



PRACOWNIK SOCJALNY w świetle nowelizacji ustawy o pomocy społecznej

MOTYWOWANIE KLIENTA pomocy społecznej do zmiany

PROWADZĄCY: IWONA KLIMOWICZ, SYLWIA JUŻWIAK

SZCZECIN, 25 MAJA 2021 R.

Nowelizacja ustawy o pomocy społecznej



USTAWA

z dnia 15 kwietnia 2021 r.

o zmianie ustawy o pomocy społecznej

oraz ustawy o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz
ustawy o ochronie zdrowia psychicznego

(Dz.U. z 2021 r. poz.803)

NAJWAŻNIEJSZE ZMIANY W USTAWIE O POMOCY SPOŁECZNEJ

- 1) Doprecyzowanie zasad obliczania dochodu
- 2) Weryfikacja kryteriów dochodowych od 1 stycznia następnego roku
- 3) Katalog potrzeb w zasięgu celowym
- 4) Kwalifikacje pracowników placówek dla osób bezdomnych
- 5) Usługi opiekuńcze w trybie pilnym
- 6) Dienne ośrodki wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi bez odpłatności
- 7) Rodzinne domy pomocy spoza gminy
- 8) Do DPS-u wspólnie z członkiem rodziny
- 9) W prywatnych DPS-ach wydatki na innych zasadach

cd.

10) Cudzoziemiec w mieszkaniu chronionym

11) Odpłatność za usługi opiekuńcze – skutki podania nieprawdziwych danych lub niepoinformowania o zmianie dochodu podobne do npś

12) Doprecyzowanie właściwości miejscowej organu

13) Doprecyzowanie odpłatności za DPS na podstawie umowy

14) Ograniczenie wysokości potrąceń npś z bieżących wypłat

15) Określenie pracownika socjalnego właściwego do zawarcia kontraktu z bezdomnym

16) Rozszerzenie katalogu podmiotów zobowiązanych do udzielania informacji na żądanie pracownika socjalnego/kierownika OPS/dyrektora CUS

17) Wyższe kary za naruszenie przepisów ustawy

PRACOWNIK SOCJALNY w obliczu zmian ustawy o pomocy społecznej

Umożliwienie dostępu do zawodu dla osób, które ukończyły studia na kierunkach:

- a) pedagogika,
- b) pedagogika specjalna,
- c) politologia,
- d) polityka społeczna,
- e) psychologia,
- f) socjologia,
- g) nauki o rodzinie.

po ukończeniu studiów podyplomowych

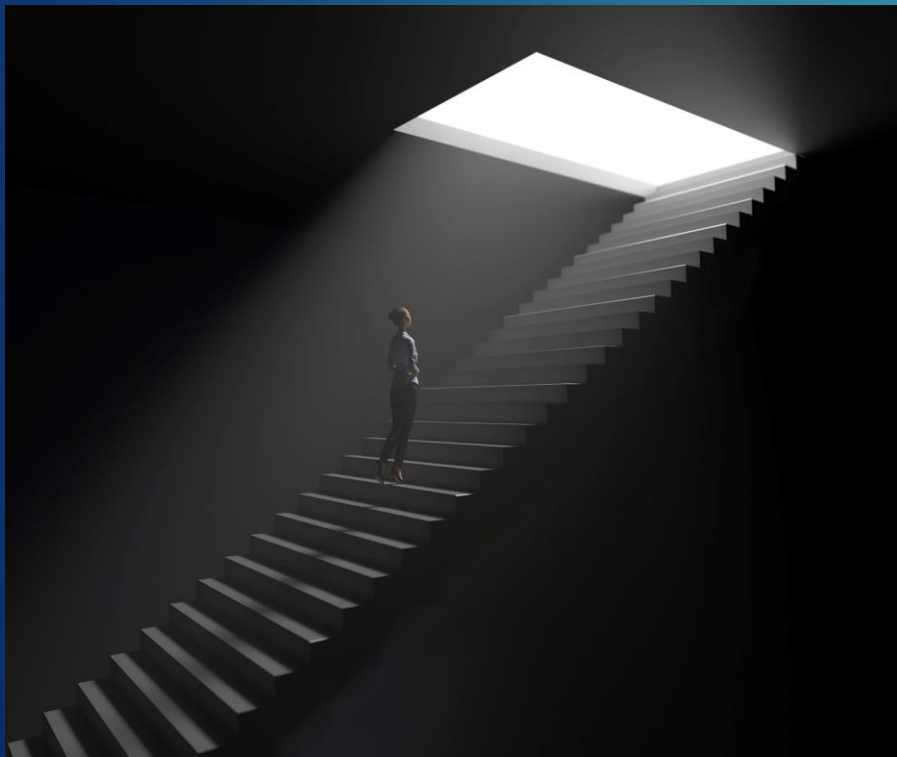


Zmiana w uprawnieniach pracownika



- „dodatek na buty” – z 250 zł do 400 zł i nie wliczane do minimalnego wynagrodzenia
- dodatkowy urlop już po 3 latach
i w tym zakresie wymagane jest świadczenie pracy socjalnej lub przeprowadzanie wywiadów (a nie obu tych zadań łącznie)
- pierwszeństwo w załatwianiu spraw także w placówkach ochrony zdrowia
- prawo do pomocy psychologicznej (ale tylko w OPS, CUS i PCPR)
- obowiązkowe szkolenia podnoszące poziom bezpieczeństwa osobistego

AWANS ZAWODOWY PRACOWNIKA SOCJALNEGO



Art. 121b. 1. Ustala się następujące stopnie awansu zawodowego dla pracowników socjalnych:

- 1) starszy pracownik socjalny;
- 2) specjalista pracy socjalnej;
- 3) starszy specjalista pracy socjalnej;
- 4) starszy specjalista pracy socjalnej – koordynator;
- 5) główny specjalista pracy socjalnej.

WARUNKI AWANSU ZAWODOWEGO



2. Wyższy stopień awansu zawodowego można nadać po spełnieniu warunku odpowiedniego minimalnego poziomu wykształcenia oraz stażu pracy w zawodzie pracownika socjalnego, które ustala się dla:

1) starszego pracownika socjalnego – jako wykształcenie wyższe lub studia podyplomowe lub wykształcenie średnie uprawniające, zgodnie z przepisami ustawy, do wykonywania zawodu pracownika socjalnego oraz posiadanie 2-letniego stażu pracy;

2) specjalisty pracy socjalnej – jako wykształcenie wyższe lub studia podyplomowe uprawniające, zgodnie z przepisami ustawy, do wykonywania zawodu pracownika socjalnego oraz posiadanie 3-letniego stażu pracy lub jako wykształcenie średnie uprawniające, zgodnie z przepisami ustawy, do wykonywania zawodu pracownika socjalnego i posiadanie specjalizacji I stopnia w zawodzie pracownik socjalny oraz posiadanie 3-letniego stażu pracy;

3) starszego specjalisty pracy socjalnej lub starszego specjalisty pracy socjalnej – koordynatora – jako wykształcenie wyższe lub studia podyplomowe uprawniające, zgodnie z przepisami ustawy, do wykonywania zawodu pracownika socjalnego oraz posiadanie 5-letniego stażu pracy lub wykształcenie średnie uprawniające, zgodnie z przepisami ustawy, do wykonywania zawodu pracownika socjalnego i posiadanie specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny oraz posiadanie 5-letniego stażu pracy;

4) głównego specjalisty pracy socjalnej – jako wykształcenie wyższe lub studia podyplomowe uprawniające, zgodnie z przepisami ustawy, do wykonywania zawodu pracownika socjalnego i posiadanie specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny oraz posiadanie 6-letniego stażu pracy.

OCENA OKRESOWA



3. Pracownik socjalny podlega raz na 2 lata ocenie okresowej dokonywanej przez bezpośredniego przełożonego, w zakresie wywiązywania się przez niego z obowiązków wynikających z czynności i zadań na zajmowanym stanowisku oraz obowiązków określonych w art. 24 i art. 25 ust. 1 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1282).

4. Ocena okresowa jest sporządzana na piśmie i zawiera uzasadnienie.

5. Ocena okresowa jest pozytywna lub negatywna.

Ustawa o pracownikach samorządowych

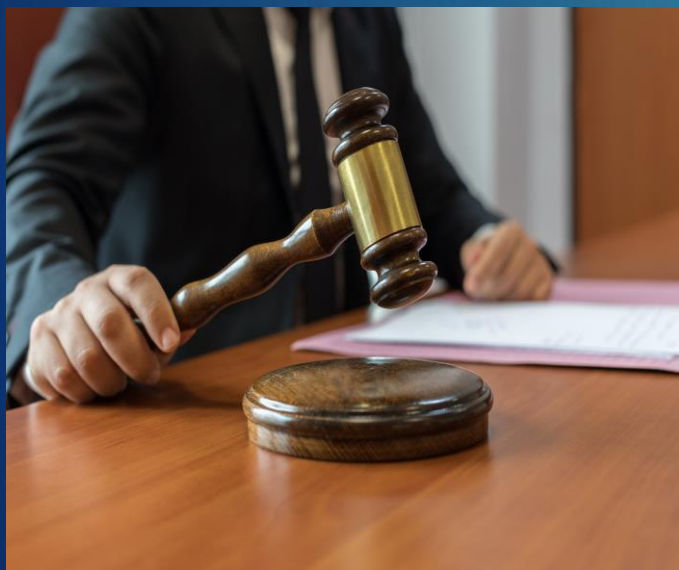
Art. 24. 1. Do podstawowych obowiązków pracownika samorządowego należy dbałość o wykonywanie zadań publicznych oraz o środki publiczne, z uwzględnieniem interesu publicznego oraz indywidualnych interesów obywateli.

2. Do obowiązków pracownika samorządowego należy w szczególności:

- 1) przestrzeganie Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej i innych przepisów prawa;
- 2) wykonywanie zadań sumiennie, sprawnie i bezstronnie;
- 3) udzielanie informacji organom, instytucjom i osobom fizycznym oraz udostępnianie dokumentów znajdujących się w posiadaniu jednostki, w której pracownik jest zatrudniony, jeżeli prawo tego nie zabrania;
- 4) dochowanie tajemnicy ustawowo chronionej;
- 5) zachowanie uprzejmości i życzliwości w kontaktach z obywatelami, zwierzchnikami, podwładnymi oraz współpracownikami;
- 6) zachowanie się z godnością w miejscu pracy i poza nim;
- 7) stałe podnoszenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych.

Art. 25. 1. Do obowiązków pracownika samorządowego należy sumienne i staranne wykonywanie poleceń przełożonego.

PROCEDURA ODWOŁAWCZA



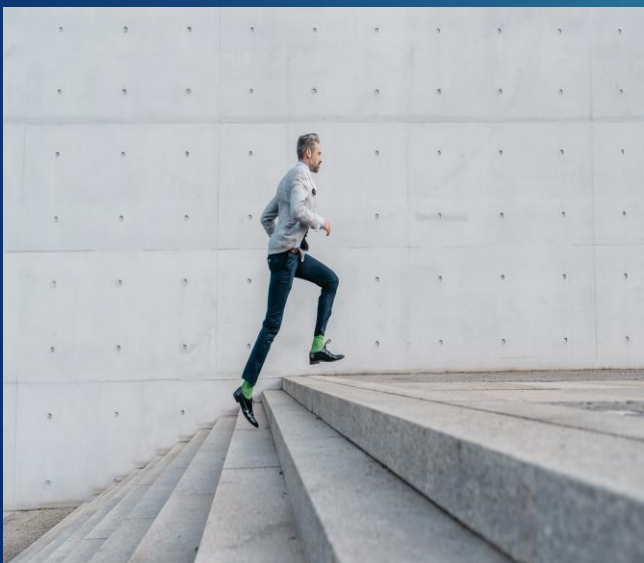
6. Pracownik socjalny może wnieść na piśmie do kierownika jednostki organizacyjnej pomocy społecznej, w której jest zatrudniony, lub w przypadku gdy bezpośrednim przełożonym jest kierownik tej jednostki – do organu nadzorującego jednostkę organizacyjną pomocy społecznej zastrzeżenia co do uzyskanej oceny okresowej.

7. Organ nadzorujący, o którym mowa w ust. 6, analizuje treść zastrzeżenia i na piśmie informuje pracownika socjalnego oraz jego bezpośredniego przełożonego o podtrzymaniu lub zakwestionowaniu dokonanej oceny okresowej wraz z uzasadnieniem.

8. Podtrzymanie przez organ nadzorujący oceny okresowej negatywnej wydanej przez bezpośredniego przełożonego pracownika socjalnego nie podlega zaskarżeniu.

9. W przypadku zakwestionowania przez organ nadzorujący oceny okresowej negatywnej wydanej przez bezpośredniego przełożonego pracownika socjalnego ocena okresowa tego pracownika jest dokonywana ponownie.

ZASADY AWANSU



10. Pracownikowi, który otrzymał dwie następujące po sobie pozytywne oceny okresowe, spełniającemu warunki dotyczące minimalnego poziomu wykształcenia, o którym mowa w ust. 2, jest nadawany wyższy stopień awansu zawodowego.

11. Pracownikowi, który spełnia wymogi dotyczące wykształcenia i stażu pracy, o których mowa w ust. 2, oraz wyróżnia się wysokim zaangażowaniem, inicjatywą lub nowatorskim podejściem przy wykonywaniu obowiązków służbowych z zakresu pomocy społecznej, może być nadany wyższy stopień awansu z pominięciem trybu oceny okresowej, o którym mowa w ust. 3–10.

12. W przypadku awansu na wyższy stopień zawodowy pracownikowi socjalnemu przysługuje podwyższenie wynagrodzenia zasadniczego.

13. Szczegółowe zasady i kryteria oceny okresowej w zakresie, o którym mowa w ust. 3, ustala kierownik jednostki organizacyjnej pomocy społecznej, po konsultacji z przedstawicielem pracowników lub organizacją związkową.

Nasze wątpliwości

Pozytywna ocena jest przesłanką awansu

A negatywna????????????????

W ustawie o pracownikach samorządowych negatywna ocena jest podstawą do rozwiązania umowy o pracę

Art.27 ustawy o pracownikach samorządowych:

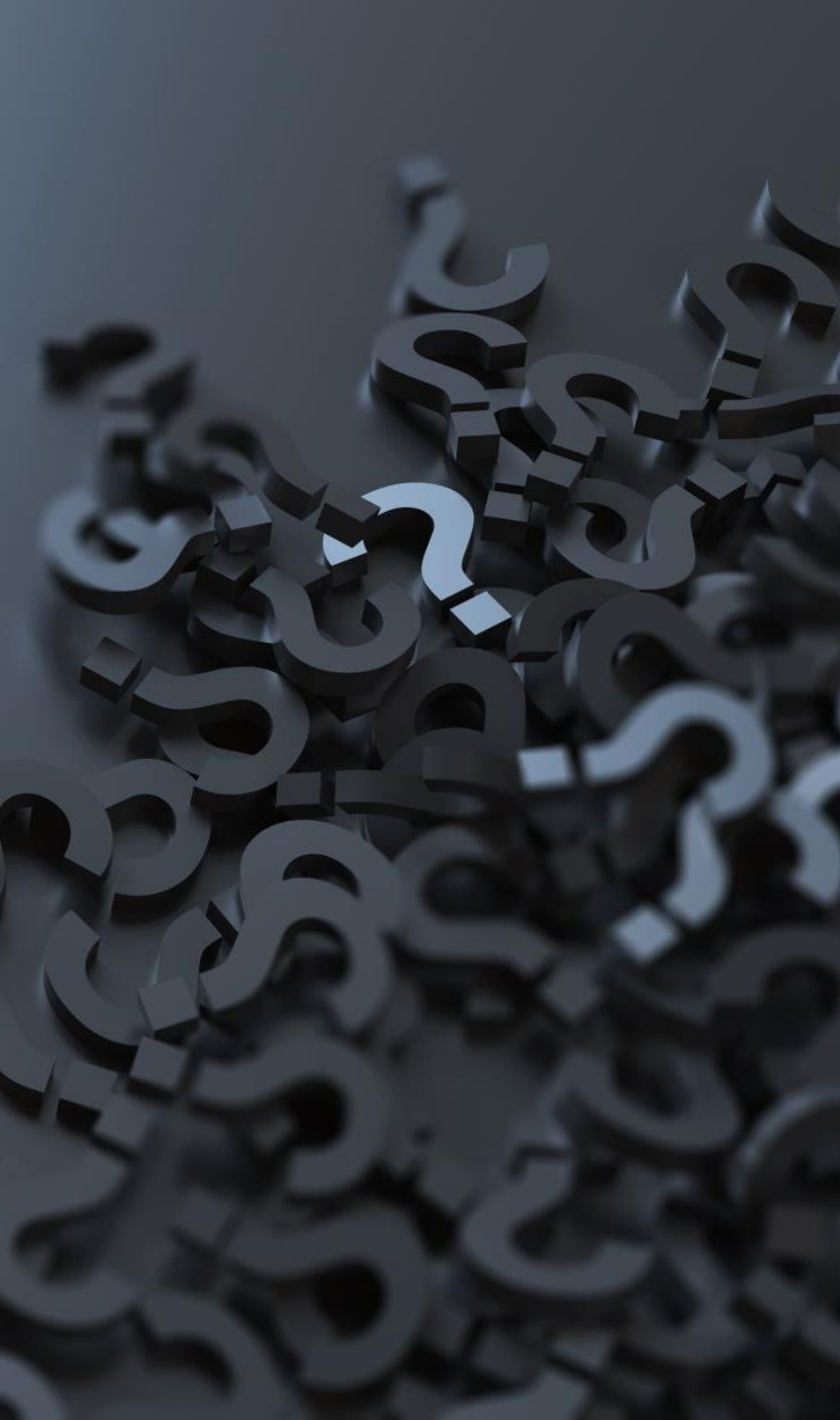
8. W przypadku uzyskania przez pracownika samorządowego negatywnej oceny, ponownej jego oceny dokonuje się nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od dnia zakończenia poprzedniej oceny.

9. Uzyskanie ponownej negatywnej oceny, o której mowa w ust. 8, skutkuje rozwiązaniem umowy o pracę, z zachowaniem okresów wypowiedzenia.

A co, jeśli pracownik nie chce awansu?????

Na czym mają polegać szkolenia podnoszące poziom bezpieczeństwa osobistego?????





Kto jest organem nadzorującym??????

Uwagi Wojewody Opolskiego (konsultacje publiczne <https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12339152/katalog/12727746#12727746>)

W uzasadnieniu do projektu nie wskazano również żadnego uzasadnienia dla:

(...) treści całego art. 121b ust. 6, w tym w szczególności prawa do wniesienia przez pracownika zastrzeżenia od uzyskanej oceny do organu nadzorującego jednostkę organizacyjną pomocy społecznej, co powoduje bezpodstawne przekazanie **wojewodom (gminnym i powiatowym radom?)** zadań leżących w kompetencji sądów pracy.

PRACA SOCJALNA – DALEJ NIEUPORZĄDKOWANA



Art.6 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej:

Praca socjalna -

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;

ZADANIA PRACOWNIKA SOCJALNEGO



Art. 119. ust. 1. Do zadań pracownika socjalnego należy w szczególności:

1) praca socjalna;

1a) przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych;

2) dokonywanie analizy, diagnozy i oceny zjawisk indywidualnych i społecznych, a także formułowanie opinii w zakresie zapotrzebowania na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń;

3) udzielanie informacji, wskazówek, porad i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, rodzinom, grupom i społecznościom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną ich trudnej sytuacji lub zaspokajać niezbędne potrzeby życiowe;

4) pomoc w uzyskaniu dla osób lub rodzin będących w trudnej sytuacji życiowej specjalistycznego poradnictwa, terapii lub innych form pomocy w zakresie możliwości rozwiązywania problemów przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe;

5) udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej;

6) pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych;

7) współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania problemów oraz skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie konsekwencji ubóstwa;

8) inicjowanie nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich osób i rodzin;

9) współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia;

10) inicjowanie lub współuczestniczenie w działaniach profilaktycznych nakierowanych na zapobieganie lub łagodzenie problemów społecznych.

Dotychczasowe zadania:



Do zadań pracownika socjalnego należy w szczególności:

- 1) praca socjalna;
- 2) dokonywanie analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń;
- 3) udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej; skuteczne posługiwanie się przepisami prawa w realizacji tych zadań;
- 4) pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy;
- 5) udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej;
- 6) pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych;
- 7) współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie skutków ubóstwa;
- 8) inicjowanie nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich osób i rodzin;
- 9) współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia.

Obowiązki



art. 119 ust. 2. Przy wykonywaniu zadań pracownik socjalny jest obowiązany:

- 1) kierować się zasadami etyki zawodowej;
- 2) kierować się zasadą dobra osób i rodzin, którym służy, poszanowania ich godności i prawa tych osób do samostanowienia;
- 3) przeciwdziałać praktykom niehumanitarnym i dyskryminującym osobę, rodzinę, grupę lub społeczność;
- 4) udzielać osobom zgłaszającym się pełnej informacji o przysługujących im świadczeniach i dostępnych formach pomocy;
- 5) zachować w tajemnicy informacje uzyskane w toku czynności zawodowych, także po ustaniu zatrudnienia, chyba że działa to przeciwko dobru osoby lub rodziny;
- 6) podnosić swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach i samokształcenie.

Pamiętajmy:



Wzrost prestiżu zawodu pracownika socjalnego to nie tylko awans zawodowy, to przede wszystkim skuteczność w działaniu

Pracownik socjalny to specjalista w rozwiązywaniu spraw trudnych

Pracownik socjalny nie ocenia – pracownik socjalny analizuje i diagnozuje (patrz: nowe rozporządzenie w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego)

Pracownik socjalny powinien asystować klientowi w jego dążeniu do zmiany

W Informacji o wynikach kontroli „POMOC ŚWIADCZONA PRZEZ GMINY OSOBOM ŻYJĄCYM W UBÓSTWIE” (KPS.430.004.2019 Nr ewid.12/2020/P/19/041/KPS) z 2 kwietnia 2020 r., Najwyższa Izba Kontroli przeprowadzoną kontrolę podsumowała następująco:

w ocenie NIK pomoc świadczona przez gminy osobom żyjącym w ubóstwie jest skuteczna w zakresie zaspokojenia podstawowych potrzeb życiowych, natomiast w niewielkim stopniu zostaje nakierowana na wspieranie aktywnego przełamывania trudnej sytuacji życiowej oraz usamodzielnienia się.

<https://www.nik.gov.pl/plik/id,22288,vp,24961.pdf>

**PRACOWNIKU
– MOTYWUJ
!!!!!!!!!!!!!!!**



Zasady pracy z klientem



- ▶ Traktujmy klienta tak, jak chcielibyśmy sami być potraktowani.
- ▶ Szanujmy emocje innych.
- ▶ Pamiętajmy o pierwszym wrażeniu.

Relacje interpersonalne w dużej mierze opierają się na efekcie pierwszego wrażenia. **Efekt pierwszego wrażenia** to nic innego, jak bardzo szybko odbywający się proces poznawczy, polegający na ocenie nowo poznanej osoby, dokonywany na podstawie tych danych, które przez te pierwsze sekundy kontaktu do nas dotrą. Czas od 4 do 15 sekund psychologowie społeczni określają jako potrzebny, by wyrobić sobie zdanie na temat nowo poznanej osoby. Należy, budując relacje z klientem, pamiętać, że pierwsze wrażenie można zrobić **tylko raz**.

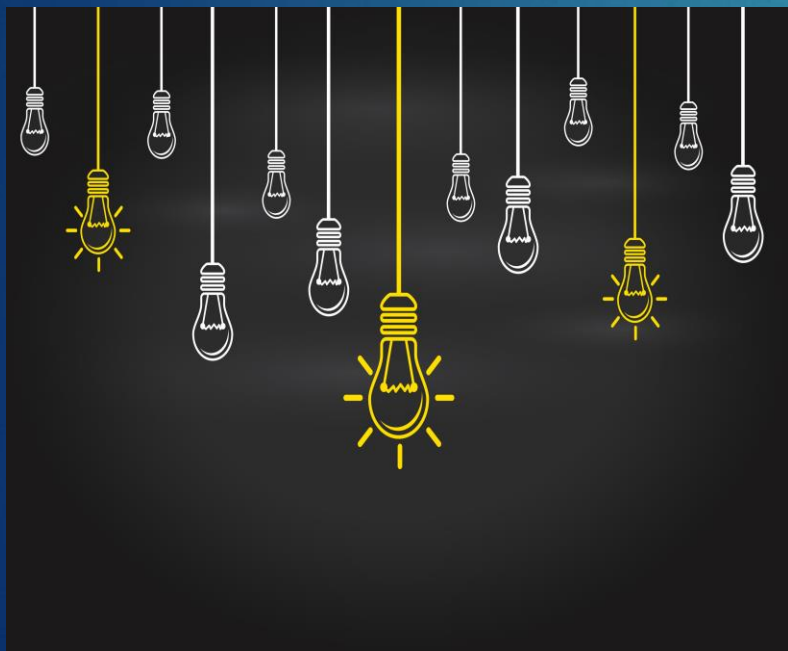
Podstawowe tezy związane z komunikacją:

- ▶ nie można nie komunikować;
- ▶ reakcji odbiorcy nigdy nie można przewidzieć do końca;
- ▶ komunikat jest tak na prawdę dziełem odbiorcy;
- ▶ nie wypowiadając ani jednego słowa i tak komunikujesz;
- ▶ komunikacja jest zawsze zwrotna.

Waga komunikacji



Warto
pamiętać



Spójność słów i mowy ciała
jest podstawowym warunkiem
w niezakończonym procesie
komunikacji.

Formalnoprawne granice pomagania

- **Konstytucja RP** (art.67 ust.2)

obywatel pozostający bez pracy nie z własnej woli i nie mający innych środków utrzymania ma prawo do zabezpieczenia społecznego, którego zakres i formy określa ustawa.

Zwrot „ma prawo” oznacza, że obywatel może z tego uprawnienia skorzystać, a nie – musi. Natomiast jeśli skorzysta, to organy i instytucje publiczne mają obowiązek podjąć działania mające na celu umożliwienie realizacji tego uprawnienia. Zatem jako przedstawiciele organów mamy powinność poinformować obywatela o jego uprawnieniach, ale nakłaniać go do skorzystania z tych uprawnień nie musimy, a nawet chyba nie możemy, bo skorzystanie z przysługującego prawa pozostaje już w gestii obywatela i jego woli.



Z ust.3 działu II tego Kodeksu wynika jednoznacznie, że pracownik socjalny zobowiązany jest wykazać zaangażowanie na rzecz wszechstronnej pomocy klientowi w rozwiązywaniu jego trudności życiowych oraz wykorzystać w tym celu swoją wiedzę, umiejętności zawodowe oraz kompetencje.

Jednakże musi mieć na względzie możliwości klienta, bo to one z jednej strony stanowią granicę działania pracownika (zgodnie z ust.4, pracownik powinien – stosownie do możliwości klienta – wzmacniać jego wysiłki na rzecz życiowego usamodzielnienia).

Z drugiej zaś strony naczelną zasadą jest wyrażone w ust.1 tego działu zobowiązanie pracownika do poszanowania godności klienta i jego prawa do samostanowienia.

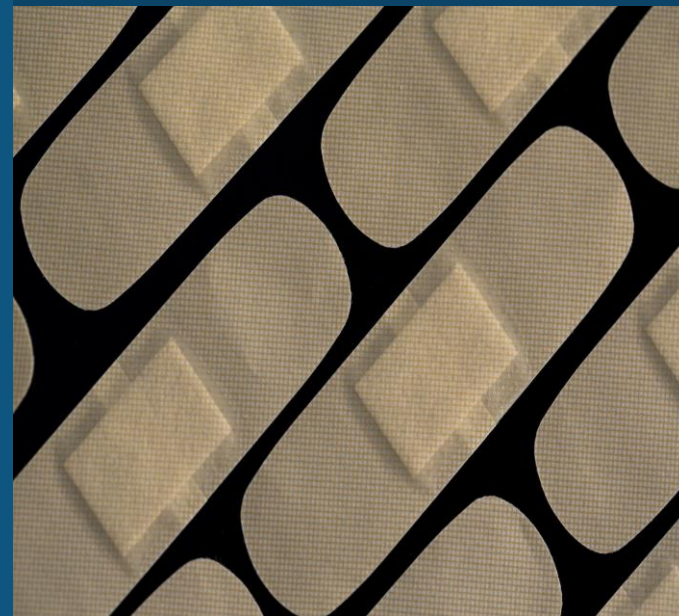
Kodeks etyczny Pracowników Socjalnych i Pracowników Pomocy Społecznej Polskiej Federacji Związkowej Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej



Z art.3 ust.1 tej ustawy wynika, że pomoc społeczna wspiera osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwia im życie w warunkach odpowiadających godności człowieka.

Zatem znów – „wspiera” ..., czyli??????????

Ustawa o pomocy społecznej



Pierwszy etap – sprawdź, czy klient chce zmiany



Skuteczne i efektywne wspieranie klienta w jego dążeniu do zmiany jest bardzo istotnym elementem pracy pracownika socjalnego.

By pomóc klientowi w skutecznej zmianie należy przede wszystkim określić, czy klient tej zmiany chce.

Pragnienie, a właściwie świadomość konieczności zmiany swojej sytuacji życiowej, jest jednym z podstawowych warunków, by zmiana mogła zaistnieć.

Zatem, co pracownik socjalny powinien ustalić na wstępie swojej interwencji – to, czy jego klient pragnie zmiany swojego życia, czy tylko chce otrzymać świadczenia finansowe.



Pamiętajmy:

z brakiem gotowości do zmiany spotykają się w pracy z klientami nie tylko pracownicy socjalni, ale również lekarze, psychologowie, terapeuci;

życie jest pełne przykładów, że ludzie nie chcą zmienić swoich nawet szkodliwych nawyków;

nie jest dostatecznym motywatorem nawet głębokie ich (ludzi) przekonanie, że zmiana tych nawyków korzystnie wpłynęłaby na jakość życia.

diagnoza gotowości do zmiany i motywowanie klienta do zmiany są działaniami podejmowanymi w ramach pracy socjalnej - nie należy uzależniać od nich przyznania pierwszorazowej pomocy finansowej

Pamiętajmy:



Dlaczego?????



- Po pierwsze: interwencja socjalna przypomina interwencję kryzysową tym, że przede wszystkim dba o zabezpieczenie podstawowych potrzeb klienta i rodziny. Osoba potrzebująca wsparcia musi mieć co jeść, gdzie spać zanim zaczniemy z nią pracować w innych obszarach. Hierarchia potrzeb przede wszystkim.
- Po drugie: lęk przed odmową przyznania świadczeń wypaczy obraz motywacji klienta. Człowiek głodny, a tym bardziej taki, który nie ma jak zapewnić podstawowych potrzeb swoich dzieci, zadeklaruje wszystko i niewiele wykona. Rolą pracownika socjalnego jest zdiagnozowanie poziomu gotowości do zmiany klienta oraz motywowanie go do niej, a nie zmuszenie do działań, które przyniosą najczęściej krótkotrwały efekt.
- Po trzecie: po przyznaniu świadczeń i wstępnym poznaniu pracownika socjalnego, staje się on wiarygodnym **partnerem** interakcji dla klienta.

Analiza gotowości do zmiany



W analizie gotowości do zmiany, bardzo istotne jest uzyskanie odpowiedzi od klienta na pytania, czy:

- występuje u niego poczucie niedostatku, niechęci do aktualnej sytuacji życiowej w jakiej się znajduje (N)
- czy wyobraża sobie jak ma wyglądać jego życie w przyszłości i czy to wyobrażenie zakłada poprawę sytuacji życiowej (W)
- czy ma w sobie dostatecznie dużo sił i chęci/motywacji i kompetencji, by ten wyobrażony stan osiągnąć (M)



Dlaczego zadane pytania są istotne?

Gdyż to ich iloczyn daje nam odpowiedź, czy klient pokona naturalny opór przed zmianą.



Równanie gotowości do zmiany a właściwie przełamanie naturalnego oporu przed zmianą przybiera następujący kształt:

$$N \times W \times M > O$$

Należy je czytać: poczucie niedostatku razy posiadana wizja razy motywacja jest większe niż opór przed zmianą. Ponieważ jest to iloczyn wystarczy, że jeden z czynników będzie równy 0 by naturalny opór przed zmianą wygrał.

Ocena gotowości do zmiany



Oceniając poziom gotowości do zmiany, pracownik socjalny powinien ustalić, czy aktualna sytuacja życiowa jest dla klienta niedogodna, związana z poczuciem niedostatku.



To jest jedno z najważniejszych działań, jakie pracownik socjalny powinien podjąć.



Należy pamiętać, że to poczucie niedostatku nie jest związane tylko z brakiem środków finansowych. Oczywiście jest, że jeśli ktoś stał się klientem pomocy to ma braki, których samodzielnie nie może (albo nie chce) zaspokoić.



Pytanie jest głębsze: czy klient odczuwa niedostatek w swoim życiu? Czy może uważa, że jego życie jest w porządku, to tylko winni są np. szef, który go zwolnił, żona, która się czepia, koledzy, którzy go namówili itp.

Narzędzia diagnozowania gotowości do zmiany



W celu zdiagnozowania tego stanu niedostatku lub jego braku proponujemy, by pracownicy socjalni użyli następujących narzędzi:

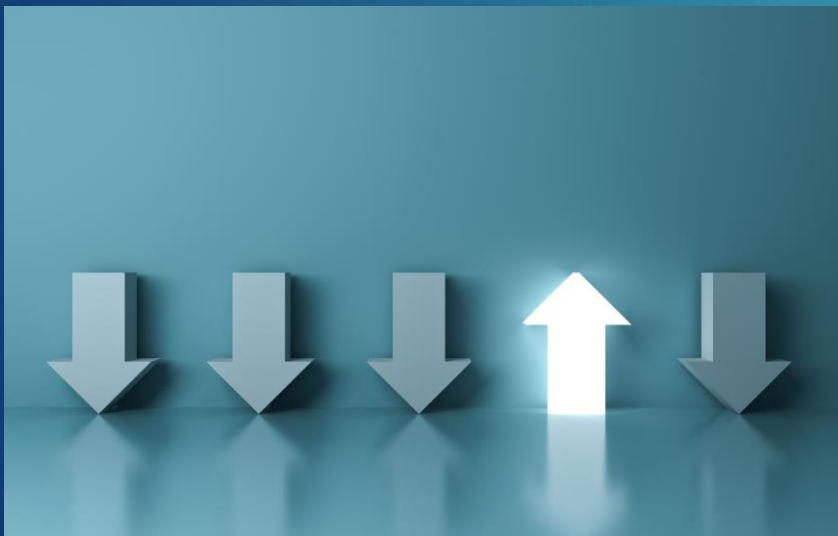
- coachingu
- zasad aktywnego słuchania.

Pytania coachingowe



- ✓ Czego w tej chwili brakuje w Pana/i życiu?
- ✓ Proszę przyjrzeć się różnym aspektom swojego życia (relacje z żoną/mężem, relacje z dziećmi, z rodzicami, praca, przyjaciele, finanse, zdrowie itp.) Z czego jest Pan/i najbardziej zadowolony a z czego nie?
- ✓ W skali od 1 do 10 jak oceniłby Pan/i stopień zadowolenia ze swojego aktualnego życia?
- ✓ Poświęćmy chwilę na zbadanie Pana/i odczuć wobec aktualnego życia. Proszę wyobrazić sobie, że jest Pan/i w domu, z żoną/ mężem z dziećmi. Jakie odczuwa Pan emocje? (podobnie inne aspekty życia klienta np. praca czy relacje z rodzicami czy przyjaciółmi.)
- ✓ Proszę wymienić, jakie trzy rzeczy Pan/i uwielbia w swoim życiu? Jakie trzy Pan/i znosi i jakie trzy budzą frustracje.

Określenie wizji przyszłości klienta



Warunkiem przełamania oporu przed zmianą jest również określenie, czy klient ma wizję swojej przyszłości. Nie tylko, czy wyobraża sobie, jak może wyglądać jego życie, ale również czy ta zmiana mu się opłaca.

Należy pamiętać, że człowiek jest istotą racjonalną, będzie podejmować wysiłek (zmieniać się) wtedy, gdy będzie miał z tego korzyść.

Myślenie o zmianie budzi dużo negatywnych wyobrażeń i emocji. To może być wizja straty tego, co w zachowaniu destrukcyjnym jest dla osoby funkcjonalne (wygody, przyzwyczajenia, korzyści emocjonalnych czy materialnych). Nie budzi entuzjazmu perspektywa wyrzeczeń, długotrwałego wysiłku, samodyscypliny.

Niektóre osoby boją się porażki, zwłaszcza kiedy już próbowały zmienić zachowanie i te próby zakończyły się niepowodzeniem. Lęk przed zmianą może paraliżować.

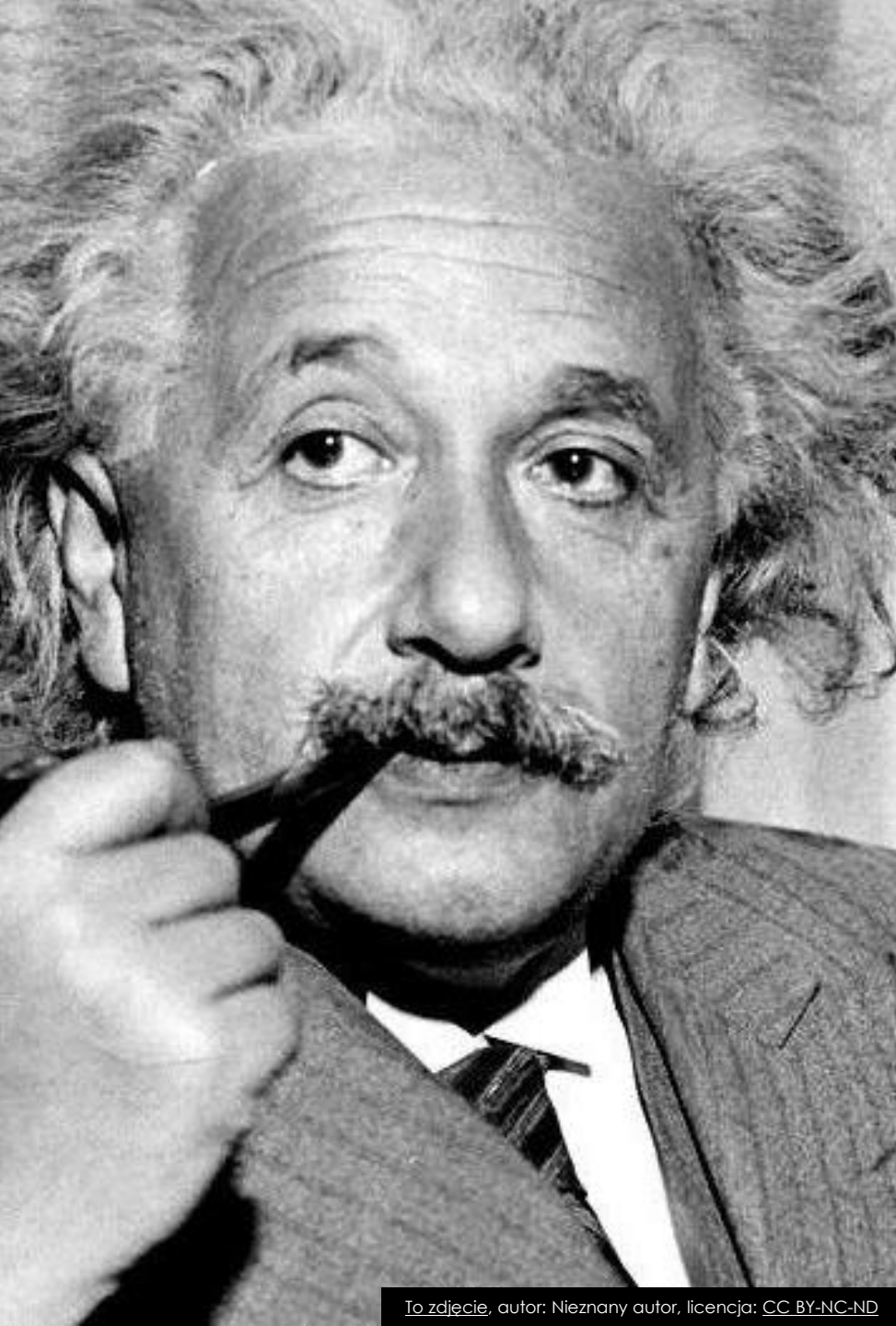


Aby klienci poszli do przodu, trzeba im pomóc budować wizję korzyści, jakie mogą stać się ich udziałem, kiedy zdecydują się zmienić zachowanie. I znowu warto sięgnąć po pytania coachingowe np. takie;

- ✓ Jak będzie się Pan czuł fizycznie i psychicznie, kiedy przestanie Pan palić?
- ✓ Jak zareagowałaby Pana żona i dzieci, gdyby podjął Pan leczenie i przestał pić?
- ✓ Jak Pan myśli, jakie korzyści z abstynencji mają ludzie, którzy postanowili nie pić?
- ✓ Jakie Pan mógłby mieć zyski, gdyby przestał Pan pić?
- ✓ Gdyby Pan/i otrzymał/a boską moc sprawczą, jak wyglądałoby Pan/i życie po cudzie?

Jak pytać o wizję?





Kwestionuj wszystko, pytaj o wszystko...
(A.Einstein)

Narzędziem, które warto również zastosować na każdym z etapów pracy nad diagnozą poziomu motywacji klienta, jak i przy działaniach mających na celu podniesienie tego poziomu, jest myślenie pytaniami.

Myślenie pytaniami to system narzędzi pozwalających przeobrazić myślenie, działanie oraz osiągnięte rezultaty dzięki umiejętności zadawania pytań stawianych tak sobie jak i innym.

Najbardziej efektywny sposób komunikowania – 20% informacji 80% pytań

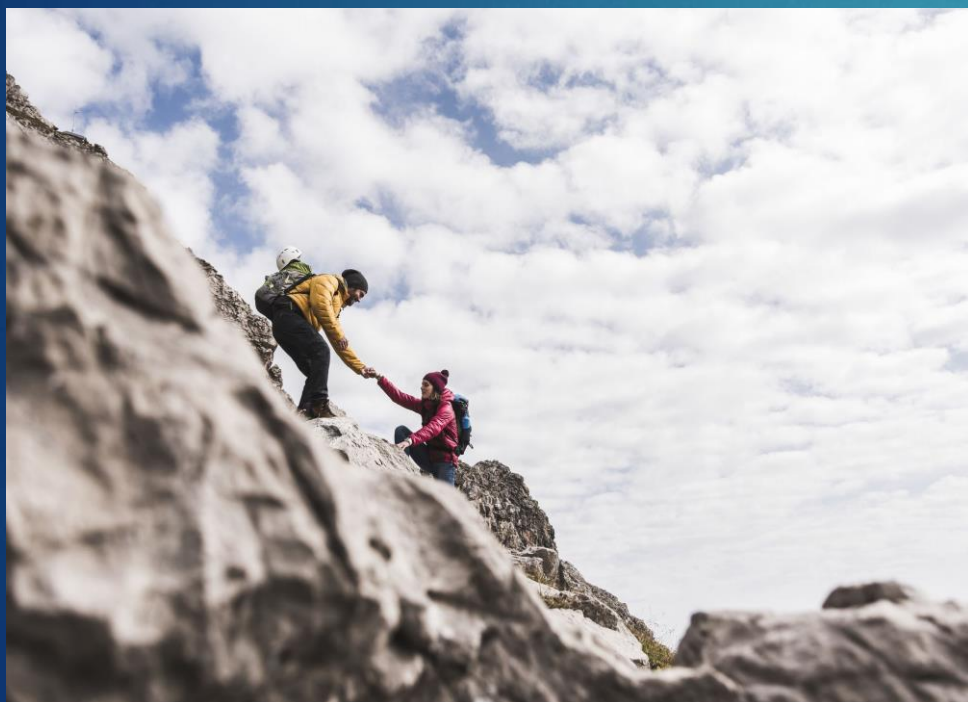


Powszechnie uważa się, że pracownik socjalny powinien znać odpowiedzi na wszystkie pytania. To, co proponuje ta technika, to poszukiwanie właściwych pytań. Jej zastosowanie w pracy socjalnej jest tym bardziej wskazane, że to klient zna odpowiedzi na te najważniejsze pytania, pracownik socjalny powinien tylko umieć zapytać.

Pamiętajmy!!!!!!!

granica pomiędzy człowiekiem, który zna odpowiedzi na wszystkie pytania a człowiekiem zadufanym w sobie jest bardzo cienka.

Motywacja



Ostatnim elementem pracy z klientem przy wsparciu go w przeprowadzaniu zmiany w jego życiu jest w naszym równaniu literka M – motywacja, ale również moc. Klient pokona opór przed zmianą, jeśli będzie wierzył, że posiada umiejętności do jej wprowadzenia. Nawet, gdy osoba zapragnie już zmiany, może jeszcze długo zwlekać z podjęciem decyzji o działaniu, a przyczyną utknięcia w miejscu może być brak wiary w siebie, swoje siły, zasoby, umiejętności oraz brak nadziei na sukces. Zgodnie z teorią samoskuteczności A. Bandury, aby klient odniósł sukces, musi być przekonany, że jest w stanie samodzielnie podjąć decyzję o zmianie, że ma odpowiednie umiejętności i że stać go na zrealizowanie zamiaru.

Poczucie własnej skuteczności – jest to siła przekonania, iż jest się w stanie zrealizować określone działanie lub osiągnąć wyznaczone cele, np.: student szacuje czy będzie w stanie zdać egzamin i wykształca w sobie poczucie skuteczności co do zdania egzaminu. Pojęcie poczucia własnej skuteczności wywodzi się z teorii społecznego uczenia się Alberta Bandury.

Dziękujemy bardzo

