełnienia ról społecznych; – uczestnictwo w treningu pracy; – doskonalenie umiejętności zawodowych poprzez wolontariat itp. <p>Opracowanie pakietu usług³⁵:</p> <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach obowiązkowego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo psychologiczne: wsparcie emocjonalne w okresie abstynencji, pogłębienie diagnozy, ocena słabych i mocnych stron klienta; udział w spotkaniach grupowych: rozwój kompetencji interpersonalnych, rozwój kontaktów społecznych, poznanie zasad pracy w zespole, praca nad rozwojem zainteresowań, budowanie własnej samooceny; • doradztwo zawodowe: ocena swoich preferencji zawodowych, poznanie sposobów ubiegania się o pracę, poznanie instytucji rynku pracy i ich kompetencji; • udział w wolontariacie lub innej dostępnej aktywnej formie aktywizacji w ramach Treningu Pracy (zdobycie nowych umiejętności zawodowych, poznanie specyfiki pracy w Polsce, przygotowanie do realizacji zadań zawodowych); • udział w spotkaniach grup wsparcia. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach optymalnego pakietu usług to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • trening budżetowy; • trening kompetencji społecznych; • zespół interdyscyplinarny z udziałem klienta; • wsparcie trenera zatrudnienia wspieranego/trenera pracy; • wsparcie brokera edukacyjnego; • uczestnictwo w grupie wsparcia lub samopomocowej; • wsparcie w ramach treningu kompetencji społecznych/treningu budżetowego; • uczestnictwo w Klubie Integracji Społecznej, Centrum Integracji Społecznej. <p>Usługi które możesz zaproponować klientowi w ramach pakietu usług społecznych to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradnictwo i doradztwo zawodowe; • pośrednictwo pracy krajowe i zagraniczne; • ułatwianie kontaktu z pracodawcami (targi i giełdy pracy); • udostępnianie ofert pracy, także sezonowej; • zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu, mającym na celu podnoszenie lub zdobywanie kwalifikacji zawodowych; • kształcenie ogólne i zawodowe; • terapia psychologiczna dla uzależnionych, programy korekcyjno edukacyjne; • edukacja zdrowotna.
<p>REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA</p>	<p>Realizacja planu działania odbywa się standardowo z zaangażowaniem obydwu stron. Ustalone w planie działania czynności nie zawierają cech specyficznych.</p> <p>Ogólne wskazówki dotyczące realizacji planu działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>

³⁵ Patrz: *Pakiet usług dla osób pozostających bez pracy* (opracowany w ramach fazy modelu projektu 1.18, zadanie 2)

SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	<p>Działania uzgodnione przez klienta z pracownikiem socjalnym są monitorowane w sposób standardowy.</p> <p>Specyficznym obszarem monitorowania działań jest proces wychodzenia z nałogu lub utrzymywanie abstynencji, zgodnie z zapisami kontraktu socjalnego lub programu określonego przez specjalistów ds. uzależnień.</p> <p>Ogólne wskazówki dotyczące ewaluacji działań znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>	
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	<p>Ocenę wspólnie ustalonych działań dokonaj wspólnie z klientem oraz specjalistą do spraw uzależnień w terminie wyznaczonym na początku całego procesu wspierania klienta.</p> <p>Ogólne wskazówki dotyczące oceny i ewaluacji znajdują się w rozdziale 2.2.3.</p>	
Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz danego klienta problemowego		
<p>Aktywizuj klienta z tej grupy problemowej przy wykorzystaniu zasobów lokalnych poprzez:</p> <p>1. Wykorzystanie zasobów ludzkich: współpracuj z rodziną, przyjaciółmi, sąsiadami klienta w zakresie wsparcia emocjonalnego, motywowania do utrzymania abstynencji, uczestnictwa w grupach wsparcia, poszukiwania pracy.</p> <p>2. Wykorzystanie zasobów instytucjonalnych. Korzystaj z różnorodnych zasobów:</p> <ul style="list-style-type: none">• w aspekcie wsparcia procesu wychodzenia z nałogu: poradnie odwykowe, ośrodki leczenia uzależnień, komisje ds. rozwiązywania problemów alkoholowych, grupy wsparcia AA, DDA, specjaliści ds. uzależnień przy poradniach zdrowia psychicznego, izbach wytrzeźwień, poradnie psychologiczno-pedagogiczne;• w aspekcie wsparcia procesu powrotu do pracy wykorzystaj zasoby instytucjonalne wymienione w rozdziale 2.2.3.		
Opis problemów jakie może najczęściej napotkać pracownik socjalny w pracy z danym klientem wraz z praktycznymi wskazówkami jak można przezwyciężyć te trudności (na wszystkich etapach metodycznego działania)		
Etap pracy z klientem	PROBLEM	Praktyczna wskazówka
OCENA/ DIAGNOZA	1. Trudności w ustaleniu faktycznie przebytej drogi zatrudnienia (brak dokumentów, świadectw pracy itp.).	1. Wystąp do poprzedniego pracodawcy lub Archiwów Państwowych z prośbą o wydanie duplikatu świadectwa pracy.
	2. Brak otwartości klienta w rozmowie o problemie alkoholowym, obawa pracownika socjalnego przed skonfrontowaniem klienta z faktami.	2. W trakcie trudnych rozmów o zauważonych problemach kieruj się troską o klienta. Czym prędzej podjęte działania w tym zakresie, tym większe szanse na powodzenie.
WYZNACZENIE CELÓW DZIAŁANIA, OPRACOWANIE PLANU DZIAŁANIA I BUDOWANIA INDYWIDUALNEGO PAKIETU USŁUG	1. Klient nie rozumie swojego problemu, jest nieufny wobec propozycji pracownika socjalnego.	1. Podaj konkretne fakty w funkcjonowaniu klienta, które cię zaniepokoiły. Podaj propozycje konkretnych rozwiązań i upewnij się, czy klient to zrozumiał.
	2. Klient nie potrafi wyobrazić sobie konstrukcji planu działania lub nie rozumie zasad etapowego działania	2. Przygotuj propozycję planu działania w formie pisemnej, a nawet graficznej i zaprezentuj wzór klientowi. Forma pisemna planu oraz prosta graficznie konstrukcja np. tabela, może okazać się bardzo pomocna i porządkująca pewien

		tok rozumowania a zarazem działania.
REALIZACJA PLANU DZIAŁANIA	Klient nie wywiązuje się z podjętych zobowiązań. Wraca do nałogu.	Informuj klienta o konsekwencjach związanych z powrotem do nałogu, konsekwentnie realizuj ustalone wspólnie z klientem sankcje na wypadek zerwania współpracy.
SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów.	
OCENA KOŃCOWA / EWALUACJA	Nie ustalono specyficznych dla tej kategorii klientów.	

2.3. Ramy czasowe wykonywania pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy

Praca socjalna jak każdy proces powinna mieć wytyczoną granicę czasową. Należy przyjąć, że proces zmiany sytuacji osoby pozostającej bez pracy wymaga pewnych działań i czynności, te zaś muszą być wytyczone w czasie. W praktyce jednak trudno jednoznacznie wyznaczyć minimalną i maksymalną granicę czasową dla czynności, które mogą zmienić lub mieć wpływ na zmianę sytuacji grupy osób pozostających bez pracy. Wynika to z faktu, iż jest to proces wysoce zindywidualizowany.

Przy określaniu/kalkulacji ram czasowych pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy przyjęto następujące założenia:

- Kalkulacja ram czasowych pracy socjalnej ma charakter rekomendacji wskazujących możliwość elastycznego dostosowania interwencji socjalnej do wskazanych etapów postępowania metodycznego, opartego na logice prakseologicznych reguł skuteczności³⁶.
- Relacja pomocy trwa tak długo, jak długo prowadzona jest interwencja. Jej rozwiązanie jest ostatnim zadaniem pracownika socjalnego następującym po stwierdzeniu, że możliwe do osiągnięcia cele zostały zrealizowane.
- Ramy czasowe pracy socjalnej z klientem pozostającym bez pracy zależą od indywidualnej sytuacji klienta i oparte są na indywidualnie opracowanej ścieżce wsparcia.
- Określenie ram czasowych pracy socjalnej z klientem pozostającym bez pracy odniesiono do poszczególnych etapów metodycznego działania obejmującego następujące etapy:
 1. Ocena/ diagnoza;
 2. Wyznaczenie celów działania, opracowanie planu działania i budowa indywidualnego pakietu usług⁴.
 4. Realizacja planu działania;
 5. Systematyczna ewaluacja działań;
 6. Ewaluacja końcowa
- Wsparcie klienta pozostającego bez pracy ma charakter dynamiczny, bowiem odnosi się do pracy socjalnej jako procesu³⁷.

³⁶ Na temat toku postępowania celowościowego zob. A. Podgórecki, *Charakterystyka nauk praktycznych*, PWN, Warszawa, 1962; *Social Engineering*, A. Podgórecki, J. Alexander, R., Shields (red), Carleton University Press, 1996; A. Podgórecki, *Socjologiczna teoria prawa*, Warszawa 1998.

³⁷ Zdaniem Pincus i Minahan proces pracy socjalnej „może być zdefiniowany jako systematyczna seria działań skierowanych na osiągnięcie założonych celów”. Zob. A. Pincus, A. Minahan, *Social Work Practice. Model and Method*, F. E. Peacock Publisher, Itasca 1973, s.85.

- Proces wsparcia klienta pozostającego bez pracy oraz propozycję określenia ram czasowych oparto na psychologicznym modelu procesu wprowadzania zmian³⁸.
- Poniższa kalkulacja ram czasowych nie uwzględnia procedury związanej z rozpatrywaniem i przyznawaniem pomocy finansowej przez pracownika socjalnego.
- Proponowane ramy czasowe nie uwzględniają także wpływu na proces wsparcia klienta pozostającego bez pracy takich czynników jak np.: długotrwała choroba, problemy mieszkaniowe.

Rekomendowane ramy czasowe pracy socjalnej z klientem przedstawiono w poniższej tabeli.

³⁸ Model procesu wprowadzania zmian według Kurta Lewina szerzej opisany jest w podrozdziale 1.4.

L p.	Etap	Czynności wykonywane przez pracownika	Czynniki wpływające na czas wykonywania czynności	Zaangażowanie czasowe pracownika socjalnego (bez dojazdów)	Ramy czasowe
1.	Etap 1ocena/ diagnoza. 1a. rozeznanie sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny	<ul style="list-style-type: none"> – przyjęcie zgłoszenia/oczekiwania klienta, – sprecyzowanie oczekiwania, – wypełnienie kwestionariusza <i>Wywiad – rozpoznanie sytuacji</i> – podjęcie decyzji czy istnieje konieczność pogłębionej diagnozy i jeśli tak - wybór narzędzi, które zostaną użyte do tego celu. 	<p>Liczba osób zgłaszających się do OPS danego dnia. Rodzaj i liczba oczekiwań klienta. Umiejętności komunikacyjne klienta/pracownika. Jakość procesu komunikacji między rozmówcami. Klimat rozmowy. Wiedza pracownika socjalnego dotycząca form rozeznania potrzeb.</p>	Między 40 min a 1,5 godz.	Nie dłużej niż miesiąc od czasu przyjęcia zgłoszenia
	1b. pogłębienie wiedzy na temat sytuacji związanej z problemem osoby/rodziny	<ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzenie <i>Wywiadu z osobą pozostającą bez pracy</i> z klientem - w zależności od potrzeb wykorzystanie innych narzędzi pracy socjalnej przypisanych do tego podetapu. 			
	1c. opracowanie diagnozy	<ul style="list-style-type: none"> – opracowanie pisemnej analizy sytuacji klienta w kwestionariuszu <i>Diagnoza – ocena sytuacji</i> (przygotowanie roboczej diagnozy; skonsultowanie jej z klientem i uwzględnienie oceny klienta w zapisach diagnozy). 	<p>Liczba spraw realizowanych w danym czasie przez pracownika. Liczba godzin przeznaczonych na przyjmowanie klientów. Liczba przetwarzanych danych i formy ich pozyskiwania. Stopień skomplikowania sprawy uzależniony od złożoności sytuacji klienta. Stopień obszerności diagnozy. Umiejętności pracownika w zakresie analizy i oceny sytuacji. Względy proceduralne (dokumentacja, procedury administracyjne, administrowanie danymi osobowymi, statystyka, zastępstwa, sprawy interwencyjne, zebrania). Pożeracze czasu (odbieranie telefonów, dojazdy do klienta).</p>	Od 3 do 8 godzin	
2.	Etap 2 wyznaczenie celów działania, opracowanie planu działania i	<ul style="list-style-type: none"> – wspólne sformułowanie celów w odniesieniu do wybranych problemów, dobór usług (pakiet), – określenie i podział poszczególnych zadań, ustalenie terminów realizacji zadań, – zapisanie ustaleń w kwestionariuszu <i>Umowy</i> 	<p>Liczba osób zgłaszających się do OPS danego dnia. Stopień skomplikowania sprawy uzależniony od złożoności sytuacji klienta. Umiejętności komunikacyjne i negocjacyjne klienta / pracownika. Jakość procesu komunikacji między</p>	Od 1.5 do 3 godzin	Do 2 miesięcy

	budowa indywidualnego pakietu usług.	<i>współpracy</i> – ustalenie możliwości skorzystania ze wsparcia innej organizacji, przedstawienie informacji o możliwości uzyskania wsparcia poza OPS lub przedstawienie oferty wsparcia w ramach OPS,	rozmówcami. Liczba osób zawierających kontrakt. Klimat rozmowy. Wiedza pracownika socjalnego dotycząca form rozeznania potrzeb, oferty wsparcia, procedur.		
3.	Etap 3 realizacja planu działania.	– realizacja ustalonych działań w ramach <i>Umowy współpracy</i> , – działania wspierające (poradnictwo socjalne, towarzyszenie, rzecznictwo, pozyskiwanie lokalnych sojuszników, współpraca na rzecz klienta, itp.), – monitorowanie ustalonych działań, planowanie ewentualnych zmian w realizacji działań, – współpraca z innymi specjalistami, – dodatkowy kontakt z klientem, rodziną.	Liczba spraw realizowanych w danym czasie przez pracownika. Liczba godzin przeznaczonych na przyjmowanie klientów. Liczba przetwarzanych danych i formy ich pozyskiwania. Stopień skomplikowania sprawy uzależniony od złożoności sytuacji klienta. Umiejętności pracownika w zakresie analizy i oceny sytuacji, realizacji działań, planowania. Stopień samodzielności klienta. Obszar współpracy z innymi instytucjami, pracownikami	Średnio od 1 godziny w tygodniu	Przy wykorzystaniu 3 - fazowego modelu wprowadzania zmian - szacowany czas: od 12 do 18 miesięcy.
4.	Etap 4 i 5 systematyczna ewaluacja działań/ ewaluacja końcowa.	– ocena rezultatów działań, rozliczanie poszczególnych etapów pracy z klientem, – ewaluacja założonych celów, analiza sytuacji klienta po zakończeniu działań.	Zakres działań wspierających (stosowane metody), Względy proceduralne (dokumentacja, procedury administracyjne, administrowanie danymi osobowymi, statystyka, zastępstwa, sprawy interwencyjne, zebrania), Pożeracze czasu (odbieranie telefonów, dojazdy do klienta, dojazdy w ramach działań środowiskowych).	Do 1.5 godziny	po 6 miesiącach od podjęcia działań na rynku pracy

Tabela: Rekomendowane ramy czasowe pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy.

ZAŁĄCZNIKI

1 Wartości i zasady pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy

Poniżej przedstawiono w tabeli opis wybranych zasad w odniesieniu do poszczególnych etapów postępowania metodycznego w pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy.

Lp.	Etap	ZASADA AKCEPTACJI I WZAJEMNEGO ZAUFANIA		ZASADA INDYWIDUALIZACJI I WZMACNIANIA (EMPOWERMENT)	
		Zastosowanie zasady w praktyce Pracy socjalnej- wskazówki	Przykłady łamania. Zasady przez pracownika socjalnego.	Zastosowanie zasady w praktyce pracy socjalnej – wskazówki	Przykłady łamania zasady przez pracownika socjalnego
1.	Etap 1- Ocena/ diagnoza. 1a. Rozeznanie sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny 1b. Pogłębienie wiedzy związanej z problemem osoby/ rodziny	<ul style="list-style-type: none"> - Witanie się z klientem (skinienie głowy/ podanie ręki), zachowanie zdrowego dystansu; - Powstrzymanie się od pochopnych osądów klienta (odrzuć stereotypowe oceniania klientów, odrzuć sugestii wynikającej z pierwszego wrażenia); - Unikanie wyrabiania sobie opinii na podstawie osądów innych pracowników lub dokumentacji, raportów umieszczanych w aktach przez innych pracowników socjalnych. Podjęcie próby dokonania indywidualnej, własnej oceny klienta; - Prezentowanie postawy otwartości wobec klienta (asertywne komunikowanie swoich opinii, uwag, obaw, emocji, dopraszanie się klienta o pytania i opinie); - Wyjaśnianie procedur, pokazywanie klientowi towarzyszącej postępowaniu dokumentacji; 	<ul style="list-style-type: none"> - Demonstracyjne okazywanie dystansu w kontakcie; - Kierowanie się w ocenie klienta stygmatyzującymi osądami; - Preferowanie lub też unikanie określonych „typów” klientów; - Wyrabianie sobie zdania zamiast konstruktywnej diagnozy, szufladkowanie; - Obawa przed stosowaniem komunikatów wprost. 	<ul style="list-style-type: none"> - Unikanie komunikatów oceniających, wartościujących; - Angażowanie klienta w rozmowę, wysłuchanie i doprecyzowanie oczekiwań klienta, dopytywanie o niejasności; - Wskazywanie decydującej roli klienta we współpracy z pracownikiem; - Stosowanie komunikatów dających klientowi szacunek oraz poczucie sprawczości („<i>chcę aby pan..</i>”; „<i>pozostaje panu podjęcie decyzji</i>”; „<i>mam taka propozycję..</i>”; „<i>czy pani się zgadza?</i>”; „<i>oczekuję, aby pan..</i>”; „<i>będę panią w tym wspierać</i>”; „<i>jak pani ocenia tę sytuację?</i>”); - Przedstawienie procedur, wyjaśnienie etapów postępowania pracownika; - Dopytywanie o niejasności, wątpliwości (zwiększenie wiedzy i zmniejszenie poziomu lęku klienta przed nieznanym); 	<ul style="list-style-type: none"> - Deprecjonowanie roli klienta na każdym etapie współpracy; - Blokada informacyjna, ograniczanie możliwości decydowania klienta o zasadach współpracy, - Zamknięcie się na potrzeby klienta.

		- Wyjaśnienie klientowi ról pełnionych przez pracownika socjalnego w procesie pomagania (rola „pomagacza” i rola osoby która w pewnych sytuacjach może mieć wpływ na pomoc finansową).			
	1c. Opracowanie diagnozy	- Okazywanie szczerego zainteresowania sytuacją klienta; - Uważne słuchanie, intencjonalne reagowanie uznające punkt widzenia klienta; - Nie ocenianie za przeszłość. Koncentrowanie się na przyszłości	- Nieufność, podejrzliwość wobec klienta; - Ocenianie przez pryzmat własnych doświadczeń, preferencji, upodobań;	- Dopytywanie się klienta o jego ocenę sytuacji; - Wskazywanie klientowi na możliwość wyrażenia własnego punktu widzenia, wpływu na wnioski formułowane w diagnozie; - Domaganie się partycypowania klienta w procesie diagnozy/ uczestnictwa w autodiagnozie;	- Wpływ doświadczeń osobistych i stereotypów na diagnozę klienta; - Uogólnianie, generalizowanie, szufladkowanie klienta;

2.	Etap 2 - Wyznaczenie celów działania, opracowanie planu działania i budowa indywidualnego pakietu usług.	<ul style="list-style-type: none"> - Szacunek dla poglądów klienta; - Nieunikanie trudnych tematów w czasie rozmowy z klientem; - Danie klientowi prawa do negatywnych uczuć, emocji; - Sygnalizowanie swoich emocji w związku ze złymi zachowaniami, agresją klienta; - Otwarta „wymiana” z klientem myśli, emocji, opinii i obaw; - Dawanie klientowi możliwości wyboru rozwiązań alternatywnych podczas formułowania zasad współpracy. 	<ul style="list-style-type: none"> - Odmawianie klientowi prawa do własnych opinii; - Narzucanie własnych pomysłów; - Nadmierne kontrolowanie; - Unikanie trudnych tematów. 	<ul style="list-style-type: none"> - Wskazywanie klientowi zauważonych zasobów, praca na zasobach klienta; - Otwarta „wymiana” z klientem myśli, emocji, opinii i obaw; - Dawanie klientowi możliwości wyboru rozwiązań alternatywnych podczas formułowania zasad współpracy; - Wzbudzanie pozytywnych oczekiwań, bazowanie na pomysłach klienta, odwoływanie się do wspólnych ustaleń. 	<ul style="list-style-type: none"> - Narzucanie klientowi zasad współpracy; - Dawanie klientowi kontraktu „do podpisu”, bez wspólnego ustalenia zakresu działań.
3.	Etap 3 - Realizacja planu działania.	<ul style="list-style-type: none"> - Odstąpienie od oskarżania klienta za jego raniące lub destrukcyjne zachowania (źródło takich zachowań tkwi w ograniczonych możliwościach klientów nauczenia się lepszych sposobów reagowania); - Świadomość dobrych intencji klienta (umiejętności zrozumienia i zaaprobowania motywów, jakimi kieruje się klient postępując często nieracjonalnie); - Otwarte formułowanie swoich oczekiwań; - Dawanie klientowi „kredytu zaufania” w realizacji działań; - Dokładne wyjaśnianie z zakresu poufności treści rozmów z 	<ul style="list-style-type: none"> - Deprecjonowanie roli klienta na każdym etapie współpracy; - Poczucie złych intencji w działaniu klienta; - Ocenianie i złość na klienta za jego złe funkcjonowanie; - Trzymanie w sobie złych emocji; - Oskarżające konfrontowanie klienta z własnymi domysłami; - Brak otwartości w relacjach z klientem. 	<ul style="list-style-type: none"> - Zachęcanie klienta do podejmowania decyzji związanych z jego życiem; - Wzmacnianie pozytywnych uczuć i zachowań klienta i przerywanie destrukcyjnej komunikacji; - Wzmacnianie poprzez ukazywanie pozytywnych rozwiązań alternatywnych; - Stronniczość na rzecz klienta; - Identyfikowanie i podważanie ograniczających przekonań klienta (<i>ja to zawsze..., mnie to nigdy..., wszyscy pracodawcy to ..</i>); Zwrócenie uwagi na jego potrzeby; - Oddzielenie klienta od problemu; - Motywowanie klienta wykorzystujące poczucie wartości (pozytywne wzmocnienia, pochwały); - Pozytywne przeformułowanie 	<ul style="list-style-type: none"> - „Gaszenie”, krytykowanie inicjatywy klienta; - Utrzymywanie klientów w pozycji osób bezradnych, zależnych, niedojrzałych i pozbawionych mocy decydowania o własnym życiu poprzez podejmowanie nieprofesjonalnych zachowań: (<i>tylko ja mogę Ci pomóc; Twoje korzystanie z pomocy źle o Tobie świadczy; mogę Ci pomóc, jeśli spełniasz kryterium ustawowe;</i>

		<p>klientem – w jakim stopniu i pod jakim warunkiem są poufne;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niedopuszczanie do powstawania oczekiwań, co do których nie ma absolutnej pewności, że mogą zostać spełnione; - Skrupulatne wypełnianie tego, co zostało ustalone w ramach współpracy. 		<p>stereotypów;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostosowanie ustaleń, zadań do „tempa” klienta, indywidualnych uwarunkowań wynikających z jego sytuacji zawodowej, rodzinnej; - Wskazywanie na pozytywne aspekty podczas pokonywania przez klienta kolejnych barier, osiągania kolejnych celów. 	<p><i>pomagam Ci, więc jestem od Ciebie lepszy; Twój problem jest moim problemem ; wiem lepiej jak Ci pomóc; wskaż mi czego nie umiesz a zrobię to za Ciebie; wiem jak powinienes żyć i jak się zmieniać, aby pozbyć się problemów, nie mam zbyt wiele czasu dla Ciebie bo mam wielu klientów).</i></p>
4.	Etap 4 i 5 - Systematyczna ewaluacja działań/ ocena końcowa, ewaluacja.	<ul style="list-style-type: none"> - Danie klientowi prawa do popełniania błędów; - Powstrzymywanie się od oceny, odstępianie od krytyki klienta za niewykonanie zadania (ustalenie faktycznych przyczyn niewykonania zadania, przedstawienie lub wypracowanie z klientem nowych rozwiązań). 	<ul style="list-style-type: none"> - Posądzanie klienta o złośliwość, celowe unikanie odpowiedzialności, lenistwo; - Ocenianie względem siebie („ja bym to zrobił na jego miejscu”). 	<ul style="list-style-type: none"> - Powstrzymywanie się od oceny, odstępianie od krytyki klienta za niewykonanie zadania (ustalenie faktycznych przyczyn niewykonania zadania, przedstawienie lub wypracowanie z klientem nowych rozwiązań). 	<ul style="list-style-type: none"> - Oskarżanie siebie lub klienta o brak efektów podjętych działań;

2. Opis przypadku. Praca socjalna z osobą pozostającą bez pracy z uwzględnieniem wszystkich etapów postępowania metodycznego

Poniższe opracowanie jest przykładowym modelem działania pracownika socjalnego w pracy socjalnej z osobą pozostającą bez pracy.

Analiza sytuacji klientki

Pracownik socjalny w trakcie wywiadu przeprowadzanego w miejscu zamieszkania klientki oraz rozmowy w trakcie kolejnego spotkania analizuje i opisuje sytuację klientki.

„Pani Krystyna, lat 48. Mieszkanka miasta do 100 tys. mieszkańców. Rozwiodła się kilka lat temu z mężem ze względu na jego uzależnienie od alkoholu. Nie utrzymuje z nim kontaktu. Mieszka wraz z dwójką niepełnoletnich dzieci (syn i córka odpowiednio w klasie I i II gimnazjum). Dwóch starszych synów mieszka poza domem. Najstarszy syn klientki mieszka wraz z ojcem: obydwaj nadużywają alkoholu. Są w konflikcie z panią Krystyną. Średni syn mieszka wraz z żoną poza rodzinną miejscowością. Okazjonalnie odwiedza matkę i młodsze rodzeństwo. Głównym źródłem dochodu klientki są świadczenia alimentacyjne, które otrzymuje dla dwójki dzieci. Nie uzyskuje wsparcia ze strony starszych synów. Pani Krystyna reguluje wszelkie opłaty mieszkaniowe, jednak niewiele pozostaje jej na życie po opłaceniu rachunków. Klientka korzysta z pomocy finansowej Ośrodka Pomocy Społecznej. Uzyskuje drobne kwoty za wykonywanie poprawek krawieckich swoim znajomym”.

Wykształcenie i kwalifikacje zawodowe:

„Pani Krystyna ma wykształcenie podstawowe. Ukończyła kurs kroju i szycia. Kurs był uzupełnieniem umiejętności, które pani Krystyna już posiadała, gdyż szyla w zakładzie krawieckim, prowadzonym przez swojego ojca. Zanim zdecydowała się kontynuować tradycję rodzinną, jeszcze w latach siedemdziesiątych ukończyła w rodzinnej miejscowości kurs opiekunek pogotowia Polskiego Czerwonego Krzyża”.

Doświadczenie zawodowe:

„Pani Krystyna rozpoczęła swoją karierę zawodową w roku 1973, pracując blisko swojej rodzinnej miejscowości w Przedsiębiorstwie Produkcji Leśnej jako pracownik fizyczny. Prace leśne i ogrodnicze wykonywała przez około 5 lat. Po zakończeniu kursu zawodowego kroju i szycia, od roku 1984 zatrudniała się na stanowisku krawcowej lub szwaczki w miejscowej spółdzielni krawieckiej aż do 1995 roku (z roczną przerwą w roku 1986 na pracę w charakterze sprzątaczk). W roku 1996 podjęła pracę – na kilka miesięcy □ jako opiekunka dla osób starszych. W 1998 roku także na kilka miesięcy podjęła pracę jako gospodarz budynku w którym mieszkała. Pani Krystyna ma także za sobą krótki etap prowadzenia własnego zakładu krawieckiego (odziedziczonego po ojcu). Niestety nie udźwignęła tego przedsięwzięcia z uwagi na chorobę dziecka i problem alkoholowy męża. Dopiero po ponad dziesięcioletnim okresie braku stałej pracy, w roku 2008 pani Krystyna podjęła na pół roku pracę w ramach Prac Społecznie Użytecznych organizowanych przez PUP. Wykonywała prace ogrodnicze w Zakładzie Zieleni Miejskiej. W czasie całego okresu pozostawania bez pracy pani Krystyna korzystała z pomocy Ośrodka Pomocy Społecznej. Zasiłała swój budżet domowy, wykonując w domu drobne prace krawieckie. Klientka posiada najdłuższe doświadczenie zawodowe przy wykonywaniu prac krawcowej i szwaczki. Pani Krystyna posiada maszynę Łucznik, dzięki czemu na bieżąco podtrzymuje swoje umiejętności”.

Deklarowane umiejętności:

„Pani Krystyna zgłosiła umiejętności w zakresie obsługi i konserwacji maszyn do szycia, także przemyślowych. Posiada także wiedzę w zakresie akcesoriów krawieckich. Ponadto deklaruje, iż posiada podstawowe umiejętności przy wykonywaniu prac ogrodniczych oraz opieki nad osobami starszymi”.

Deklarowane bariery:

„Pani Krystyna zgłosiła, iż mimo umiejętności krawieckich i doświadczenia boi się pracy w zakładzie krawieckim. Twierdzi, iż nie byłaby w stanie podołać stawianym obecnie wymaganiom jakościowym i presji czasowej. Boi się także, że w przypadku błędu podczas szycia musiałaby zwracać pieniądze za drogie materiały. Klientka obawia się także nieuczciwych pracodawców. Ma doświadczenia związane z niewypłaceniem wynagrodzenia przez właścicielkę firmy zajmującej się szyciem ubranek dziecięcych”.

Dotychczasowa aktywność na rynku pracy:

Pani Krystyna w rozmowie z pracownikiem socjalnym oznajmiła, iż dotychczas poszukiwała pracy niejako przy okazji realizacji innych obowiązków. Twierdzi, iż była zainteresowana ofertami konkretnych i z wiarygodnych źródeł. Niestety, nie miała dotychczas sprecyzowanego celu zawodowego, nie posiadała jakiegokolwiek planu działań. Klientka nie potrafi sprecyzować, jaka konkretnie ta praca ma być. Pani Krystyna nie ma opracowanych dokumentów aplikacyjnych.

Najczęściej wykorzystywanymi przez klientkę metodami poszukiwania pracy były dotychczas: przeglądanie ofert w Internecie (tylko przy wsparciu dzieci, gdyż klientka nie zna się na obsłudze komputera), wsparcie PUP oraz wsparcie znajomych. Oprócz PUP pani Krystyna nie zna innych instytucjonalnych form wsparcia. Nie wykorzystywała także innych aktywnych i dostępnych form poszukiwania pracy. Dotychczas nie dokumentowania swoich starań o pracę”.

Preferencje/oczekiwania zawodowe:

„Marzeniem zawodowym klientki jest praca w sklepie pasmanteryjnym. Klientka twierdzi, że dobrze pracowało się jej w ramach PSU. Pani Krystyna bardzo dobrze oceniała pracę w Zieleni Miejskiej. Była tam osobą cenioną przez zwierzchników. Widzi więc dla siebie szansę na zatrudnienie tam w ramach etatu”.

3. Metoda grupowa w pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy

3.2. Problemy osób pozostających bez pracy, rozwiązywane przy wykorzystaniu metody grupowej pracy socjalnej – przykłady

Rodzaj grupy	Adresaci w kontekście konsekwencji pozostawania bez pracy	Cel utworzenia grupy	Charakter grupy
Grupa edukacyjna treningowa	Osoby nie posiadające wiedzy w zakresie aktywnych metod poszukiwania pracy, rynku pracy, osoby nie posiadające wiedzy o własnych zasobach, osoby o zdezaktualizowanych kwalifikacjach.	Nabywanie umiejętności uczestników w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> – komunikacji interpersonalnej, – kreowania własnego wizerunku, – identyfikacji własnych zasobów i umiejętności zawodowych, – przygotowania się do wyjścia na rynek pracy, w tym sporządzenia dokumentów aplikacyjnych, – podejmowania decyzji społecznych i zawodowych na rynku pracy, – rozwiązywania konfliktów i bieżących problemów, – minimalizowania lęku związanego z koniecznością sprostania wyzwaniom zawodowym, – ustalania celów zawodowych, planowania poszukiwania pracy oraz planowania rozwoju zawodowego, – wykorzystania aktywnych metod poszukiwania pracy, możliwości wykorzystania zasobów środowiska, sieci wsparcia, funkcjonowania lokalnego rynku pracy, – wzmacniania własnej motywacji oraz aktywności zawodowej i życiowej w oparciu o pozytywne doświadczenia oraz wymianę między uczestnikami grupy, – zmiany postaw i wartości w odniesieniu do pracy zawodowej, – zarządzania własnym / domowym budżetem. 	Grupa otwarta, uczestnictwo dobrowolne
Grupa terapeutyczna	Osoby dla których podjęcie pracy a nawet samo wyjście na rynek pracy stało się niemożliwym do przejścia wyzwaniem adaptacyjnym. Osoby zniechęcone bezskutecznością poszukiwania pracy.	Grupy terapeutyczne na rzecz osób pozostających bez pracy mają na celu: <ul style="list-style-type: none"> – poprawę funkcjonowania emocjonalnego i społecznego osób długotrwale bezrobotnych, – wzmacnianie aktywności życiowej i motywacji do zmian, – zwiększenie wiedzy o własnych zasobach, – zwiększenie umiejętności stawiania sobie celów, – przywrócenie poczucia społecznej przydatności i podwyższenie aktywności życiowej, – rozwój umiejętności interpersonalnych, – zwiększenie oceny własnej wartości i gotowości do zmian, – zmniejszenie lęku związanego z wyjściem na rynek pracy. 	Grupa zamknięta, dobór selektywny
Grupa samopomocowa	Osoby, których dotyczy ten sam problem psychologiczny, społeczny (np. bezrobocie), zdrowotny, grupy defaworyzowane na rynku	Grupy samopomocowe mają na celu: <ul style="list-style-type: none"> – samodoskonalenie się uczestników poprzez wymianę informacji o sposobach przezwyciężania problemów na rynku pracy, – doświadczenie akceptacji przez innych, 	Grupa otwarta, dostęp powszechny

	pracy lub w społeczności lokalnej.	<ul style="list-style-type: none"> – pokonanie nieśmiałości i zahamowań w kontaktach z innymi, – zwiększenie lub wykształcenie umiejętności wyrażania uczuć i myśli, – przełamywanie samotności i izolacji, tworzenie sieci wsparcia, – wydobywanie ze stanu przygnębienia związanego z brakiem pracy, – ukształtowanie umiejętności pomagania samemu sobie i innym, – zainteresowanie sprawami innych, – rozwijanie życiowej zaradności, – obudzenie nadziei na zmianę niekorzystnej sytuacji. 	
--	------------------------------------	---	--

3.3. Grupowa praca socjalna z osobami pozostającymi bez pracy – grupa samopomocowa

Cel utworzenia grupy samopomocowej:

Celem utworzenia grupy jest przygotowanie do wejścia lub powrotu na rynek pracy osób pozostających bez pracy, klientów OPS. Celem grupy jest także podniesienie poczucia własnej wartości jej członków, zwiększenie umiejętności poruszania się po współczesnym rynku pracy, nabycie umiejętności radzenia sobie z sytuacją bezrobocia oraz dzielenie się wiedzą o aktualnym rynku pracy i własnymi doświadczeniami.

Adresaci:

Osoby pozostające bez pracy, klienci OPS.

Podstawowe problemy uczestników grup samopomocowych:

- posiadanie kwalifikacji zawodowych niewpisujących się w potrzeby rynku pracy;
- niska motywacja do podjęcia pracy spowodowana zniechęceniem i porażkami;
- problemy emocjonalne i psychiczne utrudniające adaptację w środowisku zawodowym;
- dyskryminacja na rynku pracy z powodu wieku, płci, niepełnosprawności, sytuacji rodzinnej, przeszłości kryminalnej czy innej;
- zaniedbany wygląd zewnętrzny uniemożliwiający pomyślne zakończenie procesu rekrutacji do pracy, brak dbałości o własny wizerunek;
- nierealistyczne oczekiwania zawodowe w zestawieniu z posiadanymi kompetencjami;
- brak doświadczenia zawodowego lub niewielkie doświadczenie zawodowe;
- powielanie negatywnych wzorców bierności zawodowej i dziedziczenie statusu klienta pomocy społecznej;
- izolacja społeczna i brak kontaktów społecznych powodujących brak dostępu do środowiska pracy;
- brak znajomości nowoczesnych sposobów poszukiwania pracy;

- brak skłonności do podejmowania elastycznych form zatrudniania (praca w zastępstwie, praca czasowa, na umowę cywilnoprawną)³⁹.

Liczebność grupy:

Grupa samopomocowa ze względu na prawidłowy przebieg procesu pracy powinna z reguły liczyć nie mniej niż 6 osób i nie więcej niż 20.

Czas realizacji:

Rekomenduje się, żeby czas trwania zajęć w ramach grupy samopomocowej wynosił co najmniej 2 godziny tygodniowo. Liczba oraz częstotliwość zajęć powinna zależeć od potrzeb uczestników grupy.

Organizacja pracy z grupą:

1. Tworzenie grupy, rekrutacja.

a. Przekazanie informacji mającej na celu zachęcenie potencjalnych uczestników do udziału w grupie:

- poprzez ogłoszenia (prasowe, strona www, plakat, ulotka);
- przekazanie informacji klientom OPS bezpośrednio lub za pośrednictwem pracowników socjalnych;
- za pośrednictwem organizacji współpracujących z OPS, wspierających osoby pozostające bez pracy (instytucje rynku pracy, organizacje pozarządowe, kościelne, kulturalne);
- w ramach realizowanych spotkań społeczności lokalnej (imprezy lokalne, targi pracy).

b. Zorganizowanie indywidualnych spotkań informacyjnych ułatwiających podjęcie decyzji potencjalnym uczestnikom grupy. Spotkanie powinno wiązać się konkretnymi ustaleniami, np.: określeniem potrzeb i oczekiwań uczestników, wyłonieniem osób zainteresowanych uczestnictwem w grupie, ustaleniem terminu kolejnego spotkania, wyłonieniem lidera grupy. Przeprowadzenie ankiety diagnozującej wiedzę uczestników związaną z problemem bezrobocia, ich funkcjonowaniem na rynku pracy;

c. Analiza i selekcja zgłoszeń w przypadku grupy zamkniętej.

d. Rozmowa kwalifikacyjna w razie potrzeby.

2. Rozpoczęcie pracy grupowej, zapewnienie odpowiednich warunków lokalowych.

Grupa może być prowadzona przez pracownika socjalnego po wcześniejszym przeszkoleniu z zakresu pracy grupowej, zlecona zewnętrznym specjalistom (psycholog, trener) lub też prowadzona przez osobę pozostającą bez pracy, która jednak w pierwszym okresie pracy grupy powinna współprowadzić grupę wraz z pracownikiem socjalnym.

Dla zapewnienia najlepszej realizacji celów grupy konieczne są odpowiednie warunki lokalowe: sala spotkań nie może być przejściowa, powinna stwarzać atmosferę sprzyjającą swobodnym wypowiedziom uczestników i dawać poczucie komfortu i bezpieczeństwa. W

³⁹ D. Polakowski, Determinanty funkcjonowania osoby pozostającej bez pracy oraz uwarunkowania współpracy z pracownikiem socjalnym

przypadku braku odpowiedniego pomieszczenia w OPS możliwe jest wykorzystanie pomieszczeń lokalnej parafii, domu kultury, remizy.

3. Stabilizacja grupy ustalenie struktur i norm

- a. Pomoc uczestnikom w ustaleniu zasad grupowych, harmonogramu spotkań.
- b. Uruchomienie w obrębie grupy mechanizmów wzajemnej pomocy. Lider grupy lub pracownik socjalny powinien pomóc członkom grupy stworzyć system wzajemnej pomocy, który jest związany z niesieniem bezpośredniej pomocy osobom w chwili, gdy znajdują się w potrzebie. Jedno z pierwszych spotkań powinno być poświęcone wypracowaniu zasad, które ułatwią funkcjonowanie grupy oraz pozwolą stworzyć system, który rozwija poczucie odpowiedzialności za innych członków oraz uczy mądrze wspierać innych. Członkowie grupy w początkowej fazie mogą mieć problemy w dzieleniu się własnymi ideami, uczuciami, przypuszczeniami i doświadczeniami, w wypowiadaniu się na tematy, w których nie czują się ekspertami oraz w angażowanie się we wzajemną pomoc. Dlatego też ważne jest, by uświadamiać członkom grupy ich mocne strony oraz możliwości dzielenia się nimi. Ilustracją takiego działania może być napisanie przez jedną z grup ogłoszenie: „Możesz w swoim wolnym czasie pomóc innym wykonując zadanie dla jednego łatwe, a trudne dla kogoś innego. Ja pomogę ci w kompletowaniu dokumentów o przebiegu zatrudnienia czy udzieleniu wsparcia w kontaktach z urzędami, ty pomóż mi napisać CV”. Ważne jest, by podczas całego procesu grupowego wzmacniać zaobserwowane u członków wzajemne współdziałanie służące rozwiązywaniu problemów zawodowych. Postawy takie należy zauważać i promować.
- c. Pomoc członkom w stworzeniu systemu wzajemnej pomocy, np. poprzez udostępnienie elektronicznej skrzynki kontaktowej, udostępnienie strony www, udostępnienie dobrych praktyk innych grup samopomocowych, pomoc w opracowaniu regulaminów/zasad, służenie konsultacjami, pomoc w zaplanowaniu działań samopomocowych, zapewnienie wsparcia emocjonalnego liderom itp.

4. Realizacja celów grupy

Monitoring procesu grupowego, prowadzący do osiągnięcia wspólnych sukcesów, zorientowanie grupy na dany problem, który ma zostać rozwiązany, określenie wskaźników realizacji celów grupy.

Przykład.

Cel grupy samopomocowej: wzmocnienie oraz stworzenie warunków sprzyjających odzyskaniu zdolności do funkcjonowania klientów na rynku pracy poprzez zwiększenie umiejętności komunikacji personalnej członków grupy.

Rezultat miękki: zwiększenie zdolności komunikacyjnych, zwiększenie motywacji do działania, zwiększenia motywacji we własne siły.

Weryfikacja wskaźnika: ankieta przeprowadzona dwukrotnie, na początku i na końcu szkolenia, informacje od uczestników szkolenia.

Rezultat twardy: ukończenie szkolenia z komunikacji społecznej.

Wskaźnik: liczba godzin ukończonego szkolenia.

Weryfikacja wskaźnika: lista obecności.

5. Ocena efektów działania i decyzja o dalszym istnieniu lub rozwiązaniu grupy.

- a. Przeprowadzenie ankiety ewaluacyjnej lub kwestionariusza.

- b. Omówienie wyników ze wszystkimi członkami grupy,
- c. Napisanie raportu końcowego.

Ocena pracy grupowej powinna nastąpić po założonym osiągnięciu przez członków grupy zaplanowanych rezultatów lub w momencie zakończenia cyklu szkoleniowego. Powinna dać odpowiedź na pytanie, czy realizowane działania prowadzą do zaplanowanych rezultatów, czy rezultaty wiodą do wyznaczonych celów oraz jakie zaplanowane działania wymagają przeformułowania. Wskazane jest, by ewaluację taką przeprowadzić nie tylko podczas dyskusji, ale także pisemnie, wykorzystując np. kwestionariusze, ankiety, wywiady, opracowane specjalnie do tego celu przez uczestników lub prowadzącego grupę. Wyniki ewaluacji powinny być przedyskutowane ze wszystkimi uczestnikami grupy.

6. Tematyka spotkań

Program oraz tematyka spotkań grup samopomocowych powinny być dostosowane do poziomu wiedzy uczestników oraz ich możliwości. Najczęściej koncentruje się na:

- samopoznaniu: budowaniu relacji z innymi ludźmi, radzeniu sobie w sytuacjach konfliktowych w domu i na rynku pracy, sposobach radzenia sobie ze stresem, identyfikowaniu swoich emocji związanych z brakiem pracy, poznawaniu swoich zasobów i deficytów w interakcji z członkami grupy;
- zdobywaniu informacji o instytucjach rynku pracy i ich usługach oraz sposobach poszukiwania zatrudnienia; planowaniu działań na rynku pracy;
- budowaniu i rozszerzaniu sieci wsparcia: indywidualnej, grupowej, instytucjonalnej.

Przykładowy konspekt zajęć.

Osoba prowadząca: osoba pozostająca bez pracy we współpracy z pracownikiem socjalnym.

Czas trwania spotkania: 2 godziny.

Miejsce, w którym będą odbywały się zajęcia: siedziba Ośrodka Pomocy Społecznej, sala szkoleniowa.

Temat przewodni zajęć: rozmowa kwalifikacyjna

Cele zajęć:

1. Nabycie wiedzy i umiejętności z zakresu przygotowania i prowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej. Cel ten służy kształtowaniu umiejętności interpersonalnych związanych z nauką zasad, nawiązywaniem kontaktów społecznych, a w szczególności umożliwiających przygotowanie się oraz przeprowadzenie rozmów kwalifikacyjnych z pracodawcami. Zajęcia mają także przygotować osoby do radzenia sobie ze stresem wynikającym z rozmowy kwalifikacyjnej,
2. Wymiana doświadczeń w zakresie aktywnego poszukiwania pracy i wspomaganie klienta w samodzielnym poszukiwaniu pracy.

Zwiększenie szans na podjęcie zatrudnienia dokonuje się przez odpowiednie przygotowanie klienta do poszukiwania pracy: wsparcie osób znajdujących się w tej samej sytuacji wpływa na zwiększenie poczucia własnej wartości i lepszą samoocenę, co przekłada się na motywację klienta do poszukiwania pracy i jego późniejszą prezentację w czasie rozmowy kwalifikacyjnej.

Materiały, narzędzia i sprzęt wykorzystywane na zajęciach:

1. Karta : Rady i przestrogi dotyczące rozmów.

W CZASIE ROZMOWY	
PAMIĘTAJ O	UNIKAJ
uśmiechu	zbędnych komunikatów
zachowaniu swojego stylu	powtarzania życiorysu
języku ciała	żargonu zawodowego
własnej wartości	chaotyczności wypowiedzi
samokontroli	dyskusji politycznych
poczuciu humoru	kłamstwa i kręactwa
analitycznym słuchaniu	roztrząsania własnych wad
zadawaniu pytań	dyskredytowania byłych pracodawców
swoich celach	przerywania rozmowy, kłótni
profesjonalizmie rozmówcy	poufałości
podziękowaniu za rozmowę	sztucznego przedłużania rozmowy
swoich celach	lekceważenia rozmówcy

Źródło: Vademecum Aktywnego Poszukiwania Pracy.

2. Zasady przygotowania i prowadzenia rozmowy z pracodawcą

Przed rozmową:

- zbierz maksimum informacji o firmie;
- zrób listę pytań, które chcesz zadać rozmówcy;
- sprawdź termin rozmowy;
- sprawdź jak na nią dojechać;
- zaplanuj czas dojazdu, uwzględniając niespodziewane sytuacje;
- bądź na miejscu na czas, najlepiej na 5 minut przed wyznaczoną godziną;
- bądź uprzejmy dla sekretarki;
- przeczytaj jeszcze raz ogłoszenie;
- dowiedz się, jak nazywa się osoba, która będzie prowadzić rozmowę;
- zabierz ze sobą niezbędne dokumenty: życiorys, świadectwa itp.;
- załóż odpowiednia ubranie.

Podczas rozmowy:

- pewnie podaj rękę rozmówcy;
- odpręż się;
- nie rozglądaj się po pokoju, bądź skupiony na rozmowie;
- patrz rozmówcy w oczy;
- uśmiechaj się i sprawiaj wrażenie zainteresowanego;
- pokaż, że jesteś przygotowany do rozmowy, używaj informacji o pracy i firmie, które uzyskałeś wcześniej;
- zadawaj właściwe pytania;
- podziękuj rozmówcy za poświęcenie ci czasu;
- upewnij się do wyniku rozmowy, np. kiedy możesz się spodziewać decyzji.

Sprzęt: flipchart.

Metody pracy: zajęcia prowadzone będą metodami aktywizującymi uczestników, z wykorzystaniem różnorodnych metod (np. rozmowa, dyskusja, burza mózgów).

Przebieg zajęć:

1. Przedstawienie się osoby prowadzącej oraz przedstawienie tematu planowanego przebiegu spotkania, przypomnienie reguł wypracowanych przez grupę; grupa siedzi w kręgu (2 minuty).
2. Przedstawienie się uczestników grupy od zdania.
3. „W tym tygodniu szukałem pracy...” (15 minut).

4. Przegląd ofert pracy, zgodnie z zasadami wypracowanymi przez grupę sześć osób (po dwie do prasy, do Internetu i do publicznych służb zatrudnienia) wytypowanych na poprzednich zajęciach przedstawią wybrane oferty pracy; dyskusja (10 minut).
5. Ćwiczenie 1: uczestnicy zostają podzieleni na grupy dwuosobowe, w których mają podzielić się swoimi doświadczeniami z zakresu poszukiwania pracy oraz udziału w procesach rekrutacyjnych. Zadanie polega na omówieniu przez każdą osobę jednej najtrudniejszej sytuacji związanej z poszukiwaniem pracy (wynikającej z doświadczeń lub obaw), a następnie poszukaniu sposobów poradzenia sobie z nią (15 minut).
6. Powrót do kręgu. Prosimy uczestników, żeby w pięciu słowach podzielić się z pozostałymi członkami grupy najważniejszymi kwestiami i wnioskami (15 minut).
7. Wypisanie na tablicy/flipcharcie zasad istotnych podczas rozmowy kwalifikacyjnej: technika „burzy mózgów” (15 minut).
8. Przedstawienie przez osobę prowadzącą karty „Rady i przestrogi dotyczące rozmów” oraz zasad przygotowania i prowadzenia rozmowy z pracodawcą. Podczas prezentacji dobrze jest odwoływać się do doświadczeń uczestników (15 minut).
9. Dyskusja (15 minut).
10. Podczas dyskusji osoba prowadząca powinna podsumowywać najważniejsze treści, podkreślać jak ważną rolę w procesie rekrutacji odgrywa dobre przygotowanie oraz znajomość metod i technik rekrutacyjnych.
11. Podział zadań w aktywnym poszukiwaniu pracy, wybór osób odpowiedzialnych za wyszukanie ofert pracy, ustalenie tematu kolejnego spotkania (5 minut).
12. Sprawy różne (5 minut).
13. Omówienie funkcjonowania założonej np. na Facebooku lub Google internetowej grupy wsparcia, gdzie uczestnicy w przerwach pomiędzy zajęciami mogą wymieniać poglądy i opinie, umieszczać aktualne oferty pracy, uzyskać wsparcie w trudnych życiowych sytuacjach, dzielić się swoim doświadczeniem z zakresu poszukiwania pracy.

Umiejętności, jakie powinni nabyć uczestnicy szkolenia po zakończeniu zajęć:

1. Umiejętność przygotowania się do rozmowy kwalifikacyjnej.
2. Wiedza na temat przebiegu rozmowy kwalifikacyjnej.
3. Znajomość podstawowych błędów popełnianych przez kandydatów do pracy w czasie rozmowy kwalifikacyjnej.
4. Uzyskanie informacji o aktualnych ofertach pracy.
5. Korzystanie z doświadczeń innych osób.
6. Uzyskanie wsparcia osób znajdujących się w podobnej sytuacji.

3.3.1. Przewidywane trudności w prowadzeniu grup samopomocowych i sposoby radzenia sobie z nimi

1. Małe zaangażowanie poszczególnych członków grupy:

- uparte milczenie;
- wstyd i skrepowanie przed ujawnianiem przed obcymi ludźmi swoich osobistych problemów;
- odmowa mówienia lub komunikowania się; twierdzenie, że nie ma się nic do powiedzenia lub wstyd, że wypadnie się gorzej od innych uczestników.

Sposoby radzenia:

Zajęcie czymś osoby przejawiającej wycofanie, np. pisanie na flipcharcie, notowanie obecności, rozstawienie krzeseł przed spotkaniem grupy.

Przypomnienie zasad funkcjonujących w grupie z podkreśleniem zasady że to, co zostało w grupie powiedziane, nie jest przekazywane osobom zewnętrznym. Przypomnienie zobowiązania do nie przekazywania niczego osobom postronnym.

2. Bierny opór:

- spóźnianie się członków na zajęcia;
- mówienie nie na temat, dygresyjność lub ogólnikowe, nieosobiste wypowiedzi;
- zamiana grupy samopomocowej w grupę towarzyską.

Sposoby radzenia:

Spisanie Kontraktu, który służy stworzeniu jasnych reguł i dobrej atmosfery do współpracy w ramach zajęć grupy samopomocowej. Kontrakt powinien wyznaczać:

- cel powołania grupy samopomocowej,
- zasady bycia w grupie,
- oczekiwania członków grupy,
- zasady postępowania w sytuacjach kryzysowych.

Innym sposobem eliminacji biernego oporu jest omówienie problemu polegające na otwarciu tematu i nazwaniu rzeczy po imieniu. Osoba prowadząca grupę lub jeden z członków omawia problem, a następnie proponuje rozmowę o tym, co sprawia trudności w prowadzeniu zajęć. Uczestnicy grupy zaproszeni są do podzielenia się swoimi refleksjami. Ustalenia mogą zostać zapisane w kontrakcie.

3. Spadająca liczebność członków grupy.

Wiele grup samopomocowych doświadcza tego, że jakaś grupa członków lub konkretny członek nagle bez wcześniejszego poinformowania przestaje się pojawiać na spotkaniach.

Sposoby radzenia:

Omówienie problemu z grupą. Członkowie powinni odpowiedzieć sobie na pytanie, czy wspólna praca odpowiada ich potrzebom. Znaleźć przyczyny słabnącej frekwencji, wspólnie zastanowić się nad wprowadzeniem sposobów poszukiwania nowych członków oraz sposobów motywowania do uczestnictwa w obrębie grupy. Podczas przyjmowania nowych członków należy pamiętać, że nowe osoby w grupie muszą się dobrze poznać z dotychczasowymi członkami.

4. Kłopotliwe sytuacje.

Są to zdarzenia jednostkowe, które mogące stwarzać problemy w prowadzeniu konkretnych zajęć grupy samopomocowej:

- u któregoś z uczestników wydobywa się nieprzyjemny zapach z odzieży;
- któryś z uczestników przyjdzie pod wpływem alkoholu;
- któryś z uczestników głośno komentuje brak profesjonalizmu osoby prowadzącej;
- wulgarność;
- błaznowanie.

Sposoby radzenia:

By móc zareagować w sposób akceptowalny przez uczestników na łamanie zasad grupy, wszystkie zasady powinny być spisane w kontrakcie grupy samopomocowej. Kontrakt mógłby regulować m.in. takie kwestie, jak np. język jakim mają się posługiwać uczestnicy na spotkaniach, konsekwencje grożące za przyjscie pod wpływem alkoholu, sposób zwracania się członków grupy do siebie, itp. Kontrakt powinien być otwarty i na bieżąco uzupełniany w zależności od przebiegu spotkań w reakcji na sytuacje kłopotliwe. Wszelkie decyzje związane z wyciąganiem konsekwencji wobec łamiących kontrakt powinny być omawiane i podejmowane przez wszystkich członków grupy.

3.3.2. Możliwe przyczyny rozpadu grupy samopomocowej:

- brak przygotowania pracownika socjalnego do pracy z grupami;
- nieprawidłowa diagnoza, czyli złe rozeznanie potrzeb;
- nieprecyzyjne sformułowanie celów;
- brak wytrwałości członków grupy, nie widzących sensu w konieczności regularnych, długotrwałych spotkań;
- jednostronność działań polegająca na tym, że grupa pracuje nad zmianami w obrębie swoich członków z pominięciem kontekstu zewnętrznego;
- niedocenywanie tego, że pozytywne rezultaty może przynieść tylko pełny, regularny i aktywny udział w spotkaniach;
- brak współdziałania z profesjonalistami, którzy mogliby być pomocni w rozwiązywaniu danych kwestii lub też nadużywanie współpracy z nimi kosztem korzystania z własnego potencjału⁴⁰.

3.3.3. Sposób ewaluacji wraz z narzędziami ewaluacji:

Ankieta ewaluacyjna. Celem ankiety jest dostarczenie informacji na temat funkcjonowania grupy: jak oceniana jest praca grupy, czy pojawia się coś, na co warto zwrócić szczególną uwagę. Ankieta powinna być opracowana podczas spotkania grupy samopomocowej i przeprowadzona na zakończenie poszczególnego cyklu zajęć.

Przykładowa treść ankiety:

1. Skala przydatności zajęć.
Na skali uczestnicy zaznaczają, na ile omawiane tematy wydają im się przydatne.
2. Najważniejsze tematy, które zostały poruszane za zajęciach grupy samopomocowej.
Uczestnicy wpisują trzy najważniejsze tematy z danego cyklu zajęć.

⁴⁰ Agnieszka Smrokowska-Reichmann, *Tematy* 1998, nr 6

3. Propozycje przyszłych tematów, zaproszenia ekspertów. Uczestnik grupy w tym punkcie może napisać o swoich oczekiwaniach co do podejmowanych tematów. Może doprecyzować, czego chciałby się jeszcze dowiedzieć, czego nauczyć.
Jeśli jakiś temat lub propozycja eksperta pojawi się w ankiecie, podlega omówieniu podczas planowania zajęć grupy samopomocowej.
4. Ocena pracy grupy (zaangażowanie innych uczestników, atmosfera).
5. Ocena własnej aktywności (samoocena swojego zaangażowania w pracę grupy).
6. Ocena warunków technicznych (przygotowywane materiały, sala).
7. Własny komentarz.

Proces zbierania opinii uczestników grupy samopomocowej. Po zakończeniu każdego spotkania grupy samopomocowej osoba prowadząca zwraca się do uczestników: „Zapraszam was do rundy końcowej. Powiedzcie, z czym kończycie dzisiejsze spotkanie, z jakimi myślami i uczuciami?” Następnie osoba prowadząca spisuje ważniejsze uwagi na kartce. Kolejne spotkanie grupy samopomocowej rozpoczyna się od przeczytania zapisanych uwag i spostrzeżeń z poprzedniego spotkania. Po zakończeniu cyklu szkoleniowego lub co najmniej raz na pół roku zostaje przeprowadzona analiza zawartości kartek z uwagami. Przeprowadzona analiza jest pomocna w tworzeniu lub modyfikacji kolejnych zajęć grupowych.

3.3.4. Wymagane przygotowanie pracownika socjalnego, współpraca z innymi specjalistami w prowadzeniu grupy samopomocowej osób pozostających bez pracy:

Inicjując powstanie grupy samopomocowej, pracownik socjalny nie musi mieć kwalifikacji trenerskich czy specjalnego przygotowania. Dopiero aktywne uczestnictwo, literowanie takiej grupie wymaga od pracownika socjalnego znajomości zasad prowadzenia grupy, dynamiki procesu grupowego, barier utrudniających pracę w grupie, stylów prowadzenia grup oraz ról jakie przyjmują uczestnicy.

Pracownik socjalny w ramach współpracy w prowadzeniu lub inicjowaniu grupy może zwrócić się do:

1. Innych grupy samopomocowych

W Polsce istnieje wiele grup samopomocowych, nie ma w zasadzie większego problemu, aby z innymi grupami pozostawać w kontakcie. Wzajemna wymiana doświadczeń pomiędzy uczestnikami grupy może dodać otuchy lub być okazją do zaplanowania wspólnych działań samopomocowych.

2. Organizacji pozarządowych

Organizacje pozarządowe mogą stać się kluczowymi partnerami w tworzeniu grupy samopomocowej. Mogą pomóc w:

- zapewnieniu odpowiedniego lokalu na zajęcia;
- pozyskiwaniu wykładowców do referowania specjalistycznych tematów;
- promowania grupy wśród innych osób pozostających bez pracy;
- organizowaniu „wspólnych spotkań” przedstawicieli grup samopomocowych;
- doradzaniu grupie na temat celów jej pracy i zachodzących w niej procesów;

- przezwyciężaniu chwil kryzysu.

3. Specjalistów (doradcy zawodowi, przedstawiciele biznesu, pracodawcy)

Specjaliści są to osoby przyjazne dla uczestników, które wspierają grupę samopomocową w tematach wymagających specjalistycznej wiedzy i szerszego spojrzenia na problem bezrobocia. Współpraca z takimi osobami może przyczynić się do uzyskania wiedzy i informacji niezbędnej do znalezienia czy utrzymania zatrudnienia. Specjaliści w profesjonalny sposób mogą np. przekazać informacje z zakresu:

- kontaktu z pracodawcami;
- przygotowania biznesplanu;
- zdobywania uprawnień zawodowych;
- przygotowania dokumentów aplikacyjnych.

W pierwszym okresie powstawania grupy samopomocowej często osoby inicjujące korzystają z porad doradców zawodowych dotyczących organizacji grupy.

4. Instytucji Rynku Pracy

Jednym z ważniejszych partnerów grup samopomocowych osób pozostających bez pracy są instytucje realizujące zadania z zakresu promocji zatrudnienia i łagodzenia skutków bezrobocia. Zazwyczaj jednym z zadań grupy jest utrzymywanie stałej współpracy z publicznymi służbami zatrudnienia, innymi instytucjami rynku pracy oraz organizacjami kształcenia i szkolenia zawodowego. Członkowie grupy samopomocy mogą uzyskać od pośredników pracy zatrudnionych w tych instytucjach informacje o ofertach pracy oraz uzyskać pomoc w znalezieniu właściwej dla siebie lub innego uczestnika grupy oferty. Często grupy samopomocowe korzystają w ramach prowadzonych przez siebie zajęć z informacji zawodowych zawartych w biuletynach, informatorach, publikacjach wydawanych przez instytucje rynku pracy. Zazwyczaj przed spotkaniem grupy samopomocowej jeden z uczestników grupy kontaktuje się z wybranymi Instytucjami rynku pracy celem zebrania aktualnych informacji o rynku pracy (miejsca pracy, organizowane szkolenia, projekty, miejsca stażowe, itp.).

5. Organizacji krajowych

Wiele grup samopomocowych jest członkiem krajowych organizacji samopomocowych lub ma kontakt z nimi. Współpraca grup samopomocowych może przyczynić się do stworzenia partnerstwa polegającego na wymianie poglądów i informacji. W ramach organizacji krajowych działają punkty kontaktowe grup samopomocowych, w których osoby zainteresowane stworzeniem grupy mogą uzyskać wsparcie przy zakładaniu grupy samopomocowej. W niektórych ośrodkach można uzyskać indywidualną pomoc doradcy, który pomoże założyć grupę samopomocową. Punkt kontaktowy skontaktuje z sobą osoby zainteresowane daną tematyką. W punktach można uzyskać pomoc techniczną taką jak: kserokopiarki, video, projektor, flipcharty, itp. oraz skorzystać z sali szkoleniowej.

4. Zasady monitoringu i ewaluacji

4.1. Uzasadnienie dla ewaluacji działań w pracy socjalnej

Istotą pracy socjalnej jest skuteczne i efektywne rozwiązywanie problemów społecznych. Stąd też poszukując odpowiedzi na pytanie, co działa w obszarze pracy socjalnej i polityki społecznej, jakie formy wsparcia należy wdrażać w praktyce działalności jednostki pomocowej, jak organizować proces pomocy aby osiągać zamierzone cele, musimy podjęte działania poddawać ewaluacji. Ewaluacja jest kluczowym zagadnieniem dla pracy socjalnej, gdyż w znacznym stopniu przyczynia się do rozwoju stosowanych metod i technik, poprzez dostarczanie odpowiedzi na pytania dotyczące stopnia realizacji celów interwencji socjalnej oraz zasobów, które zostały w związku z tym użyte. W realizacji procesu wsparcia osób bezrobotnych potrzeba ewaluacji jest o tyle istotna, że dzięki wiedzy uzyskanej z badań ewaluacyjnych można bardziej adekwatnie kierować działania pomocowe do potrzeb klienta. Ewaluacja jest jednym z elementów pełnej sekwencji czynności, składających się na, tzw. „działanie celowościowe”, które służy osiągnięciu celu, jakim jest rozwiązanie problemu. W trakcie badania ewaluacyjnego sprawdzamy efektywność i skuteczność przyjętych rozwiązań (lub inne pożądane cechy) po to, by doprowadzić do poprawy społecznego funkcjonowania poszczególnych osób, klientów instytucji pomocy społecznej i grup społecznych, ale jednocześnie ocenić skuteczność działania poszczególnych profesjonalistów i wprowadzane przez nich strategie czy programy interwencji. Zatem poza wymiarem indywidualnym ewaluacja stwarza możliwość doskonalenia procesu podejmowania właściwych decyzji również w wymiarze instytucjonalnym. Sprzyja rozwojowi instytucji pomocy społecznej – prowokuje postęp, elastyczność, otwartość. Umożliwia doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych, zwiększa tym samym jakość ich interwencji.

Aby jednak rzeczywiście uzyskać potrzebną wiedzę i skorzystać z doświadczeń wynikających z prowadzonej interwencji, musimy zaplanować ewaluację i potraktować ją znacznie szerzej niż jako zwykłe podsumowanie rezultatów działania. Przede wszystkim musimy pamiętać, że ewaluacja jest procesem, który powinien być prowadzony na różnych etapach interwencji socjalnej, a nie tylko na jej zakończenie, co znaczy, że ewaluację pracy socjalnej powinniśmy zaplanować w podobny sposób, jak planujemy interwencję socjalną. Planowanie ewaluacji składa się z dwóch elementów: konceptualizacji (odpowiada na pytania o potrzeby, możliwości realizacji i zastosowania wyników ewaluacji) i operacjonalizacji (pokazuje, jak praktycznie będzie ewaluacja przebiegać).

4.2. Ewaluacja działań wspierających pracownika socjalnego w pracy z klientem pozostającym bez pracy na przykładzie ewaluacji kontraktu socjalnego

Problem do rozwiązania w ramach kontraktu:

Długotrwałe bezrobocie spowodowane brakiem kwalifikacji zawodowych i społecznych niezbędnych na rynku pracy:

Cele główne:	Cele szczegółowe	Działania
CG 1: Zdobyć kwalifikacji uprawniających do wykonywania zawodu poszukiwanego na rynku pracy	C szcz. 1.1 Określenie predyspozycji zawodowych i swoich kluczowych zasobów	Dz. 1.1.1 kontakt z doradcą zawodowym
	C szcz.1.2. Uzyskanie kwalifikacji w zawodzie ...	Dz. 1.1.2 Uczęszczanie na kurs nauki...

CG 2: podniesienie kompetencji społecznych przydatnych dla aktywnego poszukiwania pracy	C szcz. 2.1 Prawidłowe przygotowanie dokumentów do zatrudnienia	Dz. 2.1.1 Uczestniczenie w zajęciach klubu pracy
	C szcz. 2.2 Nabywanie umiejętności nawiązywania kontaktów z ludźmi	Dz. 2.2.1 Uczestniczenie w grupie wsparcia

Planowanie ewaluacji - Jakie informacje nas interesują?

Udzielając odpowiedzi na pytania ewaluacyjne dotyczące efektów realizowanej pracy socjalnej, należy uzyskać wiele informacji bezpośredni od samych klientów. Stąd źródłem informacji będą ankiety przeprowadzone przez osoby udzielające specjalistycznego wsparcia, wywiady stosowane przez pracownika socjalnego, arkusze obserwacyjne i testy specjalistyczne, na podstawie których będzie można dokonać pomiaru zmiany postaw i motywacji. Źródłem informacji będzie też analiza dokumentacji stosowanej w trakcie realizacji pracy socjalnej.

Pytania ewaluacyjne:	Kryterium	Metoda	Wskaźnik
Czy cele kontraktu były zgodne z potrzebami klienta?	trafność	Wywiad	Czy klient skorzystał z oferty szkoleniowej. Liczba godzin kursu, które klient opuścił. Poziom zaangażowania klienta w realizację działań w kontrakcie.
W jakim stopniu poniesione koszty kontraktu przyczyniły się do osiągnięcia rezultatów kontraktu?	Efektywność	Analiza kosztów Porównanie z innymi metodami wsparcia	Zakres pomocy społecznej udzielanej po zakończeniu kontraktu. Liczba godzin pracy socjalnej poświęcona klientowi.
Na ile uzyskane rezultaty odpowiadają oczekiwaniu klienta? W jakim stopniu uzyskana wiedza przyczyniła się do wzrostu aktywności w poszukiwaniu pracy	Użyteczność	Wywiad Ankieta obserwacja	Poziom frekwencja na zajęciach. Jakość przygotowanych dokumentów. Liczba rozmów z pracodawcami.
Na ile zastosowane wsparcie przyczyniło się do podniesienia kompetencji społecznych klienta?	Skuteczność	Obserwacja Wywiad Ankieta	Liczba nawiązanych kontaktów. Samodzielność w rozwiązywaniu problemów. Jakość wyglądu zewnętrznego.
Czy klient jest zadowolony z udziału w kontrakcie? W jakim stopniu klient poprawił swoje funkcjonowanie w codziennym życiu?	Użyteczność	Ankieta Wywiad	Czy klient ukończył kurs. Jakość uzyskanego certyfikatu. Liczba spraw, które klient załatwił samodzielnie.
Czy klient ma szansę utrzymać pracę? Jak długo utrzymał pracę po zakończeniu kontraktu	Trwałość	Wywiad	Poziom absencji w pracy Liczba dni, w których klient był w pracy pod wpływem alkoholu.

Przykładowy schemat planu ewaluacji kontraktu socjalnego:

Elementy ewaluacji	Przykład	uwagi
Cele ewaluacji	1. Badanie trafności zaplanowanych rozwiązań 2. Badanie skuteczności podjętych działań w kontrakcie 3. Badanie trwałości rezultatu/ oddziaływania	Moment ewaluacji kontraktu: • w trakcie realizacji; • na koniec; • x m-cy po zakończeniu.
Przedmiot ewaluacji	Kontrakt socjalny: Zakres/stopień realizacji działań zaplanowanych w kontrakcie Stopień realizacji celów szczegółowych Stopień realizacji celu głównego kontraktu	
Kluczowe pytania	1. Czy zaplanowane działania odpowiadały możliwościom/ umiejętnościom klienta? 2. W jakim stopniu uzyskana wiedza przyczyniła się do wzrostu aktywności w poszukiwaniu pracy? 3. W jakim stopniu zastosowane formy wsparcia przyczyniły się do poprawy sytuacji klienta na rynku pracy? 4. Na ile zastosowane wsparcie przyczyniło się do podniesienia kompetencji społecznych klienta? 5. Na ile uzyskane rezultaty odpowiadają oczekiwaniu klienta? 6. Czy beneficjenci są zadowoleni z udziału w kontrakcie? 7. W jakim stopniu zdobyte przez klienta umiejętności (...) poprawiły jego funkcjonowanie w codziennym życiu? 8. Czy należy kontynuować ten rodzaj wsparcia? 9. Czy klienci mają szansę utrzymać pracę / Jak długo utrzymali po zakończeniu projektu?	Metody: obserwacja, rozmowy z pracodawcami, ze specjalistami, wywiady, ankiety.
Kryteria ewaluacji	Trafność – pyt.1,5,6,8 Skuteczność – pyt.2, 3,4 Trwałość - 9	
Wskaźniki	Liczba spraw, które klient załatwił samodzielnie – pyt.1 Liczba spraw, gdzie zgłaszał potrzeby pomocy – pyt.1 Liczba spotkań z doradcą zawodowym –pyt.2 Poprawnie przygotowane CV i list motywacyjny – pyt.2 Liczba przeprowadzonych rozmów z pracodawcami – pyt. 3 Uzyskane certyfikaty – pyt. 3 Uzyskane uprawnienia – pyt.3 Zadbany wygląd zewnętrzny – pyt.4 Dobre relacje z członkami grupy/ w rodzinie – pyt. 4 Liczba nawiązanych znajomości – pyt.4 Wzrost motywacji -pyt.5,6 Aktywny udział w spotkaniach –pyt.5,6 Procent uczestnictwa w proponowanych formach wsparcia –pyt.5,6 Wzrost zaangażowania w prace domowe -pyt.7 Poprawa relacji z dziećmi – pyt.7 Codzienne zapewnienie posiłków dzieciom – pyt.7 Liczba m-cy, kiedy klient miał pracę po zakończeniu kontraktu	

Kontrakt a projekt systemowy.

Często kontrakty socjalne są realizowane w projektach systemowych. Ewaluacje poszczególnych kontraktów mogą być wykorzystane do oceny całego projektu. Poniższa tabela przedstawia cykl działania w projekcie w odniesieniu do elementów kontraktu i informuje, gdzie szukać odpowiedzi na poszczególne elementy oceny projektu.

Logika interwencji w projekcie	Elementy kontraktu
--------------------------------	--------------------

Potrzeby	Sytuacja na wstępie Problem do rozwiązania
Cele	Cele główne Cele szczegółowe
Środki	Koszty kursów zawodowych Koszt pracy pracownika socjalnego Koszt doradcy zawodowego Koszt pomocy w klubie pracy Koszt wsparcia grupowego Koszt cateringu Koszt pomocy finansowej /zasiłki
Działania	Podjęte działania w kontrakcie przez klienta i pracownika socjalnego
Produkty/wyniki	Odbyte szkolenia Odbyte konsultacje Odbyte spotkania grupy wsparcia Zorganizowane posiłki Opracowane /przekazane materiały szkoleniowe Zorganizowane praktyki zawodowe
Rezultaty	Umiejętności zawodowe Prawidłowa samoocena swoich możliwości Umiejętności w zakresie pisania podania o pracę i Cv Umiejętności nawiązania kontaktów interpersonalnych Prawidłowe relacje w grupie Wzrost aktywności w poszukiwaniu pracy Dbłość o wygląd zewnętrzny
Wpływ	Funkcjonowanie w środowisku lokalnym Funkcjonowanie w rodzinie Lepsze postrzeganie OPS jako instytucji skutecznie pomagającej Ujęcie tej formy wsparcia w planie pomocy OPS

4.3. Monitoring pracy socjalnej

Monitoring

Monitorowanie – to rodzaj badania, w którym w systematyczny i zaplanowany sposób obserwujemy rzeczywistość społeczną, starając się ją dokładnie zrozumieć i opisać. Polega na zbieraniu i analizowaniu ilościowych i jakościowych informacji dotyczących wdrażanych rozwiązań, które następnie są wykorzystywane w procesie ewaluacji.

Informacje zebrane w czasie monitoringu służą ewaluacji. Uzyskana tą drogą wiedza jest niezbędna do projektowania efektywnego procesu wsparcia, np.:

- Planowanie świadczeń finansowych i usług.
- Wskazywanie na potrzeby rozwojowe.
- Podnoszenie wiedzy o przebiegu procesów zmian, adaptacji do danej sytuacji.
- Dokładny pomiar i identyfikacja potrzeb.
- Określenie liczby osób dotkniętych danym zjawiskiem/problemem.

Organizacja procesu zbierania informacji w monitoringu:

- Kto opracuje wywiady, ankiety, arkusze obserwacyjne?

- Jak często będą prowadzone działania monitoringowe – kiedy w jakich odstępach czasu?
- Kiedy i w jakim czasie należy zbierać informacje?
- Komu przedstawiamy wyniki?
- W jakim czasie od opracowania należy przedstawić wyniki?

4.4. Przykładowy opis przeprowadzonej ewaluacji pracy socjalnej z klientem

Przedmiotem ewaluacji jest całość działań realizowanych w kontrakcie w okresie od.....-do..... Ewaluacji poddane zostały następujące zagadnienia:

- Na ile cele kontraktu były zgodne z potrzebami klienta?
- Na ile zastosowane wsparcie przyczyniło się do podniesienia kompetencji społecznych i zawodowych klienta?
- Jaki był poziom zaangażowania klienta w realizację działań kontraktu?

Ewaluacja została przeprowadzona zgodnie z harmonogramem w kontrakcie na bazie danych zebranych w trakcie monitoringu, który był prowadzony przez okres realizacji kontraktu. Narzędziami wykorzystanymi do tego celu były: obserwacja, ankiety, kwestionariusze, rozmowy i analiza dokumentów. Dane zostały zebrane przez pracownika socjalnego oraz specjalistów realizujących konkretne usługi i świadczenia po zakończeniu danej usługi lub formy wsparcia. Dodatkowo na koniec przeprowadziłam wywiad w oparciu o przygotowany kwestionariusz, którego celem było uzyskanie bezpośrednich opinii klienta nt przebiegu kontraktu.

Następnie opisujemy rezultaty podjętych działań w odniesieniu do zaplanowanych celów.

Oceniając, ustalamy:

- Czy zrealizowano zaplanowane zadania?
- Czy zastosowane metody i techniki działań były odpowiednie?
- Czy umiejętności klienta były wystarczające do realizacji zaplanowanych zadań?
- Czy strony kontraktu wykazały właściwe zaangażowanie w realizację zadań?

Oceniamy wszystkie strony umowy.

Efekty działań wspierających podlegających ocenie:

- Zmiana postawy wobec własnego bezrobocia.
- Poprawa samooceny.
- Nabycie lepszych zdolności adaptacyjnych w środowisku lokalnym.
- Wzrost własnych umiejętności interpersonalnych.
- Poprawa funkcjonowania psychospołecznego.
- Samodzielność w rozwiązywaniu własnych problemów.
- Rozwój aspiracji i konkretyzacja planów życiowych.
- Trening punktualności i odpowiedzialności za podejmowane działania.
- Wzrost atrakcyjności na rynku pracy.

5 Podstawowe informacje na temat wyróżnionych podkategorii klientów

Osoby do 25 roku życia, w tym z absolwenci

Z raportu Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej *Bezrobocie Zarejestrowane w Polsce. Raport miesięczny, styczeń 2011* wynika, że liczba zarejestrowanych osób bezrobotnych do 25 roku życia w styczniu wynosiła 466,4 tys osób, co stanowiło 22,2% ogółu zarejestrowanych.

Młodzi ludzie są bardziej narażeni na bezrobocie niż dorośli pracownicy. Bezrobocie młodych ludzi stanowi problem globalny. Z roku na rok wejście na rynek pracy staje się dla młodzieży coraz trudniejsze. Firmy nie przyjmują nowych pracowników, albo decydując się na zatrudnienie, wolą przyjąć do pracy starszego pracownika, posiadającego większe doświadczenie zawodowe. Nawet ukończenie studiów wyższych nie jest gwarancją znalezienia zatrudnienia. Niejednokrotnie okazuje się bowiem, że wiedza i umiejętności nabyte w toku edukacji nie pokrywają się z wymaganiami i oczekiwaniami współczesnego rynku pracy⁴¹.

Kobiety powracające na rynek pracy po urodzeniu dziecka, osoby samotnie wychowujące dzieci oraz mające pod opieką osoby zależne

Kobiety powracające na rynek pracy po urodzeniu dziecka (zakończeniu urlopu macierzyńskiego lub wychowawczego), a także osoby samotnie wychowujące dzieci zostały zaliczone do osób w szczególnej sytuacji na rynku pracy. Jest to grupa, zagrożona wykluczeniem ze względu na możliwość utraty dotychczasowego miejsca zatrudnienia. Jak pokazują badania przeprowadzone w ramach projektu *Równościowa polityka zatrudnienia szansą kobiet na rynku pracy województwa mazowieckiego*⁴² prawie 50% kobiet zarówno w miastach, jak i na wsi, zauważa wypowiadanie pracy kobietom po powrocie z urlopu macierzyńskiego bądź wychowawczego, mimo iż praktyka ta nie jest dozwolona z punktu widzenia prawa. Ponadto bardzo często występują sytuacje, gdzie po powrocie kobietom proponuje się gorsze stanowiska w stosunku do tych, które zajmowały przed pójściem na urlop, co wiąże się z gorszymi zarobkami. Te dwie sytuacje oraz dość powszechne przekonanie samych kobiet o konieczności pozostania w domu co najmniej do ukończenia przez dziecko 3 roku życia powodują, że powrót na rynek pracy, w szczególności po urodzeniu więcej niż jednego dziecka, jest bardzo trudny. Niemniej istotne znaczenie przy kreowaniu warunków zatrudnienia dla powracających na rynek pracy kobiet mają przyczyny natury organizacyjnej i prawnej, w tym w szczególności zbyt mała dostępność miejsc w żłobkach i przedszkolach, wciąż jeszcze niski stopień rozwoju i wykorzystywania przez pracodawców elastycznych form zatrudnienia oraz nieprzestrzeganie przepisów prawa związanych z uprawnieniami z tytułu wychowywania dzieci.

Okres pozostawania bez pracy stanowi dla kobiet, zajmujących się wychowaniem dzieci, istotną lukę w życiu zawodowym, społecznym: utrata kontaktu ze środowiskiem pracy, dezaktualizacja wiedzy i doświadczenia zawodowego spowodowana długą nieobecnością na rynku zatrudnieniowym, to podstawowe bariery w dalszej karierze zawodowej. Jak pokazują cytowane wyniki analiz⁴³, kobiety

⁴¹ Opis istotnych elementów polityki zatrudnieniowej wobec młodzieży znajduje się w: S. M. Kwiatkowski, Z. Stroic, *Młodzież na rynku pracy. Od badań do praktyki*, Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa 2006.

⁴² Zob. http://www.cbos.pl/PL/efs/kobiety_mazowsze/projekt/projekt.php.

⁴³ Tamże.

będące na urloпах są bardzo często pomijane przy awansach zawodowych. Okazuje się, iż konieczność ich ponownego przeszkolenia jest istotną barierą dla pracodawcy przy podejmowaniu decyzji o zatrudnianiu kobiet powracających z urlopu macierzyńskiego.

Znalezienie nowej pracy przez kobiety mające przerwę w zatrudnieniu spowodowaną urlopami macierzyńskimi i wychowawczymi, jest z kolei utrudnione postawami samych pracodawców i ma związek z ich obawami przed częstą absencją matek z powodu opieki nad dzieckiem.

Problemy i specyfika pracy socjalnej metodą indywidualnego przypadku są podobne dla kobiet powracających na rynek pracy po urodzeniu dziecka jak i osób samotnie wychowujących dzieci oraz mających pod opieką osoby zależne.

Osoby bez kwalifikacji zawodowych oraz osoby mające zdezaktualizowane kwalifikacje

Osoby bez kwalifikacji zawodowych, bez doświadczenia zawodowego lub bez wykształcenia średniego zostały zaliczone do osób w szczególnej sytuacji na rynku pracy. Istotnym czynnikiem determinującym długość okresu pozostawania poza rynkiem jest m.in. wykształcenie. Sytuacja zawodowa osób o niskich kwalifikacjach od lat systematycznie się pogarsza. Niedopasowanie kadr do wymagań nowoczesnej gospodarki i marginalny udział pracowników o niskich kwalifikacjach w edukacji i szkoleniach jest problemem zauważanym na polskim rynku pracy. Osoby o niskim poziomie wykształcenia zasilają grono bezrobotnych, uzyskują relatywnie niskie wynagrodzenia i mają niewielkie szanse na zmianę swojego statusu ekonomicznego. Problem niedopasowania zawodowego widoczny jest również wśród absolwentów szkół zawodowych posiadających konkretny zawód. Niedopasowanie i małe dostosowanie edukacji zawodowej do aktualnych wymagań rynku pracy, powodują w tej grupie wydłużanie się okresu pozostawania bez pracy i idące za tym negatywne konsekwencje psychospołeczne.

Osoby opuszczające zakłady karne lub areszty śledcze

Grupę stanowią osoby, które zakończyły odbywanie kary pozbawienia wolności, opuszczają zakłady karne lub areszty śledcze i wchodzą na rynek pracy. Poza procesem readaptacji do otoczenia społecznego sytuacja tej grupy generuje wiele dodatkowych problemów społecznych i zawodowych, takich jak brak ofert pracy, stygmatyzacja społeczna, problemy z integracją społeczną, skłonność do kontynuacji życia przestępczego i wiele innych. Grupa byłych więźniów jest bardzo zróżnicowana wewnętrznie, ale jednym z podstawowych jej problemów jest silna stygmatyzacja społeczna. Jej przyczyny są związane z dwoma obszarami: społecznym i zawodowym. Problemy byłych więźniów w obszarze społecznym polegają na stereotypowym postrzeganiu tej grupy, opartym na lęku i niechęci. Efektem takiej postawy jest brak wsparcia, zarówno psychicznego, jak i materialnego dotyczącego pomocy w znalezieniu mieszkania, uzyskania źródła dochodu. Powrót do środowiska przestępczego działa na więźnia zazwyczaj demotywująco. Kolejnym problemem jest brak umiejętności brania odpowiedzialności za własne życie, szczególnie po odbyciu długich wyroków. U więźniów często występują również problemy z alkoholem, narkotykami i innymi uzależnieniami, a także wynikające z nich zaburzenia emocjonalne i psychiczne. Z kolei problemy w obszarze zawodowym związane są przede wszystkim z brakiem nawyku pracy, odpowiedzialności, udokumentowanych kwalifikacji, a czasami również w ogóle z brakiem dotychczasowego doświadczenia zawodowego.

Osoby niepełnosprawne

Niepełnosprawność to trwała lub okresowa niezdolność do wypełnienia ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu w szczególności powodująca niezdolność do pracy. Osoby niepełnosprawne to grupa bardzo zróżnicowana. Głównymi czynnikami różnicującymi poszczególne grupy osób niepełnosprawnych jest rodzaj oraz stopień niepełnosprawności.

Pomimo wzrostu w latach 2007-2009 współczynnika aktywności zawodowej i wskaźnika zatrudnienia oraz spadku stopy bezrobocia osób niepełnosprawnych w wieku produkcyjnym dalej sytuacja na rynku pracy tej grupy w stosunku do sytuacji osób sprawnych jest niezadowolająca. Dużą część niepełnosprawnych w wieku produkcyjnym jest bierna zawodowo, część zaś jest bezrobotna.

Większość osób niepełnosprawnych w wieku produkcyjnym wciąż pozostaje poza rynkiem pracy. W 2009 r. biernych zawodowo było ponad 84% osób niepełnosprawnych w wieku 15 lat i więcej i 75% osób w wieku produkcyjnym. Głównymi źródłami utrzymania osób niepełnosprawnych są najczęściej: renta z tytułu niezdolności do pracy i emerytura. Z zasiłku dla bezrobotnych, świadczenia przedemerytalnego i innych świadczeń społecznych utrzymywało się 9,6% osób niepełnosprawnych w wieku 15 lat i więcej. Wskaźnik osób utrzymujących się głównie z pracy wynosił tylko 9,5%⁴⁴.

Jednocześnie w 2009 roku w ramach zadań własnych jednostek samorządu terytorialnego z powodu niepełnosprawności udzielono świadczeń pomocy społecznej ponad 400 tys. rodzin. Eksperti, wskazują, że przyczyny bierności zawodowej osób niepełnosprawnych są wielorakie i nie można obarczać nimi ani wyłącznie osób niepełnosprawnych, ani też pracodawców, czy rozwiązań instytucjonalnych.

„Niechęć do pracy oraz towarzyszący jej szereg postaw można traktować jako swego rodzaju strategię dostosowawczą, która na swój sposób jest całkiem racjonalna. W tym kontekście podkreślano, iż niechęć do podejmowania pracy jest efektem racjonalnej kalkulacji kosztów, zysków i ryzyka związanego z jednej strony z podjęciem pracy, z drugiej zaś ewentualną utratą renty. Z kolei zaś postawy roszczeniowe wynikają z wieloletniego przyzwyczajenia do bycia traktowanym jako świadczeniobiorca, któremu należą się specjalne prawa i przywileje oraz opieka”⁴⁵.

W wielu raportach z badań podkreśla się czynniki indywidualne jako wewnętrzne bariery w znalezieniu przez osoby niepełnosprawne pracy. Większe niż przeciętne trudności w znalezieniu pracy oraz mniejsza chęć, czy też możliwości wejścia na rynek pracy, wydają się ważnymi czynnikami niskiego zatrudnienia osób niepełnosprawnych.

Osoby w wieku 50+

Grupa ta składa się w dużej mierze z osób, które przez wiele lat były zatrudnione w jednym zakładzie pracy, nierzadko na jednym stanowisku, po czym straciły pracę i trudno im znaleźć nowe zatrudnienie. Kwalifikacje zawodowe tej grupy zawodowej są często zdezaktualizowane. Wśród pracodawców występuje również swego rodzaju stygmatyzacja dotycząca oceny przydatności do pracy osób w wieku 50+. Przyczyny bezrobocia tej grupy osób są bardzo zróżnicowane i mogą wynikać m. in. z utraty dotychczasowej pracy, której przyczyną była np. redukcją zatrudnienia czy wprowadzenie nowych technologii. Inną przyczyną jest zazwyczaj niedostosowanie do aktualnych wymagań rynku pracy, niższa wydajność pracy niektórych osób w tym wieku (w wypadku zawodów, gdzie podstawą jest

⁴⁴ Informacja Rządu Rzeczypospolitej Polskiej o działaniach podejmowanych w 2009 r. na rzecz realizacji postanowień uchwały Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r.

⁴⁵ *Bariery i możliwości integracji zawodowej osób niepełnosprawnych w województwie wielkopolskim. Raport z badań*, WYG International, Warszawa 2010.

praca fizyczna)⁴⁶. Często u osób tych pojawiają się bariery mentalne i brak wiary we własne możliwości. Duże znaczenia mają również dotychczasowe nawyki oraz wzorce pracy ukształtowane w trakcie dotychczasowego życia zawodowego. Z kolei wśród potencjalnych pracodawców pojawiają się czasem pewne stereotypy, związane z zatrudnianiem osób po 50 roku życia. Opierają się one na przekonaniu, że osoby te są mniej wydajne, wolniej pracują, ich motywacja do zatrudnienia wynika z chęci dotrwania do wieku emerytalnego, ze względu na wiek są bardziej wymagające jak chodzi o warunki pracy, częściej także chorują lub nie chcą podejmować nowych wyzwań i uczyć się nowych sposobów działania⁴⁷.

Mniejszości etniczne – na przykładzie Romów

Romowie są mniejszością etniczną charakteryzującą się znacznym stopniem odrębności kulturowej, funkcjonującą w warunkach istnienia bariery kulturowej oraz edukacyjnej. Jest to czynnikiem decydującym o marginalizacji w życiu społecznym. Ze względu na brak własnego państwa zostali zakwalifikowani przez ustawodawcę jako mniejszość etniczna, a nie narodowa.

Ustawa z dnia 6 stycznia 2005 r. o mniejszościach narodowych i etnicznych oraz o języku gwarantuje im ochronę praw obywatelskich, pomoc w zachowaniu i rozwoju tożsamości kulturowej oraz przyznaje takie same uprawnienia jak mniejszościom narodowym. Romów wyróżnia silne poczucie własnej odrębności. Wyróżnia ich również wspólny język (*Romani*), który jednakże występuje w różnych dialektach. W grupach o tradycjach wędrownych zachowały się tradycyjne, przekazywane ustnie kodeksy. Pierwszy zestaw niepisanych praw, dotyczy moralności i umiejętności życia natomiast drugi, zawiera katalog przestępstw oraz sposobu karania za popełnione wykroczenia. Obydwa kodeksy dotyczą wyłącznie Romów. Polski system prawa stanowionego funkcjonuje obok prawa romskiego i bywa stawiany przez nich na drugim miejscu.

Chcąc dotrzeć do środowiska romskiego, należy uwzględnić funkcjonujący w nim system wartości oraz tradycję. W wypadku rozpoczęcia pracy w środowisku romskim można spodziewać się dwóch podstawowych przeszkód, decydujących o niechęci do podjęcia aktywności zawodowej. Pierwszy problem to obawy dotyczące konieczności zmiany trybu życia i brak wiary w powodzenie podjętych wysiłków. Dodatkowo na cały problem nakłada się jeszcze obawa przed dyskryminacją w zakładzie pracy, spowodowana stereotypami wobec mniejszości romskiej. Drugi równie poważny problem wiąże się z koniecznością uzupełnienia wykształcenia Romów w zakresie szkoły podstawowej. Wielu Romów posiada słabą umiejętność czytania i pisanie, co jest dla nich poważną przeszkodą w uczestnictwie w wielu szkoleniach.

Cudzoziemcy i uchodźcy

Szczególną grupą osób znajdujących się w trudnej sytuacji na rynku pracy i narażonych na wykluczenie społeczne są migranci, osoby przebywające na terenie kraju i starające się o status uchodźcy. Uchodźcom przysługują liczne prawa obywatelskie i socjalne, w tym do korzystania z instrumentów polityki rynku pracy.

Osoby te mają prawo do podjęcia pracy oraz zarejestrowania się jako bezrobotni lub korzystania z pomocy społecznej, jednakże bez znajomości języka i kultury nie są w stanie sprawnie i samodzielnie poruszać się w polskim społeczeństwie.

⁴⁶ Szerzej na ten temat zob. Program działań na rzecz promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia i aktywizacji zawodowej osób w wieku niemobilnym 45/50 Plus, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, <http://www.mpips.gov.pl/index.php?gid=1164>.

⁴⁷ Zob. http://www.cbos.pl/PL/efs/kobiety_mazowsze/projekt/projekt.php.

Osoby posiadające problemy uniemożliwiające bądź odraczające aktywizację zawodową

Szczególną kategorią osób pozostających bez pracy, które nie są w stanie aktywnie uczestniczyć w procesie reintegracji społecznej i zawodowej bez rozwiązania podstawowych problemów lub wobec których działania aktywizujące powinny być odłożone w czasie, są osoby uzależnione i inne osoby, które doświadczają sytuacji kryzysowych. Kategoria ta obejmuje osoby uzależnione od alkoholu, narkotyków, ofiary przemocy, osoby chore i inne osoby znajdujące w sytuacji kryzysowej istotnie wpływającej na codzienne funkcjonowanie. Zachowanie takich osób może przejawiać się brakiem gotowości do poszukiwania i podjęcia pracy z uwagi na występujące problemy psychologiczne, zdrowotne lub rodzinne.

W wypadku pracy socjalnej na rzecz tej kategorii osób pierwszym etapem działania jest umożliwienie skorzystania z terapii (odwykowej, korekcyjnej, interwencji kryzysowej itp.). Podjęcie działań aktywizacyjnych zarówno w sferze społecznej jak i zawodowej powinno być obligatoryjnie poprzedzone terapią, która jako specjalistyczna usługa nie może stanowić elementu pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy. Praca socjalna na rzecz aktywizacji zawodowej z osobami zaliczonymi do tej kategorii nie może przebiegać jednocześnie z terapią. Zarówno praktyka jak i metodyka pracy socjalnej pokazuje, że proces aktywizacji społeczno-zawodowej w ramach pracy socjalnej należy poprzedzić zakończoną terapią, bez której racjonalne działania aktywizujące nie mają uzasadnienia.