



Ryszard Szarfenberg

Standardy pracy socjalnej

Wprowadzenie



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

Spis treści

Wstęp	3
1. Założenia i uzasadnienia standaryzacji pracy socjalnej.....	4
2. Definicja pracy socjalnej i jej podstawowych metod	4
3. Wartości i zasady pracy socjalnej	7
4. Indywidualna praca socjalna i jej praktyka.....	9
Załączniki	13
Wytyczne do opracowania standardów pracy socjalnej	13
Misja, cele pracy socjalnej z określoną kategorią klientów oraz wartości i zasady pracy socjalnej..	14
Zakres	15
Procedury stosowane przy realizacji zadania/usługi.....	17
Podsumowanie prac Zespołów	17

Wstęp

Zespoły Eksperskie powołane w ramach realizacji Zadania nr 2, Projektu 1.18. „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” przygotowały standardy pracy socjalnej z pięcioma grupami klientów: osoby pozostające bez pracy, osoby z niepełnosprawnością, osoby starsze, rodziny z dziećmi, rodziny dotknięte problemem przemocy. Kadra merytoryczna projektu opracowała wytyczne dla prac zespołów (patrz załącznik nr 1). Korzystały one również z badania standaryzacji i usług w obszarze pomocy społecznej oraz zamawianych ekspertyz¹.

Podział na grupy klientów został przyjęty w treści Zadania nr 2, Projektu 1.18, i był następnie stosowany w dalszych pracach. Należy jednak zwrócić uwagę na to, że wyróżnione grupy klientów są zasadniczo odmienne (osoby a rodziny), niejednorodne wewnętrznie (np. osoby pozostające bez pracy to zarówno bezrobotni poszukujący pracy, jak i nieaktywni zawodowo) i zachodzą na siebie (np. część osób pozostających bez pracy to osoby niepełnosprawne; część osób starszych to osoby niepełnosprawne z powodu wieku). W związku z tym zachęcano zespoły do wypracowania metody klasyfikacji klientów (profilowanie), a zaprezentowane standardy pracy socjalnej powinny być traktowane jako uzupełniające się elementy większej całości.

Standardy pracy socjalnej metodą środowiskową (organizowanie społeczności lokalnej) opracowane zostały w ramach Zadania 3, a standardy pracy socjalnej z osobami bezdomnymi - Zadania 4. Z tych względów w standardach przedstawionych tutaj pominięto tę metodę i grupę. W przyszłości należy pracować nad zintegrowanym pakietem standardów pracy socjalnej.

Zespoły eksperckie zaproponowały również narzędzia do zastosowania w pracy socjalnej z poszczególnymi grupami klientów. Stały się one podstawą dla prac Zespołu ds. Narzędzi Pracy Socjalnej. Przygotował on również uniwersalne narzędzia, takie jak wywiad wstępny i plan pracy socjalnej (patrz odrębny dokument „Narzędzia pracy socjalnej”).

Oryginalne wersje standardów zostały uspołnione przez kadrę merytoryczną projektu. Polegało to w większości przypadków na wprowadzeniu skrótów i ujednolicających zmianach w strukturze dokumentów. Część elementów wspólnych dla wszystkich standardów zostanie przedstawiona w niniejszym wprowadzeniu i w załącznikach do niego.

Przedstawione standardy były konsultowane głównie poprzez upublicznienie na stronach internetowych (OPS.pl, WRZOS) i zebranie opinii. Nie są one jednak ostatecznym produktem projektu, a tylko materiałem, który ma być testowany w trakcie pilotażu. Dopiero po nim należy spodziewać się ostatecznych wniosków co do ostatecznej treści i formy standardów pracy socjalnej.

¹ *Krajowy raport badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup. Diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji*, R. Szarfenberg (red.), WRZOS, Warszawa 2011, dostępny pod adresem: http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/KRB_wersja%2520ostateczna.pdf. Ekspertyzy dostępne są na stronie: <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php?id=4&m=4>.

Poniżej zostaną przedstawione założenia i uzasadnienia standaryzacji pracy socjalnej przyjęte w ramach Zadania 2, a także wspólne elementy dla wszystkich standardów: definicje, wartości i zasady, a także modele indywidualnej pracy socjalnej.

1. Założenia i uzasadnienia standaryzacji pracy socjalnej

Mimo postępu w kształceniu do pracy socjalnej i profesjonalizacji tego zawodu, nadal jest ona w Polsce w zbyt dużym zakresie podporządkowana administracyjnej procedurze przyznawania świadczeń materialnych z pomocy społecznej i z pokrewnych systemów świadczeniowych. Dlatego jednym z głównych założeń realizacji Zadania 2, Projektu 1.18, było konceptualne oddzielenie pracy socjalnej od problematyki przyznawania świadczeń materialnych. W związku z tym standaryzacji podlegała praca socjalna wyłącznie jako praktyka udzielania pomocy o charakterze niematerialnym. Przemawia za tym między innymi argument, że trudności materialne mają często źródła w problemach innej natury, na które to właśnie trzeba orientować główny nurt praktyk i pomocy.

Należy zwrócić uwagę na trzy ważne konsekwencje tych założeń. Po pierwsze, usamodzielnienie pracy socjalnej pozwala na nią spojrzeć w kontekście usług pomocy i integracji społecznej (np. interwencja kryzysowa, poradnictwo specjalistyczne, reintegracja społeczna i zawodowa). Jest to krok niezbędny, aby rozpocząć debatę nad rolą pracy socjalnej zarówno w stosunku do procedur przyznawania świadczeń materialnych, jak i do uznawanych dotychczas za odrębne od niej usług oferowanych przez pomoc społeczną.

Po drugie, wraz z uznaniem pracy socjalnej za niezależną od procedur administracyjnych możemy zacząć myśleć o tym, jakie są jej modele, metody, techniki i narzędzia, jako praktyki, wprowadzać innowacje w tym zakresie, a następnie badać, jakie efekty te różne modele i metody przynoszą wspomaganym klientom. Otwiera to drogę dla badań ewaluacyjnych praktyki pracy socjalnej. Dzięki temu kolejne wersje standardów będą mogły być uzupełnione lub uzyskać status wskazówek dla praktyki opartych na dowodach².

Po trzecie, autonomiczna wobec procedur administracyjnych praca socjalna może być wykonywana w różnych instytucjonalnych kontekstach. Powinien być to silny impuls do opracowania procedur zlecania pracy socjalnej organizacjom pozarządowym, które pracują z obywatelami będącymi potencjalnymi lub aktualnymi klientami pomocy społecznej. Standardy pracy socjalnej są wówczas podstawą do projakościowego doskonalenia publicznych usług społecznych, realizowanych poza sektorem publicznym.

2. Definicja pracy socjalnej i jej podstawowych metod

W tradycyjnym ujęciu odróżnia się trzy metody pracy socjalnej: indywidualną lub indywidualnych przypadków, grupową, środowiskową lub organizowania społeczności lokalnej. Praca socjalna jest

² R. Szarfenberg, *Dowody naukowe jako podstawa polityki społecznej, zarządzania społecznego i pracy socjalnej*, 2011, zob. <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/EBP.pdf>.

jednością, a więc wymaga definicji niezależnie od różnych metod. Z kolei każda z nich powinna być zdefiniowana odrębnie. Poniżej przedstawione zostaną więc trzy definicje (bez środowiskowej pracy socjalnej).

Definicja międzynarodowa pracy socjalnej stwierdza, że jest to „zawód, który dla zwiększania dobrostanu (*well-being*) promuje społeczne zmiany, rozwiązywanie problemów we wzajemnych ludzkich relacjach oraz upodmiotowienie (*empowerment*)³ i wyzwolenie ludzi. Korzystając z teorii ludzkich zachowań i systemów społecznych, praca socjalna ingeruje dokładnie tam, gdzie dochodzi do wzajemnego oddziaływania ludzi i środowiska. Podstawowymi zasadami pracy socjalnej są prawa człowieka i sprawiedliwość społeczna”⁴.

W komentarzach do definicji za misję pracy socjalnej uznano „umożliwienie wszystkim ludziom rozwoju ich pełnego potencjału, wzbogacenie ich życia i zapobieganie dysfunkcjom”. Część dotyczącą korzystania z teorii wyjaśniono poprzez wskazanie, że praca socjalna opiera swoją metodologię na usystematyzowanej wiedzy, na którą składają się dowody uzyskiwane dzięki badaniom praktyki i ewaluacjom.

Jedną z definicji procesu upodmiotowienia (*empowerment*) jest następująca: „Proces przyrostu osobistej, interpersonalnej lub politycznej władzy umożliwiający jednostkom, rodzinom lub społecznościom podjęcie działań na rzecz poprawy swojej sytuacji”⁵. Poprzez to ludzie odzyskują poczucie kontroli nad własnym życiem oraz autentyczną możliwość wpływu na kształt i treść społeczno-politycznego życia zbiorowego (zaangażowanie, uczestnictwo).

W podobnym duchu definiowała pracę socjalną (społeczną) Helena Radlińska: „Polega [ona] na wydobywaniu i pomnażaniu sił ludzkich, na ich usprawnianiu i organizacji wspólnego działania dla dobra ludzi”⁶.

Klasyfikację pracy socjalnej przedstawimy poprzez wyróżnienie dwóch podstawowych systemów: tego, który ma skorzystać z niej (system kliencki) i tego, na który ma ona wpływać, aby ten pierwszy odniósł zamierzoną korzyść (system celu). W skrócie praca socjalna w tym ujęciu to praca z systemem celu na rzecz systemu klienckiego. Uproszczone możliwości w tym zakresie przedstawia tabela 1, w której pominięte zostały m.in. sieci organizacji, organy samorządu i państwa, jednostki organizacyjne administracji publicznej, organizacje międzynarodowe, społeczeństwo. Obszar jasnoszary przedstawia typowe kombinacje dla metody indywidualnych przypadków, a ciemnoszary – dla metody grupowej.

Tabela 1. Klasyfikacja pracy socjalnej ze względu na system celu i system kliencki.

System kliencki	System celu				
	Osoba	Rodzina	Grupa (mała inna niż rodzina)	Organizacja	Społeczność (lokalna)
Osoba	Praca z osobą na rzecz osoby	Praca z rodziną na	Praca z grupą na rzecz osoby	Praca z organizacją na	Praca ze społecznością

³ Tłumaczone w Polsce również jako „wzmocnienie”.

⁴ Definicja wypracowana przez International Federation of Social Workers.

⁵ Gutierrez, za: B. Dubois, K. Krosgrud Miley, *Social Work. An Empowering Profession*, Pearson, 2010, s. 21.

⁶ H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, 1961, s. 355.

		rzecz osoby		rzecz osoby	na rzecz osoby
<i>Rodzina</i>	Praca z osobą na rzecz rodziny	Praca z rodziną na rzecz rodziny	Praca z grupą na rzecz rodziny	Praca z organizacją na rzecz rodziny	Praca ze społecznością na rzecz rodziny
<i>Grupa (mała i inna niż rodzina)</i>	Praca z osobą na rzecz grupy	Praca z rodziną na rzecz grupy	Praca z grupą na rzecz grupy	Praca z organizacją na rzecz grupy	Praca ze społecznością na rzecz grupy
<i>Organizacja</i>	Praca z osobą na rzecz organizacji	Praca z rodziną na rzecz organizacji	Praca z grupą na rzecz organizacji	Praca z organizacją na rzecz organizacji	Praca ze społecznością na rzecz organizacji
<i>Społeczność (lokalna)</i>	Praca z osobą na rzecz społeczności	Praca z rodziną na rzecz społeczności	Praca z grupą na rzecz społeczności	Praca z organizacją na rzecz społeczności	Praca ze społecznością na rzecz społeczności

Źródło: opracowanie własne na podstawie koncepcji Pincusa i Minahana oraz Andersona przedstawionych w: J. Szmagalski, *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna - przykład amerykański*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 1994, s. 98-99.

Oddziaływanie na osobę, aby to właśnie ona odniosła dzięki temu korzyść, to działalność odmienna od tej, w której chcemy wpływać na całe społeczności, aby zmieniły się one w pożądanym kierunku, albo na organizację, aby dzięki temu poprawiła się sytuacja konkretnych osób lub rodzin. W każdym z tych przypadków istnieje możliwość ukształtowania się odrębnego zestawu podejść i metod działania.

Wybór i praktykowanie metody działania, która jest zgodna z wartościami i zasadami zawodu, została sprawdzona poprzez praktyczne doświadczenie, a badania empiryczne i ewaluacje wykazały jej użyteczność, skuteczność i efektywność (a ogólniej: sprawność na wystarczającym poziomie), jest zasadniczym kryterium profesjonalnego wykonywania pracy socjalnej. Ze względów historycznych przyjęło się odróżnienie wspomnianych trzech metod, ale są to raczej ogólne podejścia do definiowania, wyjaśniania i rozwiązywania problemów indywidualnych, grupowych i społecznych. W praktyce zawodowej pracy socjalnej (jaką znamy) mamy głównie do czynienia z osobami (klientami), które odczuwają i rozumieją życie swoje i swoich bliskich na swój indywidualny sposób.

Koncepcja metodyczności pracy socjalnej przyjęta w projekcie ma charakter instrumentalny i proceduralny. Postępowanie metodyczne przedstawiane jest jako sekwencja etapów prowadząca od diagnozy (lub jeszcze wcześniejszych czynności przygotowawczych), przez ustalanie celów i planowanie, a następnie realizację planów, do ewaluacji podsumowującej zmiany, które się dokonały pod wpływem zrealizowanych działań.

Definicja indywidualnej metody pracy socjalnej: „Poprzez systematyczne i celowe doświadczenia współpracy z pracownikiem socjalnym pomagają jednostkom wzbogacić ich funkcjonowanie społeczne i lepiej radzić sobie z ich osobistymi, rodzinnymi, grupowymi, czy społecznymi problemami”⁷.

W tej definicji wyraźnie wskazano pracę z osobą na rzecz osoby jako charakterystyczną dla metody indywidualnej. Takie ujęcie może skłaniać do wyboru podejść i metod charakterystycznych dla

⁷ Inspiracja definicją grupowej pracy socjalnej, którą sformułowała Gisela Konopka.

indywidualnej psychoterapii. A przy uwzględnieniu całego obszaru pracy indywidualnej wskazanego w tabeli, również terapii rodzinnej.

W ustawie o pomocy społecznej pracę socjalną zdefiniowano wyłącznie w kategoriach systemu klienckiego charakterystycznego dla metody indywidualnej: „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”.

Definicja grupowej metody pracy socjalnej: „Dostarcza ona kontekstu, w którym *jednostki pomagają sobie wzajemnie*; jest to metoda pomagania grupom, jak i osobom; daje ona jednostkom i grupom możliwość *wpływan na i zmiany* problemów osobistych, grupowych, organizacyjnych oraz społecznych” (kursywa w oryginale)⁸.

Metoda grupowa może więc obejmować pracę z grupą(system celu) na rzecz grupy lub osoby (systemy klienckie).

3. Wartości i zasady pracy socjalnej

Praca socjalna z definicji jest działaniem profesjonalnym i metodycznym, i jak każda profesja polegająca na pracy z ludźmi musi być prowadzona zgodnie z wartościami moralno-etycznymi i wynikającymi z nich zasadami wykonywania zawodu. Do podstawowych wartości pracy socjalnej należy zaliczyć:

- **godność** wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin;
- **wolność** wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin;
- **podmiotowość** wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin;
- **równość** wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin.

Wartości te w praktyce są realizowane, gdy osoby wykonujące zawód pracownika socjalnego przestrzegają następujących zasad⁹:

⁸ A.G. Brown, *Groupwork*, Ashgate, 1992, s. 8.

⁹ Wartości i zasady zostały opracowane przez Zespół Ekspertski ds. Przemocy w Rodzinie. Lista zawiera zasady (1-4, 8-10) zaproponowane przez Brendę Dubois i Karłą Krosgrud Miley i omówione w książce *Praca socjalna, zawód który dodaje siłę* (w oryginale: *empowering profession*), Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1999, s. 120–133. Przytoczone w skrócie również w: K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1998, s. 100–102. W oryginale kolejność zasad była inna, zasady nieoceniania i obiektywizmu były potraktowane odrębnie; zawarto tam też zasadę ograniczonego zaangażowania emocjonalnego. W polskiej literaturze nieco odmienną listę „założeń i zasad praktycznych” dotyczących procesu pracy socjalnej zaproponowała Barbara Szatur-Jaworska w artykule *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Wydawnictwo „Żak”, Warszawa 1995, s. 116–117. Wśród nich znalazła się między innymi: „Każda interwencja socjalna winna być aktem twórczym, a nie powielaniem schematów”.

1. **Zasada akceptacji podopiecznego** – oparta na zasadach tolerancji, poszanowania godności , swobody wyboru wartości i celów życiowych.
2. **Zasada indywidualizacji** – podmiotowego podejścia do klienta, jego niepowtarzalnej osobowości, z jej prawami i potrzebami.
3. **Zasada poufności** – respektowania prywatności i nieujawniania informacji uzyskanych od klienta bez jego wiedzy i zgody osobom trzecim (z wyłączeniem wyjątków wynikających z przepisów obowiązującego prawa).
4. **Zasada prawa do samostanowienia** – prawo klienta do wolności i odpowiedzialności za swoje życie (z wyłączeniem sytuacji zagrożenia zdrowia i życia).
5. **Zasada współodpowiedzialności za proces zmiany** - odpowiedzialność ponosi zarówno pracownik służby społecznej oraz rodzina i poszczególni jej członkowie.
6. **Zasada solidarności** – jednostka jest zbyt słaba, aby samodzielnie rozwiązywać problemy społeczne; muszą one być rozwiązywane w grupie, w ramach wspólnot tworzących odpowiednią infrastrukturę pomocy i integracji społecznej.
7. **Zasada wzmacniania kompetencji i możliwości rozwojowych klienta** – wyposażenie w wiedzę i umiejętności niezbędne do samodzielnego funkcjonowania.
8. **Zasada udostępniania zasobów** - zobowiązanie pracownika służb społecznych do poszukiwania możliwości zaspokojenia uzasadnionych potrzeb klientów związanych z występowaniem przyczyn korzystania z usług pomocy i integracji społecznej.
9. **Zasada neutralności** – poszukiwanie przyczyn i sposobów rozwiązań związanych z powodem, dla którego osoba/rodzina korzysta z usług pomocy i integracji społecznej, niezależnie od poglądów i postaw przyjmowanych przez osoby pomagające i użytkowników tych usług.
10. **Zasada obiektywizmu (nieoceniania)** – wszechstronne, oparte na profesjonalnej wiedzy rozpatrywanie każdej sytuacji, nie dokonywanie osądów podczas analizy sytuacji która jest przyczyną korzystania przez osoby/rodziny z usług pomocy i integracji społecznej.
11. **Zasada dobra rodziny i poszczególnych jej członków** – uwzględnienie w postępowaniu pomocowym korzyści poszczególnych członków środowiska rodzinnego.

Przestrzeganie tych zasad sprawia, że dokonuje się proces upodmiotowienia, a gdy są one łamane mamy do czynienia z procesem odwrotnym – uprzedmiotowieniem. W jego wyniku człowiek traci poczucie kontroli nad własnym życiem i jest wykluczany ze społeczeństwa (nie uczestniczy, nie ma władzy i wpływu). Zasady i wartości w przełożeniu na praktykę przedstawia tabela.

Tabela 2. Operacjonalizacja wybranych wartości i zasad pracy socjalnej

Upodmiotowienie (<i>empowerment</i>)		Wartości i zasady pracy socjalnej	Uprzedmiotowienie	
Potencjalne skutki	Pozytywne objawy		Bariery	Potencjalne skutki
Afirmacja osobowości	Afirmacja indywidualności	Podtrzymanie unikalności i	Stereotypowość Oczernianie	Niezaradność Samospelniające

	Docenienie różnorodności	wartości	Naznaczanie	się proroctwa
Sprawczość Kompetencja Partnerstwo	Przygotowanie alternatyw Określenie ról	Działanie na rzecz samostanowienia	Kontrola Doradzanie Manipulacja Paternalizm	Niekompetencja; Niepowodzenia w dokonywaniu zmiany, uzależnienie
Otwartość Obniżone reakcje obronne	Perspektywa wzmacniająca Aktywne słuchanie Empatia	Komunikowanie wolne od oceniania, pełne akceptacji	Obwinianie Litość i współczucie Koncentrowanie się na brakach	Defensywność Bezradność
Afirmacja racjonalności	Uzyskiwanie perspektywicznego spojrzenia	Zagwarantowanie obiektywności	Nadmierne identyfikowanie się; Oziębłość; Dystansowanie się	Tendencyjne postrzeganie Zniekształcenie
Zaufanie	Respektowanie prywatności	Zapewnianie poufności	Niewłaściwa komunikacja	Naruszenie zaufania Brak zaufania
Zwiększone możliwości	Budowanie więzi Tworzenie polityki i programów Koordynacja świadczeń	Zapewnianie dostępu do zasobów	Zbędna, nadmierna biurokracja, opóźniająca działanie; Zasady i przepisy; Dyskryminowanie	Naznaczenie (stygmat) Brak możliwości
Sankcje Budowanie teorii	Ewaluacja interwencji; Badania; Powtórzenie badania (<i>follow up</i>)	Osiąganie odpowiedzialności	Brak ewaluacji Wypalenie	Wycofywanie się Brak poczucia odpowiedzialności

Źródło: B. Dubois, K. Krosgrud Miley, *Praca socjalna, zawód który dodaje siłę*, op. cit., s. 132. W oryginalnym tłumaczeniu zamiast „upodmiotowienia” jest „wzmocnienie”, a zamiast „uprzedmiotowienia” jest „wiktymizacja”.

Ważnym przewodnikiem dla profesjonalnej praktyki pracy socjalnej w Polsce jest Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych¹⁰.

4. Indywidualna praca socjalna i jej praktyka

Praktyka pracy socjalnej w Polsce prowadzona jest przede wszystkim metodą indywidualną. Jest tak między innymi ze względu na ścisłe powiązanie czynności pracownika socjalnego z procedurą podejmowania decyzji administracyjnych. Decyzje te podejmuje się w indywidualnych sprawach konkretnych osób, a nie grup czy całych społeczności lokalnych.

¹⁰ Wymaga on zapewne aktualizacji, co można uczynić przedmiotem kolejnych projektów doskonalących polską pracę socjalną. W sprawie etyki służb społecznych z różnych perspektyw patrz: *O etyce służb społecznych*, W. Kaczyńska (red.), IPSiR UW, Warszawa 2010.

Nie znaczy to jednak, że po głębszym oddzieleniu pracy socjalnej od procedury administracyjnej, metoda indywidualnych przypadków szybko przestanie dominować. Praktyka (psycho)terapeutyczna, doradcza i poradnicza w podejściu do ludzkich sprawnie traci na znaczeniu. Ten nurt psychologizującej pracy socjalnej był krytykowany zarówno w jego ojczyźnie, jak i w Europie, ale nie po to, aby w ogóle go wyeliminować i zastąpić metodą organizowania społeczności lokalnej czy inną formą działalności społecznej i politycznej. Chodziło o to, aby żadna z metod nie zdominowała pozostałych, o ich wzajemne uzupełnianie się. Tu podkreślamy metodę indywidualną w przekonaniu, że ona również wymaga rozwoju i wzmocnienia.

Klasyfikacja działania metodycznego z podziałem na działania bezpośrednie (w obecności i przy współudziale pracownika socjalnego i klienta) i pośrednie (w sprawie klienta, ale bez jego obecności i udziału) została przedstawiona w tabeli 3.

DZIAŁANIA BEZPOŚREDNIE	DZIAŁANIA POŚREDNIE
1) Wyjaśnianie – wspieranie <ul style="list-style-type: none"> – wyjaśnianie – wspieranie – rozumienie siebie 2) Informowanie – edukacja <ul style="list-style-type: none"> – informowanie – pomoc materialna – działania wychowawcze 3) Perswazja – wpływanie <ul style="list-style-type: none"> – porada – konfrontacja – perswazja 4) Nadzorowanie – wpływanie za pomocą autorytetu <ul style="list-style-type: none"> – kontynuowanie pracy – narzucanie wymagań i ograniczeń – nadzór 5) Rozszerzanie kontaktów - tworzenie nowych możliwości <ul style="list-style-type: none"> – rozszerzanie sieci kontaktów – otwarcie się i ujawnienie możliwości – spożytkowanie, tworzenie struktur otoczenia oraz uczestnictwo w nich 6) Strukturyzacja relacji pracy z podopiecznym <ul style="list-style-type: none"> – strukturyzacja w czasie – spożytkowanie przestrzeni – skoncentrowanie się na celach ogólnych pracy 	1) Organizacja – dokumentacja <ul style="list-style-type: none"> – organizacja przestrzeni – organizacja czasu – dokumentacja 2) Programowanie i planowanie metodycznych działań bezpośrednich <ul style="list-style-type: none"> – fazy wstępne tworzenia się grupy podopiecznych – organizacja krótkotrwałych działań w grupie – wybór działań wspomagających program grupy 3) Metodyczne działania kierowane do otoczenia podopiecznego

Źródło: C. de Robertis, *Metodyka działania w pracy socjalnej*, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1998, s. 171. Pełne omówienie, łącznie z problematyką zakończenia działania metodycznego, tamże s. 173–293.

Wiemy, że nie każdy sposób indywidualnego pomagania jest tak samo użyteczny, skuteczny czy efektywny w osiąganiu celów pracy z osobami i rodzinami. We współczesnej literaturze światowej

podaje się co najmniej kilka modeli indywidualnego pomagania¹¹, a w Polsce jest promowany i upowszechnia się od niedawna jeden z nich – praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach¹². Nie przypadkiem miało to miejsce w kontekście projektów testujących model asystentury rodzinnej, gdyż asystenci pomagali jednocześnie tylko kilku rodzinom i nie zajmowali się czynnościami proceduralnymi związanymi z przyznawaniem świadczeń materialnych¹³.

Teoria i metoda oraz techniki pracy socjalnej skoncentrowanej na rozwiązaniach są w wysokim stopniu zgodne z wyszczególnionymi wyżej definicjami, wartościami i zasadami, a także z filozofią pomocy i pracy socjalnej zawartą w ustawie o pomocy społecznej¹⁴. W skrócie podstawowe założenia tego podejścia można przedstawić następująco¹⁵:

1. Każdy klient jest jedyny w swoim rodzaju.
2. Klienci mają wewnętrzne siły i zasoby, przy pomocy których mogą pomóc sami sobie.
3. Nic (w sytuacji klienta) nie jest w pełni negatywne.
4. Nie ma czegoś takiego, jak opór przed terapią (pracą socjalną).
5. Nie możesz zmieniać klientów, tylko oni mogą zmienić siebie.
6. Terapia (praca socjalna) oparta na rozwiązaniach to powolny proces.
7. Nie ma przyczyn i skutków.
8. Rozwiązania niekoniecznie mają cokolwiek wspólnego z problemami.
9. Emocje są częścią każdego problemu i każdego rozwiązania.
10. Zmiana jest stała i nieunikniona, małe zmiany prowadzą do większych zmian.
11. Nie można zmienić przeszłości, dlatego należy koncentrować się na przyszłości.

Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach opiera się na zakwestionowaniu podstawowych założeń tradycyjnego podejścia, które opiera się na wierze w moc dokładnej diagnozy, mającej na

¹¹ E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna*, t. 1, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 385–409. Zob. też: *Social Workers' Desk Reference*, A. R. Roberts (red.), Oxford University Press, 2009, część IV: *Theoretical Foundations and Treatment Approaches in Clinical Social Work*. Charakterystyczne wyrażenie *treatment approaches* można tłumaczyć jako „podejścia terapeutyczne”.

¹² L. Miś, *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach i jej realizacja w USA, Europie i w Polsce*, w: *Kierunki zmian w pedagogice opiekuńczej i pracy socjalnej*, K. Duraj-Nowakowa, U. Gruca-Miąsik (red.), Uniwersytet Rzeszowski, Rzeszów 2010.

¹³ I. Krasiejko, *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, Wydawnictwo „śląsk”, Katowice 2011.

¹⁴ H. Brzuszcak, *„Jestem gościem w domu życia klienta”, czyli jak realizować pracę socjalną w myśl paradygmatu zawodowego pomagania „zorientowanego na budowanie rozwiązań” i w zgodzie z ustawą o pomocy społecznej?*; oraz B. Dąbrowska, *Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach (SFA) nową jakością w pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, L. Miś (red.), Uniwersytet Jagielloński, Kraków 2008.

¹⁵ E. Lipchik, *Beyond Technique in Solution-Focused Therapy. Working with Emotions and the Therapeutic Relationship*, Guilford Publications, 2002, s. 14–23.

celu zidentyfikowanie problemów klienta i ich głębokich przyczyn. Od właściwej diagnozy problemów zależy jakość sformułowanych celów i planu działania, a tym samym i sprawność (skuteczność itp.) pomocy. Różnice między podstawowymi pytaniami obu podejść przedstawia tabela 3¹⁶.

Tabela 4. Pytania charakterystyczne dla podejścia skoncentrowanego na problemach i na rozwiązaniach

Podejście skoncentrowane na problemach	Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach
W czym mogę ci pomóc?	Po czym poznasz, że przyjdzie tutaj okazało się pomocne?
Czy mógłbyś/mogłabyś opowiedzieć mi o [swoim] problemie?	Co chciałabyś/chciałbyś zmienić?
Czy problem jest symptomem czegoś głębszego?	Czy możemy wejść głębiej, aby odkryć rozwiązania?
Czy możesz powiedzieć mi coś więcej o swoim problemie?	Czy możemy odkryć te wyjątkowe sytuacje, gdy problem nie występował?
Jak mamy rozumieć problem w świetle przeszłości?	Jak będzie wyglądała przyszłość, gdy nie będzie już problemu?
Jakie mechanizmy obronne działają w danym przypadku?	Jak możemy wykorzystać umiejętności i mocne strony klienta?
Jak wiele sesji będzie potrzebnych?	Czy osiągnęliśmy już tyle, aby zakończyć współpracę?

Źródło: B. O'Connell, *Solution-Focused Therapy*, Sage Publications, 2005, s. 20¹⁷.

Konkurencja między indywidualną pracą socjalną, prowadzoną według tych dwóch alternatywnych podejść, bardzo wzmacnia trend ku autonomizacji tej usługi w Polsce. Przede wszystkim po raz kolejny dramatycznie uświadamia, że nie ma jednej filozofii i metody indywidualnej pracy socjalnej. A skoro tak, możemy zadać pytanie: która jest lepsza w ogóle i w danym przypadku? To pytanie z kolei otwiera pole dla badań i ewaluacji praktyki indywidualnej pracy socjalnej, których wyniki w postaci dowodów naukowych powinny pomóc pracownikom socjalnym i klientom w świadomym wyborze formy i treści pomocy, a projektantom i innowatorom w doskonaleniu już istniejących i proponowaniu nowych metod.

¹⁶ Interesująca prezentacja tradycyjnego podejścia w kontekście tego skoncentrowanego na rozwiązaniach, zob. też J. Szczepkowski, *Praca socjalna. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Wydawnictwo Akapit, Toruń 2010, s. 47–54.

¹⁷ W innej publikacji dotyczącej poradnictwa (*counselling*) O'Connell przedstawił czternaście różnic między tymi podejściami, zob. B. O'Connell, *Solution-Focused Stress Counselling*, SAGE Publications, 2004, s. 5-12.

Załączniki

Wytyczne do opracowania standardów pracy socjalnej

Jednym z zadań Zespołów Ekspertkich ds. Standardów Usług, jest opracowanie elementów standardu pracy socjalnej z wyodrębnionymi w projekcie kategoriami klientów pomocy społecznej.

W Zadaniu 2 przyjęto, że opracowywane są elementy standardu pracy socjalnej z **indywidualnym** przypadkiem (osobą samotną lub rodziną w rozumieniu ustawy o pomocy społecznej) oraz **grupowej pracy socjalnej**. W Zadaniu 2 **nie** zajmujemy się standardem pracy socjalnej metodą środowiskową, gdyż jest to zakres prac innego zadania w ramach projektu 1.18.

Zgodnie ze wskazówkami Zespołu Doradczego, w metodzie pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem, standaryzacji winny podlegać elementy takie jak: specyficzne obszary diagnozy; sposoby budowy **indywidualizowanego** pakietu usług; działania pracownika socjalnego w procesie pomocy, w tym sposoby budowania relacji z klientem; komunikowania; motywowania; towarzyszenia oraz ewaluacji pracy z klientem oraz inne elementy, wybrane przez Zespół Ekspertki. Co ważne, **przedmiotem standaryzacji winny być te aspekty w/w elementów, które są specyficzne z punktu widzenia pracy z daną kategorią klienta**, ze względu na charakterystyczne cechy oraz problemy osób i rodzin z danej grupy docelowej. Inaczej mówiąc, Zespół ma odpowiedzieć na pytanie jak pracownik socjalny może i jak powinien diagnozować, planować, realizować, monitorować, ewaluować indywidualny przypadek należący do określonej kategorii projektowej.

Ważne jest także zwrócenie uwagi na **indywidualizację pomocy** – uwzględnienie zróżnicowania klientów w obrębie danej kategorii (np. różne rodzaje niepełnosprawności i związane z nimi najczęściej występujące problemy) na każdym etapie metodycznego postępowania (**Dodatek 1**).

Na podstawie rekomendacji KRB oraz założeń do prac nad pracą socjalną sformułowanych przez Zespoły Ekspertkie, proponujemy, aby standard pracy socjalnej składał się z **mniej oraz bardziej elastycznych elementów standardu**. Do tych pierwszych zaliczymy **narzędzia**, które wykorzystuje pracownik socjalny w toku postępowania metodycznego (np. specyficzne elementy diagnozy i ewaluacji). Narzędzia miałyby charakter ogólnopolskich obowiązujących lub fakultatywnych – w zależności od budowy i zastosowania narzędzi.

Do bardziej **elastycznych elementów standardu pracy socjalnej** zaliczymy **działania pracownika socjalnego**, które wiążą się z realizacją pracy socjalnej zgodnie z procesem postępowania metodycznego (**Dodatek 1**). Proponujemy, aby te elementy standardu usługi, ujęte zostały w **formie praktycznego poradnika dla pracownika socjalnego**, w którym przedstawione zostaną przykłady postępowania pracownika w procesie pomocy adresowanej do wybranej grupy docelowej,

a także informacje o najczęściej występujących trudnościach, jakie może napotkać pracownik socjalny podczas pracy oraz sposobów ich przewyższania.

Zespoły winny określić metodologiczne i prakseologiczne aspekty standardu. Metodologiczne: jak postępować, aby być rzetelnym warsztatowo? Prakseologiczne: jak postępować aby być sprawnym w działaniu? Jak postępować, aby prawidłowo przebiegała komunikacja w toku udzielania pomocy? Jak postępować, aby zapewnić pracy socjalnej odpowiednie warunki realizacji?¹⁸. Tego rodzaju standardy miałyby charakter ogólnopolskich standardów rekomendowanych (optymalnych).

Elementem fakultatywnym opracowania mogą też być **materiałne i niemateriałne warunki realizacji pracy socjalnej** o określonym standardzie jakości i dostępności, które są gwarantowane przez instytucję, tzn. pakiet usług dla pracownika socjalnego z zakresu profesjonalnego wsparcia i doskonalenia (np. szkolenia, usługa superwizji, itp.) oraz wyposażenie techniczne pracownika (np. samochód służbowy, komputer z dostępem do Internetu, osobny pokój przyjęć klientów bez barier architektonicznych, itd.). Określenie warunków realizacji pracy socjalnej jest **zadaniem zespołów ds. modeli realizacji usług o określonym standardzie w gminach/ powiatach i miastach na prawach powiatu**. Jeśli w toku prac nad standardem pracy socjalnej Zespoły ds. usług zauważą potrzebę określenia warunków realizacji usługi, mogą je przekazać w formie rekomendacji do Zespołów ds. modeli.

W celu ujednolicenia opisu i części składowych standardu pracy socjalnej opracowywanego przez poszczególne Zespoły Eksperckie, proponujemy następującą strukturę opracowania standardu pracy socjalnej (struktura uwzględnia wytyczne wobec standardu pracy socjalnej z daną kategorią klienta, który jest przedmiotem prac Zespołów).

Misja, cele pracy socjalnej¹⁹ z określoną kategorią klientów oraz wartości i zasady pracy socjalnej

Zakładamy, że stosujemy metody pracy socjalnej: metody indywidualnego przypadku i metodę pracy grupowej.

Określamy:

- jakie mogą być **cele główne** pracy socjalnej z daną kategorią klienta (jaka zmiana w sytuacji klienta zostanie osiągnięta dzięki pracy socjalnej)? Przykładowo celem głównym sformułowanym dla klienta pozostającego bez pracy, może być: zdobycie i utrzymanie zatrudnienia na otwartym lub wspieranym rynku pracy lub w podmiotach ekonomii społecznej;
- **zasady i wartości pracy socjalnej**²⁰;

¹⁸ R. Szarfenberg, *Standaryzacja usług społecznych*, ekspertyza dla projektu, s. 34.

¹⁹ Po spotkaniu w Solcu Zdroju Zespoły przyjęły wspólną definicję pracy socjalnej za Międzynarodową Federacją Pracowników Społecznych oraz Międzynarodowym Stowarzyszeniem Szkół Pracy Społecznej: **Praca socjalna** jest profesją wspierającą zmianę społeczną, rozwiązywanie problemów powstających w relacjach międzyludzkich oraz wzmacnianie (*empowerment*) i wyzwalanie ludzi dla wzbogacenia ich dobrostanu. Wykorzystując teorie ludzkich zachowań i systemów społecznych, praca socjalna interweniuje w miejscach, gdzie ludzie wchodzą w interakcje ze swoim środowiskiem. Fundamentalnymi dla pracy socjalnej są zasady praw człowieka i sprawiedliwości społecznej.

- jakie są najważniejsze **strategie działania** (modele interwencji, np. podejście skoncentrowane na zadaniu, podejście strukturalne, podejście systemowe) w pracy socjalnej z określoną kategorią klientów i ich rodzinami.

Zakres

Podmiotowy. Do wyodrębnionej w projekcie grupy docelowej przyporządkowujemy **podkategorie** klientów, następnie do każdej z wyodrębnionych podkategorii przyporządkowujemy **najczęściej występujące problemy**, które mogą być rozwiązywane w ramach pracy socjalnej dla przyjętej kategorii klientów (być może okaże się, że trafniej przyporządkujemy problemy, gdy w obrębie podkategorii klienta wyodrębnimy jeszcze kolejne podgrupy). Możemy wybrać jedną lub kilka typologii z literatury przedmiotu. Przykład konstruowania i przedstawienia zakresu przedmiotowego pracy socjalnej znajduje się poniżej w **Dodatk 3**.

Rzeczowy. Opisujemy jakie **działania** pracownika socjalnego wchodzi w zakres usługi, określamy **na czym polega usługa**, jaki jest **tok postępowania** udzielającego usługi (podstawowe zadania, etapy, czynności), które umożliwiają skuteczną realizację usługi, w tym:

1. **Specyfika pracy socjalnej metodą indywidualnego przypadku** z daną kategorią klienta i jego rodziną, z uwzględnieniem indywidualizacji pomocy (różnych problemów osób lub rodzin, sytuacji w jakich się znajdują oraz zasobów jakie posiadają):
 - a. specyficzne dla danej kategorii klienta **sposoby budowania relacji z klientem, komunikacji, motywowania i towarzyszenia**;
 - b. **sposób postępowania** pracownika socjalnego i **rola klienta** oraz **zakres ich współpracy** we wszystkich **fazach metodycznego działania**, przyjęty schemat opisany w **Dodatk 1**:
 - i. **diagnoza**, w której jednym z najważniejszych elementów jest ustalanie celów głównych i celów szczegółowych (przykład budowania celów – **Dodatek 2**);
 - ii. **opracowanie planu działania i budowa indywidualnego pakietu usług**²¹, z uwzględnieniem ad. c;
 - iii. **realizacja planu działania**;
 - iv. **systematyczna ewaluacja działań**;

²⁰ Przyjęte zostały wartości i zasady dla wszystkich Zespołów (zob. **Zasady i wartości ZD PZE KP Wof3**). Zespoły budując standard, powinny uwzględniać wypracowane wartości i zasady, w taki sposób, aby miały one odzwierciedlenie w poszczególnych podpunktach zakresu rzeczowego pracy socjalnej (ad. 1 i 2).

²¹ **Sposób postępowania pracownika socjalnego w budowie indywidualnego pakietu usług**, w tym m. in. odpowiedź na pytanie: w jaki sposób i na jakiej podstawie pracownik dobierał będzie usługi z pakietu? Innymi słowy, chodzi tu o działania innych usługodawców niż sam pracownik socjalny (kto jeszcze ma być włączony w pomoc? jakich usług udzielać klientowi?).

v. ocena końcowa/ ewaluacja;

- c. **sposób wykorzystywania zasobów środowiska** na rzecz osoby/rodziny (sąsiedztwo, instytucje mogące pomóc w rozwiązaniu problemów klienta i jego rodziny) do wspierania działań pracownika socjalnego (np. budowanie sieci wsparcia);
 - d. **opis problemów**, które może najczęściej napotkać pracownik socjalny w trakcie prowadzenia pracy socjalnej wraz z **praktycznymi wskazówkami**, jak można przezwyciężyć te trudności **we wszystkich etapach postępowania metodycznego (dodatek 1)**;
 - e. **przykłady działań pracownika socjalnego** w pracy z wyszczególnionymi w zakresie podmiotowym **podkategoriami klientów**, w **różnej konfiguracji problemów** dla przykładowych przypadków, z **uwzględnieniem wszystkich etapów postępowania metodycznego (Dodatek 1) i podpunktów a-f**;
 - f. **praca socjalna a uczestnictwo pracownika socjalnego w procedurze przyznawania świadczeń pieniężnych**, rzeczowych oraz usług pomocy społecznej. Rola pracownika socjalnego w przyznawaniu świadczeń dla wybranej kategorii klientów. Problem rozdzielania świadczeń pieniężnych od pracy socjalnej w odniesieniu do wybranej grupy docelowej i problemy z tym związane (indywidualizacja i uznaniowość świadczeń: kto decyduje o formie i wysokości świadczenia oraz w jaki sposób zachować aktywizacyjną formułę świadczeń).²²
2. **Specyfika pracy metodą grupową** z daną kategorią klienta i jego rodziną, którą rozumiemy jako metodę pracy socjalnej, która poprzez celowe doświadczenia grupowe pomaga jednostkom uzyskać poprawę ich społecznego funkcjonowania i lepiej sobie radzić z ich indywidualnymi, grupowymi lub społecznymi problemami (zob. **Dodatek 4**)²³:
- a. Określamy, jakie problemy klientów mogą być rozwiązywane przy udziale grupy; kim mogą być członkowie grupy; w jaki sposób grupa ma powstać;
 - b. określamy najważniejsze sposoby pracy grupowej znajdujące zastosowanie dla wybranej kategorii klientów, np. grupy wsparcia, grupy samopomocowe, grupy edukacyjne socjalizacyjne, podtrzymujące;
 - c. podajemy przykłady wykorzystania metody grupowej kierowane do wybranej grupy docelowej.
3. **Ramy czasowe wykonywania pracy socjalnej** (fakultatywnie) przy założeniu stosowania wypracowanych standardów pracy socjalnej dla poszczególnych grup klientów, określenie przewidywanego obciążenia pracownika socjalnego przy założonym czasie poszczególnych czynności, sposoby określania tego obciążenia, rodzaje wskaźników (miękkich i twardych). Zespół sporządza kalkulację ram czasowych działań pracownika socjalnego oraz podaje informację o założeniach, które zostały przyjęte przez Zespół w dochodzeniu do niej.

²² Tym zagadnieniem Zespoły zajmują się na końcu pracy nad standardem pracy socjalnej.

²³ G. Konopka, *Social Group Process. A Helping Process*, Englewood Cliffs 1963, za K. Wódcz *Praca socjalna środowisku zamieszkania*, BPS Śląsk, Wrocław 1998.

Procedury stosowane przy realizacji zadania/usługi

Narzędzia i techniki specyficzne dla pracy socjalnej z daną kategorią klienta (np. specyficzne obszary diagnozy, rola kontraktu socjalnego, sposób jego tworzenia i wykorzystywania, Zespół Interdyscyplinarny w pracy socjalnej z osobą/rodziną).

Narzędzia mogą być mniej lub bardziej elastyczne, np. modułowa budowa lub pakiet kwestionariuszy, a pracownik może mieć możliwość doboru modułów narzędzia w zależności od konkretnego przypadku.

Specyficzne narzędzia pracy socjalnej mogą być projektowane przez Zespół **do każdego etapu metodycznego postępowania (Dodatek 1)**.

Fakultatywnie – rekomendacje dla Zespołów ds. modeli realizacji usług o określonym standardzie w gminach/ powiatach/ miastach na prawach powiatu

1. Warunki spełnienia usługi

Jeśli w toku prac nad standaryzacją pracy socjalnej Zespoły stwierdzą potrzebę określenia niezbędnych materialnych lub niematerialnych warunków realizacji pracy socjalnej, mogą je przekazać w formie **ogólnych rekomendacji** do prac nad warunkami realizacji usługi dla Zespołów ds. modeli.

2. Zasady monitoringu i ewaluacji realizowanej usługi

Zespoły przekazują propozycje nadzoru w pracy socjalnej (kto i w jaki sposób nadzoruje pracę pracownika socjalnego? W jaki sposób powinna być oceniana praca pracownika socjalnego?). Zespoły opracowują zasady **w formie wskazówek do Zespołów ds. modeli**.

Podsumowanie prac Zespołów

Po opracowaniu standardu pracy socjalnej, Zespół dokonuje jego analizy w celu zidentyfikowania nowych elementów pracy socjalnej, które znalazły się w treści opracowanego standardu, po czym wylicza je.

Dodatek 1. Fazy metodyki działania²⁴

1. Diagnoza

Na diagnozę składają się:

- analiza sytuacji na którą składają się informacje niezbędne dla opracowania rzetelnego planu pracy socjalnej;
- ocena wstępna, której celem jest podjęcie przez pracownika socjalnego decyzji czy podejmuje się danej sprawy czy skieruje osobę do kompetentnej instytucji i ułatwia jej pierwszy kontakt z właściwą instytucją;
- ocena operacyjna, która służy m. in.:
 - wyborowi problemów i ustaleniu przyczyn trudnej sytuacji;
 - wskazaniu możliwości osoby/rodziny pozwalających na rozwiązanie trudnej sytuacji życiowej oraz zidentyfikowaniu ograniczeń osoby/rodziny i przeszkód i barier w środowisku powodujących utrudnienia w rozwiązywaniu trudnej sytuacji;
 - wskazaniu celów zmian, określających, w jakim kierunku mamy podążać i priorytetów ich osiągnięcia;
 - określanie przewidywanych rezultatów.

Diagnoza ma charakter dynamiczny, poddaje się modyfikacji i uaktualnieniu w miarę podejmowania działań.

2. Opracowanie planu działania:

- wybór strategii działania;
- wspólne z klientem ustalanie zakresu działań po stronie klienta i pracownika socjalnego;
- w przypadku konieczności wzmocnienia oddziaływań aktywizujących - negocjacja kontraktu;
- przygotowanie do działania, wdrożenie działania;
- opracowanie planu ewaluacji.

4. Realizacja planu działania.

5. Systematyczna ewaluacja:

- monitoring;
- ewaluacja osiągnięcia celów, ocena rezultatów działania;
- aktualizacja diagnozy.

4. Ocena końcowa, stabilizacja:

- ustabilizowanie i uogólnienie zmiany;
- zaplanowanie i wdrożenie zakończenia działania.

²⁴ Przygotowano na podstawie: C. de Robertis, *Metodyka działania w pracy socjalnej*, BPS Śląsk, Wrocław 1998; Ch. D. Garvin, B. A. Seabury, *Działanie interpersonalne w pracy socjalnej*, BPS Śląsk, Wrocław 1998; wykorzystano założenia modelu PRAISES za: R. Szarffenberg, *Kryteria ewaluacji pomocy społecznej*, zob. http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/kryteria_ewal.pdf. Starano się używać pojęć obecnych w praktyce pracownika socjalnego (narzędzia wywiad środowiskowy, kontrakt socjalny).

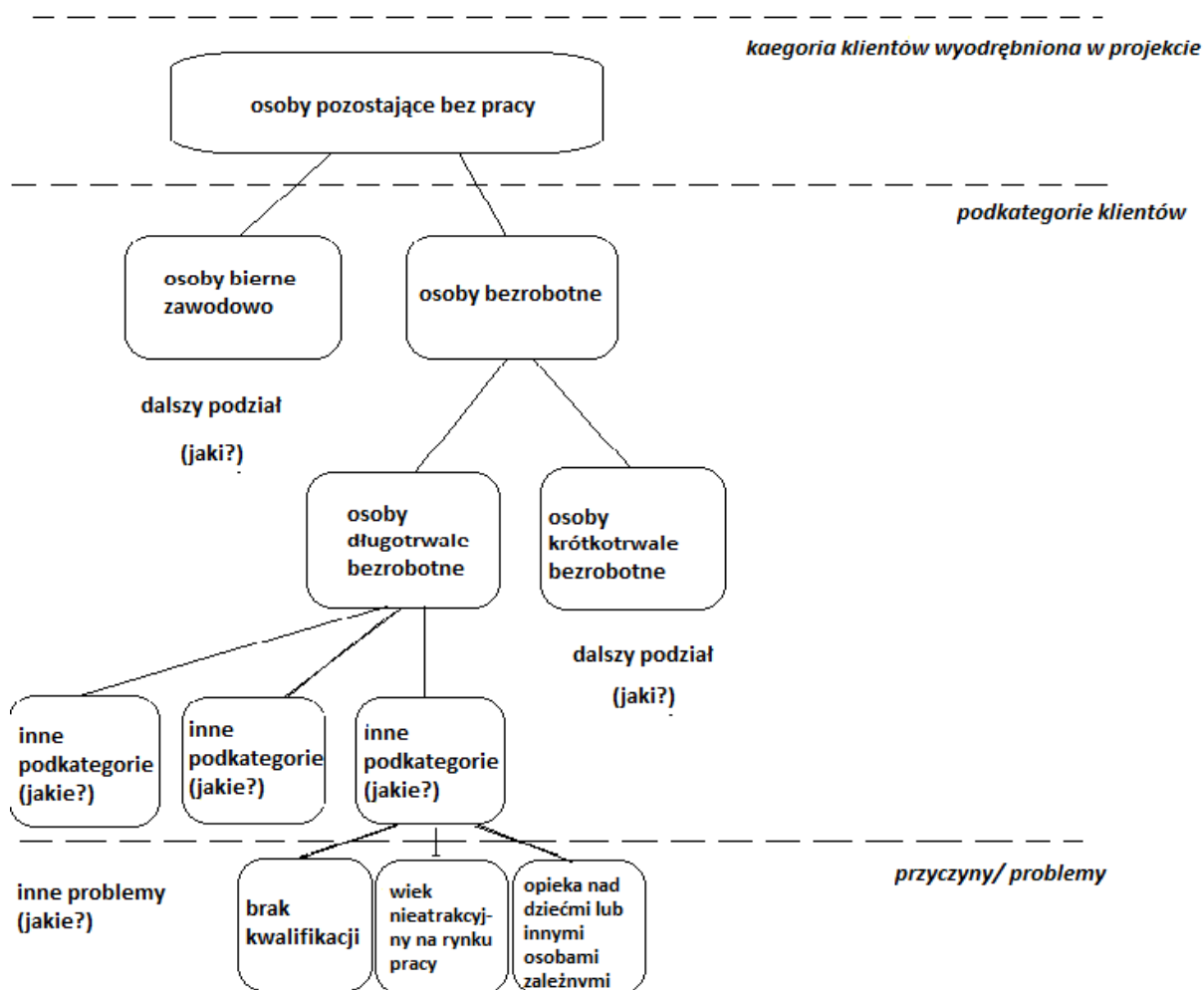
Dodatek 2. Przykład konstruowania celów głównych i szczegółowych

Proponujemy, aby Zespoły pokazały sposób budowania celów głównych i szczegółowych w zależności od podkategorii klienta. Np. kategoria osób pozostających na przykładach najczęściej występujących podkategorii klientów i przyczyn pozostawania bez pracy. Jedną z możliwych podkategorii mogą tworzyć osoby nie zainteresowane pracą ze względu na brak kwalifikacji i brak motywacji do pracy. Przykładowy cel główny: **uzyskanie i utrzymanie zatrudnienia na otwartym rynku pracy**, cele szczegółowe, np.:

- Wzmocnienie kompetencji społecznych klienta niezbędnych do zdobycia i utrzymania zatrudnienia, w tym nabycie/wzmocnienie:
 - motywacji do podjęcia zatrudnienia i doskonalenia zawodowego;
 - umiejętności rozpoznawania własnych zasobów;
 - umiejętności autoprezentacji;
 - zdolności do terminowego i odpowiedzialnego wypełniania obowiązków pracowniczych;
 - umiejętności współpracy zespołowej.
- Wzmocnienie kompetencji zawodowych, w tym:
 - 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.

Jeśli niektóre cele winny zostać osiągnięte przed przystąpieniem do realizacji kolejnych, mogą one zostać uporządkowane poprzez zastosowanie gradacji, gdzie cel nr 1 będzie najbardziej priorytetowy, cel nr 2 do realizacji w następnej kolejności, itd.

Dodatek 3: Zakres podmiotowy pracy socjalnej – przykładowy sposób prezentacji



Rysunek 1: Uwaga: przykład nie wyczerpuje możliwych podkategorii klientów oraz występujących przyczyn i problemów, które mogą być rozwiązane przez pracę socjalną. Rysunek przedstawia przykładowe określenie podkategorii klientów oraz występujących u nich problemów i przyczyn – zadaniem Zespołów jest dokonanie klasyfikacji najbardziej właściwej ze względu na istotność wyodrębnionej kategorii klientów oraz problemów/ przyczyn, w kontekście pracy socjalnej.

Dodatek 4. Grupowe formy pracy socjalnej

Propozycja sposobu przygotowania standardu grupowej pracy socjalnej.

1. Określenie jakie problemy klientów mogą być rozwiązywane przy wykorzystaniu metody grupowej.
2. Wymienić przykładowe grupy np. w zestawieniu.

Cel utworzenia grupy	Adresaci	Rodzaj i charakter grupy

3. Opracowanie standardu dla wybranej, minimum jednej, grupy w przykładowym schemacie:
 - a. Cel utworzenia grupy;
 - b. Adresaci;
 - c. Rodzaj i charakter grupy (np. samopomocowa, wsparcia edukacyjna; otwarta zamknięta);
 - d. Organizacja pracy z grupą:
 - czynności przygotowawcze, w tym sposób rekrutacji;
 - czas realizacji;
 - etapy pracy z grupą;
 - przykładowe scenariusze spotkań;
 - e. Przewidywane trudności i sposoby radzenia sobie z nimi;
 - f. Sposób ewaluacji wraz z narzędziami ewaluacji;
 - g. Wymagane przygotowanie pracownika socjalnego, współpraca z innymi specjalistami w prowadzeniu grupy.