

es.O.es

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

Numer 4/2011

Czasami pomoc mogą tylko profesjonaliści. Tacy jak my...

*Karolina -
pracownik socjalny, Kraków*

SZKOLENIA POKL



Pracownicy
socjalni - mamy
MOC pomagania

Małopolski Pracownik
Socjalny roku 2011

DOBRE PRAKTYKI

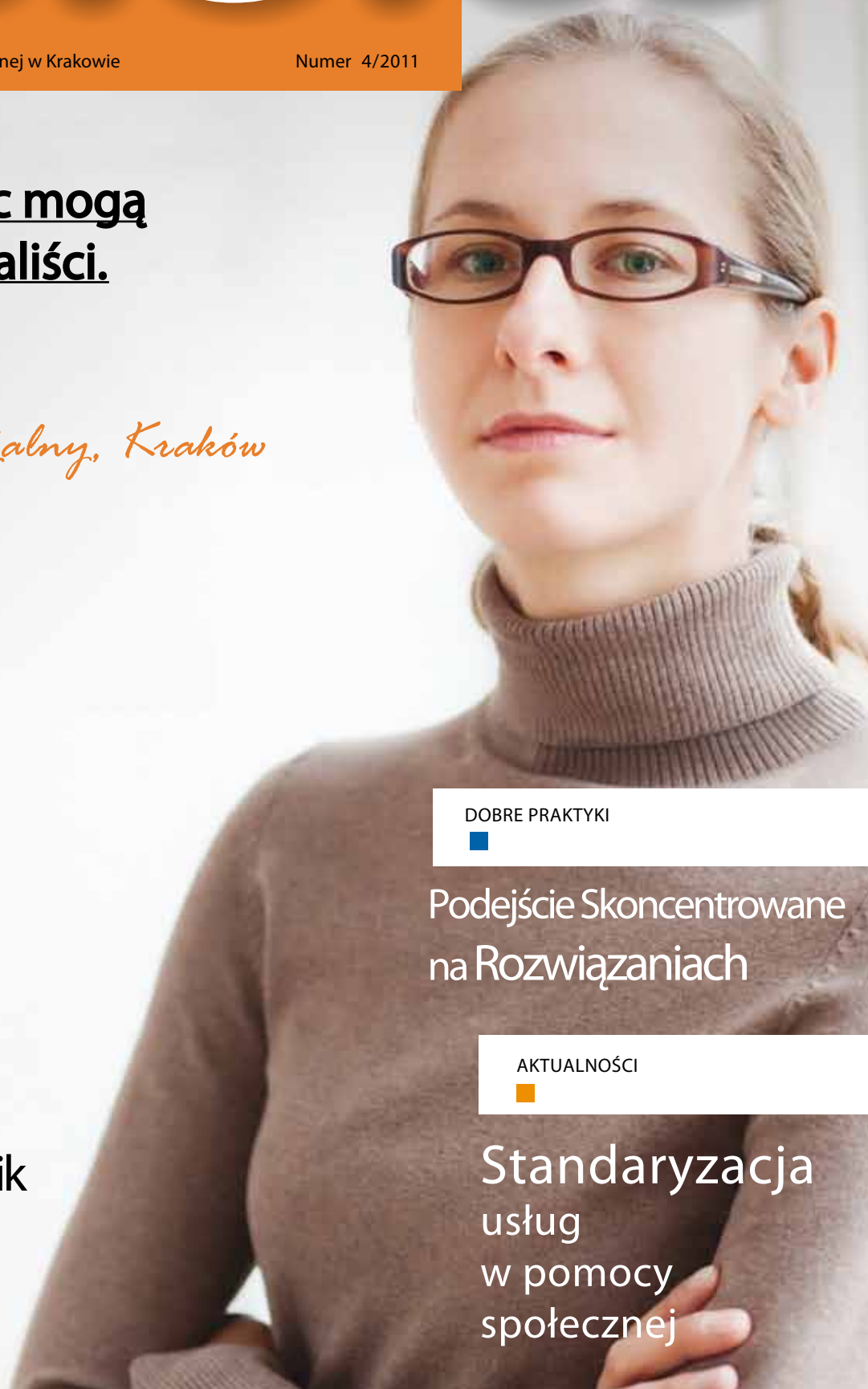


Podejście Skoncentrowane
na Rozwiązaniach

AKTUALNOŚCI



Standaryzacja
usług
w pomocy
społecznej



**es.O.es**

Biuletyn Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie
ul. Piastowska 32, 30-070 Kraków
tel.: 12 422 06 36; fax 12 422 06 36 wew. 44
e-mail: biuro@rops.krakow.pl
www.rops.krakow.pl

Biuro Projektu „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej”

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie
ul. Lea 112, 30-133 Kraków
tel. 012/6391440
e-mail: szkoleniapokl@rops.krakow.pl

Zespół redakcyjny:

Wioletta Wilimska- redaktor naczelny
Rafał Barański
Barbara Miszker

ISSN 1231-2770

Nakład:

1500 egz.

Wydawnictwo współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby chętne do współpracy zapraszamy do podzielenia się swoimi osiągnięciami i ciekawostkami dotyczącymi problematyki społecznej z Państwa terenów.

Skład:

Łukasz Lubecki

Druk i oprawa:

EXPOL, P. Rybiński, J. Dąbek, Spółka Jawna
ul. Brzeska 4, 87-800 Włocławek
tel./fax: (054) 232 37 23, 232 48 73
www.expol.home.pl, e-mail: sekretariat@expol.home.pl



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Szanowni Państwo,

W mijającym roku zaszło wiele ważnych zmian legislacyjnych, które mają konsekwencje dla świadczenia pracy socjalnej. Znowelizowano kluczowy akt prawny w sektorze pomocy społecznej, jakim jest ustawa o pomocy społecznej, weszło w życie rozporządzenie dotyczące stosowania procedury „niebieskie karty”, przyjęto nowy akt normatywny regulujący wsparcie rodziny i system pieczy zastępczej, który wejdzie w życie 1 stycznia 2012 r. Praca socjalna zyskała nowe metody, a pracownicy socjalni dodatkowy wachlarz instrumentów, za pomocą których mogą udzielać wsparcia osobom będącym w trudnych sytuacjach życiowych.



Zmiany legislacyjne już nastąpiły. Teraz od świadomości oraz chęci poszczególnych instytucji

pomocy społecznej oraz ich pracowników zależy, czy pokładane w nich nadzieje będą miały szansę się urzeczywistnić. Skuteczność wprowadzonych rozwiązań w dużej mierze będzie zależać również od lokalnych samorządów, od tego czy postawią na profilaktykę w realizacji polityki społecznej czy na reagowanie na już występujące problemy społeczne.

Wszystkim pracownikom szeroko rozumianych służb społecznych życzę, by nadchodzący rok mijął w atmosferze sprzyjającej pełnieniu misji niesienia pomocy potrzebującym oraz by wszelkie wyzwania, które przed Państwem stoją, udało się zrealizować.

Marek Sowa
Marszałek Województwa Małopolskiego

Szanowni Państwo,

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie w szczególności ceni pracowników socjalnych, którzy wkładają wiele trudu w wypełnianie swych obowiązków na rzecz osób potrzebujących pomocy. Niestety w opinii publicznej oraz środkach masowego przekazu ciągle jeszcze pojawia się obraz pracownika socjalnego, jako bezdusznego urzędnika, kierującego się tylko przepisami prawa, pozbawionego wrażliwości na ludzkie cierpienie, pojawiającego się tylko w momentach ludzkich tragedii. Taki obraz jest zaprzeczeniem rzeczywistości. Pracownicy socjalni z Małopolski, z którymi mamy okazję często się spotykać, chociażby na organizowanych przez projekt systemowych szkoleniach, to profesjonaliści, zaangażowani w sprawy swoich podopiecznych, którym w pracy zawodowej towarzyszy szczególna troska i wrażliwość na sprawy drugiego człowieka. Mając na celu kształtowanie pozytywnego wizerunku pracownika socjalnego, ROPS w Krakowie zorganizował pod koniec 2011 r. kampanię społeczną pn. „Pracownicy socjalni – mamy MOC pomagania”. W ni-



niejszym biuletynie przedstawiamy różne działania realizowane w ramach tego przedsięwzięcia.

Dodatkowo, na łamach kwartalnika znajdziecie Państwo podsumowanie rocznej pracy projektu Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej. Ważne miejsce w publikacji stanowi także artykuł na temat projektu realizowanego w ramach POKL, dotyczącego tworzenia i rozwijania standardów usług w pomocy społecznej. Ufamy, że uda się wypracować w jego ramach modelowe rozwiązania dotyczące świadczenia usług w pomocy społecznej, co w przyszłości przyczyni się do podniesienia jakości pracy socjalnej. Zachęcam również do lektury artykułów związanych z bieżącą działalnością naszego Ośrodka.

W nadchodzącym roku życzę pomyślności w życiu osobistym i zawodowym oraz sukcesów w podejmowaniu cennych inicjatyw na rzecz swoich podopiecznych.

Wioletta Wilimska
Dyrektor Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej
w Krakowie

Spis treści

1.	„Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej” – co nowego w projekcie?, <i>Barbara Miszker</i>	3
2.	„Małopolski Pracownik Socjalny roku 2011”, <i>Barbara Miszker</i>	7
3.	Projekt systemowy „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” – szansa na nową jakość w pomocy społecznej, <i>Jacek Kowalczyk</i>	9
4.	Zmiany w procedurze „Niebieskie karty”, <i>Mec. Monika Florczak - Wątor</i>	13
5.	Budujemy system wczesnego wspomaganie rozwoju dzieci niepełnosprawnych i ich rodzin w Małopolsce, <i>Martyna Feliks</i>	15
6.	Przemoc domowa – gdzie szukać pomocy? Opinie Małopolan, <i>Małgorzata Szczygieł</i>	17
7.	Spółdzielnie socjalne szansą rozwoju lokalnego – podsumowanie pierwszej edycji konkursu dotacyjnego, <i>Maria Brzeziak, Rafał Siudowski</i>	20
8.	Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach – efektywną metodą w pracy z klientami pomocy społecznej, <i>Beata Dąbrowska</i>	22
9.	Wolontariat seniorów w Małopolsce, <i>Elżbieta Mirewska</i>	26



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



„Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

„Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej”

– co nowego w projekcie?

Koniec roku to czas podsumowań, a zarazem właściwy moment by spojrzeć w przyszłość. W związku z tym chcielibyśmy, na łamach biuletynu „es.O.es”, podzielić się z Państwem naszymi refleksjami na temat tegorocznych doświadczeń związanych z realizacją działań projektu, jak również odnieść się do wyzwań, jakie stoją przed naszym zespołem w kolejnym roku.

Mijający rok był ważny ze względu na nowe inicjatywy podjęte i zrealizowane w ramach projektu, które służyć miały osiągnięciu ambitnych celów – integracji środowiska pomocy społecznej, stworzeniu efektywnej płaszczyzny wymiany doświadczeń i wspólnego wypracowywania rozwiązań w kluczowych dla sektora kwestiach. Ale mijający rok to także czas kontynuacji dotychczasowej działalności, dalszego świadczenia usług szkoleniowo – doradczych dla naszych klientów – kadr pomocy i integracji społecznej.

Zatem po kolei.

W ciągu minionych 12 miesięcy zorganizowaliśmy **26** rodzajów szkoleń¹. Były to szkolenia jednodniowe – tu najczęściej pojawiały się szkolenia z zakresu zmieniających się przepisów prawa, które od początku realizacji naszego projektu, czyli 2008 r. cieszą się niesłabnącym powodzeniem. Większy wymiar czasowy - zazwyczaj trzy dni - miały szkolenia z zakresu rozwijania form aktywnej integracji oraz rozwijania pracy socjalnej. Szczególnie bliska jest naszej instytucji idea pracy interdyscyplinarnej, stąd na liczne szkolenia np. z zakresu przeciwdziałania przemocy domowej, zapraszaliśmy nie tylko przedstawicieli pomocy społecznej, ale również członków lokal-

nych zespołów interdyscyplinarnych, tj. kuratorów sądowych, przedstawicieli służby zdrowia, policji, psychologów i pedagogów szkolnych. Pojawiły się też dłuższe kursy obejmujące kilka zjazdów. Kolejny rok z rządu nowi pracownicy socjalni podnosili swe umiejętności w zakresie pracy socjalnej z rodziną wieloproblemową w ramach 156 godzinowego kursu.



Szkolenie „Praca socjalna z rodziną wieloproblemową 2011”

W sumie, w 2011 r. przeszkoliliśmy ok. **1100** Beneficjentów. Należy przy tym zaznaczyć, że mieliśmy 191 osób, które pojawiły się u nas na szkoleniach więcej niż jeden raz. „Rekordzista” uczestniczył aż w pięciu szkoleniach w tym roku. Wydaliśmy **1265** zaświadczeń.

W ofercie na ten rok znalazło się też coś dla kadry zarządzającej. Czwarty kwartał br. obfitował szczególnie w seminaria i konferencje. W październiku w Rabce-Zdroju odbyło się seminarium pn. „Trudności rodzicielstwa zastępczego – sztuka pomocy” dedykowane dyrektorom powiatowych centrów pomocy rodzinie, na którym podejmowano ważne z punktu widzenia funk-

¹ Dane statystyczne przytoczone w tym artykule obrazują stan faktyczny na dzień 30 listopada 2011 r., należy przy tym zaznaczyć, że szkolenia realizowane były do 20 grudnia 2011, a więc liczby podawane w artykule na koniec roku na pewno były większe.

cjonowania tych instytucji zagadnienia związane z zadaniami jakie nakłada na nie ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, zasadami realizacji zadań powiatu w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz tworzenia systemu wczesnego wspomaganie rozwoju dziecka z niepełnosprawnością i jego rodziny.

Pod koniec listopada w Krynicy-Zdroju odbyło się seminarium dla dyrektorów środowiskowych domów samopomocy pn. „Środowiskowy Dom Samopomocy - funkcjonowanie instytucji i formy wsparcia dla uczestników”, którego celem była wymiana doświadczeń uczestników na tematy związane min. z kontrolą zarządczą, budowaniem zespołów wspierająco – aktywizujących oraz prezentacja dobrych praktyk w zakresie działalności w środowiskowych domach.

9 grudnia odbyła się uroczysta konferencja z okazji Dnia Pracownika Socjalnego pn. „MAMY MOC POMAGANIA”, której towarzyszyło ogłoszenie wyników Konkursu na „Pracownika Socjalnego roku 2011”². Ponadto, podczas konferencji poruszane były kwestie związane z wyzwaniem nowoczesnej pracy socjalnej.



Konferencja „Mamy Moc Pomagania”



Kolejną formą wsparcia świadczonego przez nasz projekt w 2011 r., którego beneficjentami mogły być wyłącznie ops-y i pcpr, było doradztwo³. Usługami doradczymi zostało objęte 145 z 201 ośrodków⁴. Warto wspomnieć o nowym rodzaju doradztwa, jaki pojawił się w tym roku, a który cieszył się dużą popularnością. Kilkanaście ośrodków otrzymało kompleksowe wsparcie w zakresie wdrażania w tych instytucjach superwizji. W przyszłym roku zamierzamy objąć wsparciem doradczym z prowadzenia superwizji kolejne ośrodki. Coraz częściej kadra zarządzająca jops widzi potrzebę przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu swoich pracowników poprzez korzystanie z superwizji, dlatego chętnych na pewno nie będzie brakować.

Mijający rok obfitował nie tylko w działania, które od początku realizacji projektu stanowiły jego główny nurt, a więc szkolenia i doradztwo. Rok 2011 przyniósł nowe wyzwania dla naszego zespołu, które podjęliśmy z zaangażowaniem i zainteresowaniem. Idea Regionalnej Platformy Współpracy, która pojawiła się w zasadzie już w 2010 r. przybrała w połowie bieżącego roku realny kształt. W ramach przedsięwzięcia, zostały zorganizowane spotkania w czterech subregionach, podczas których zostały przedstawione założenia i cele wspomnianej inicjatywy, a także dokonano wyboru przedstawicieli do Rady Regionalnej Platformy Współpracy. 14 września 2011 r. Wojciech Kozak - Wicemarszałek Województwa Małopolskiego i Wioletta Wilimska Dyrektor Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie, zainaugurowali działalność Regionalnej Platformy Współpracy oraz wręczyli nominacje członkom Rady Platformy. Tym samym rozpoczęły się pierwsze działania Rady, której zadaniem ma być animowanie i koordynacja działań zmierzających do wypracowania roz-



Inauguracja działań Regionalnej Platformy Współpracy

³ O doradztwie więcej pisano już w „es.O.es” nr 1/2011.

⁴ Jeden ośrodek mógł skorzystać z różnych form doradztwa.

² Więcej informacji o konkursie i laureatach w kolejnym artykule.

wiązań systemowych z zakresu przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu.



Wręczenie nominacji członkom Rady Regionalnej Platformy Współpracy

Podczas pierwszego posiedzenia członkowie Rady dyskutowali na temat przygotowanego przez Instytut Rozwoju Służb Społecznych w Warszawie i Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej projektu nowego narzędzia pn. „Ocena zasobów pomocy społecznej”, który ma zastąpić dotychczasowy „Bilans potrzeb w zakresie pomocy społecznej”. Rada Platformy przygotowała stanowisko w tej sprawie, które zostało przesłane do wyżej wymienionych instytucji. Liczymy na uwzględnienie zgłoszonych przez nas uwag i modyfikację narzędzia.

W październiku doszło do spotkania grupy tematycznej ds. Rozwoju Ekonomii Społecznej w ramach Seminarium pn. „Ekonomia społeczna w rozwoju lokalnym”. Celem spotkania była dyskusja nad kierunkami rozwoju ekonomii społecznej w Małopolsce, analiza obszarów, w obrębie których ekonomia społeczna może przyczynić

się do rozwoju lokalnego, identyfikacja trudności oraz opracowanie założeń, które przyczynią się do wypracowania dokumentu pn. „Wieloletni regionalny plan działań na rzecz promocji i upowszechniania ekonomii społecznej oraz rozwoju instytucji sektora ekonomii społecznej i jej otoczenia w regionie”.

Poza wspomnianymi wyżej spotkaniami członkowie Rady RPW, zgodnie z powierzoną im funkcją zarządzania informacją pomiędzy jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej w Małopolsce, uczestniczyli we wszystkich ważnych wydarzeniach organizowanych przez nasz projekt (mowa tu m.in. o seminariach, konferencjach). Ufamy, że w przyszłym roku ta aktywna działalność RPW będzie kontynuowana, a my będziemy mogli opisywać jej wymierne efekty.

Zwieńczeniem działań w projekcie w 2011 r. była zrealizowana na przełomie listopada i grudnia duża kampania informacyjno-promocyjna pod hasłem „Pracownicy socjalni - mamy MOC pomagania”, której celem była integracja środowiska i wzmocnienie pozycji społecznej małopolskich pracowników socjalnych. Hasło to miało za zadanie zwrócić uwagę mieszkańców naszego regionu na tych wszystkich, którzy wykonując na co dzień pracę w ośrodkach pomocy społecznej i powiatowych centrach pomocy rodzinie, służą regionalnej wspólnotcie i niosą realną pomoc wielu tysiącom małopolskich rodzin i osób indywidualnych. W ramach kampanii mieszkańcy naszego regionu mieli okazję zetknąć się z informacjami publikowanymi na łamach prasy lokalnej i regionalnej, z reportażami emitowanymi w radio i telewizji, zobaczyli również ciekawe w formie i treści plakaty, które w postaci citylighów i miniboardów wzbogaciły przestrzeń publiczną

Pracownicy socjalni
mamy **MOC** pomagania

Zawsze patrzymy w stronę
potrzebujących pomocy

Ewa - pracownik socjalny z Tarnobrzeg

Wzmacniamy aktywność i samodzielność życiową ponad 80 tysięcy małopolskich rodzin

KAPITAŁ LUDZKI
Małopolska
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

małopolskich miast i mniejszych miejscowości, kształtując w ten sposób pozytywny wizerunek pracownika socjalnego. Minibordy znalazły się w ponad 50 miejscowościach Małopolski, citylighty w ponad 100 miejscach na terenie Krakowa, artykuły prasowe były publikowane w prasie, która dociera do 190 tysięcy mieszkańców naszego regionu, zaś reportaż telewizyjny został wyemitowany w regionalnym paśmie telewizji polskiej w porze o wysokiej oglądalności. Główni bohaterowie akcji, a więc małopolscy pracownicy socjalni mieli możliwość współtworzenia kampanii, m.in. poprzez przesyłanie zdjęć pracowników socjalnych ze swoich instytucji, tworząc w ten sposób mapę – wielki portret pracowników socjalnych z całej Małopolski, który umieszczony został na utworzonej w ramach kampanii stronie internetowej www.mocpomagania.pl.



Kampanii towarzyszył konkurs na „Pracownika Socjalnego roku 2011”, o którym mowa w kolejnym artykule. Efektami kampanii zamierzamy pochwalić się na łamach naszego biuletynu w przyszłym roku.

Obecnie realizowany projekt ma formułę dwuletnią, więc plany na przyszły rok zostały już dawno określone. Tym niemniej, zmiany w Szczegółowym Opisie Priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, które mają wejść w życie

1 stycznia 2012 r. skutkować będą koniecznością zmierzania się z kolejnymi wyzwaniami.

W opracowanym przez Ministerstwo Rozwoju Regionalnego projekcie została zaproponowana zmiana dotycząca typów operacji możliwych do realizacji w ramach Poddziałania 7.1.3. Zmiany te poszerzają katalog wsparcia oferowanego w ramach realizacji projektów systemowych ROPS. Dotychczas udzielane było ono głównie w formie szkoleń oraz specjalistycznego doradztwa dla kadr instytucji pomocy społecznej, działających na terenie regionu, powiązane bezpośrednio z potrzebami oraz ze specyfiką realizowanych zadań, w szczególności dotyczące realizacji działań w zakresie aktywnej integracji i rozwoju pracy socjalnej. Zapisy te nie pozwalały na udzielanie wsparcia w formach szkolnych, które było zarezerwowane dla Priorytetu I. Rozszerzenie dotychczasowego katalogu o studia I i II stopnia, studia podyplomowe, doktorantki, kursy zawodowe w tym: I i II stopień specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny, ma zapewnić pełniejsze wsparcie dla osób chcących podnieść swoje kwalifikacje zawodowe w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu. Po przyjęciu ostatecznej wersji Szczegółowego Opisu Priorytetów, projekt „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej” zostanie odpowiednio zmodyfikowany tak, aby już w roku 2012 objąć pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej szerszym niż dotychczas wsparciem, zgodnym z dokumentami programowymi POKL.

Na zakończenie chcielibyśmy życzyć Państwu i sobie w tym nadchodzącym roku, wytrwałości w dążeniu do założonych celów, odważnego stawiania czoła nowym wyzwaniom, a także satysfakcji i poczucia spełnienia zarówno w życiu osobistym, jak i zawodowym!!!

Barbara Miszker

Szkolenie i doskonalenie zawodowe
kadr pomocy społecznej

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

Małopolski Pracownik Socjalny roku 2011

Mając na uwadze promowanie i nagradzanie aktywnych pracowników socjalnych, którzy w swojej pracy wyróżniają się spośród innych, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, ogłosił konkurs „Małopolski Pracownik roku 2011”. Organizując Konkurs, ROPS w Krakowie chciał wyróżnić ponadprzeciętne postawy pracowników socjalnych. Konkurs miał służyć również wzmocnieniu roli pracownika socjalnego oraz motywacji do efektywniejszej pracy, jak również zwiększeniu świadomości społecznej dotyczącej roli tego zawodu, włączając się tym samym w założenia kampanii promocyjnej organizowanej przez ROPS pn. „Pracownicy socjalni – mamy MOC pomagania”.

Tytuł „Małopolskiego Pracownika Socjalnego roku 2011” mogła otrzymać osoba, która potrafi:

- skutecznie pomaga uporać się z problemami swoich podopiecznych, wdraża programy społeczne ukierunkowane na rozwiązywanie trudnych problemów społecznych, takich jak narkomania, alkoholizm, bezdomność, przemoc w rodzinie,
- realizuje przedsięwzięcia wspierające różne podmioty w realizacji zadań pomocy społecznej w celu rozszerzenia oferty świadczonych usług w ramach wsparcia środowiskowego lub instytucjonalnego,
- integruje osoby starsze i osoby niepełnosprawne w środowisku przez umożliwienie



Laureatki konkursu „Małopolski Pracownik Socjalny roku 2011” wraz z Wojciechem Kozakiem Wicemarszałkiem Województwa Małopolskiego, Wiolettą Wilimską Dyrektorem ROPS w Krakowie oraz Józefą Żurek-Żelazko Przewodniczącą Komisji Polityki Pr rodzinnej i Społecznej SWM

im uczestnictwa w życiu publicznym, zawodowym, kulturalnym, artystycznym,

- skutecznie aktywizuje i pomaga im wyjść z systemu pomocy społecznej,
- jest kreatywna, podejmuje nowatorskie rozwiązania w obszarze aktywizacji społecznej lub zawodowej, lub
- ponadprzeciętnie i skutecznie angażuje się w podejmowane działania.



Halina Sarat z MGOPS w Dąbrowie Tarnowskiej Małopolskim Pracownikiem Socjalnym roku 2011

Tytuł i wyróżnienia mogli otrzymać pracownicy socjalni zatrudnieni w jednostkach pomocy społecznej województwa małopolskiego, za działania realizowane w 2011 r. Zgłoszeń kandydatów mogli dokonywać Dyrektorzy tychże placówek, wypełniając stosowne formularze, m.in. z opisem działalności Kandydata oraz jego pisemną zgodą na kandydowanie. Zgłoszenia można było dostarczać do siedziby ROPS w Krakowie w terminie od 21 listopada do 5 grudnia 2011 r.



Wyróżnienie dla Pani Katarzyny Pierzchały z GOPS w Babicach



Wyróżnienie dla Pani Marty Stach z PCPR w Olkuszu

7 grudnia Kapituła Konkursu w składzie: Przewodniczący - Wioletta Wilimska - Dyrektor Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie oraz Członkowie: Renata Grochal-Małopolski Urząd Wojewódzki, dr Anna Błasiak - Akademia Ignatianum, Katarzyna Wojtanowicz - Dział Polityki Społecznej ROPS w Krakowie, po długich obradach, wybrała zwyciężcę.

I miejsce oraz honorowy tytuł „Małopolskiego Pracownika Socjalnego roku 2011” otrzy-

mała Pani Halina Sarat z Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dąbrowie Tarnowskiej. Kapituła zdecydowała przyznać także dwa równorzędne wyróżnienia dla Pani Marty Stach z Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Olkuszu oraz Pani Katarzyny Pierzchały z Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Babicach.

Uroczyste ogłoszenie wyników oraz rozdanie nagród odbyło się podczas konferencji zorganizowanej przez ROPS w Krakowie z okazji Dnia Pracownika Socjalnego w dniu 9 grudnia 2011 r. Laureatka nagrody głównej otrzymała laptopa.

Sylwetkę zwyciężczyni wraz z opisem dokonania, które zadecydowały o tym, że Kapituła postanowiła przyznać tytuł właśnie jej, przedstawimy Państwu w kolejnym numerze naszego biuletynu „es.O.es”.

Zdobywcy tytułu oraz wyróżnionym laureatkom składamy gratulacje i życzymy dalszej wytrwałości w pełnieniu swojej misji niesienia pomocy, tym którzy jej potrzebują, a wszystkich małopolskich pracowników socjalnych zachęcamy do udziału w kolejnej edycji konkursu już w przyszłym roku!

Barbara Miszker

Szkolenie i doskonalenie zawodowe

kadr pomocy społecznej

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

Projekt systemowy

„Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” – szansa na nową jakość w pomocy społecznej

O standaryzacji w pomocy społecznej dyskutujemy od wielu lat i na wielu płaszczyznach. Wśród zalet tej metody porządkowania skomplikowanej rzeczywistości, z którą pomoc społeczna musi się zmagać wymienia się: *podniesienie jakości usługi m.in. dzięki wskazówkom dla pracowników*, na temat tego jak realizować usługę, *informacja dla klientów*, czego mogą spodziewać się po usłudze, *podniesienie rangi i zaufania do realizatorów usług (wśród klientów, zleceńodawców oraz innych zainteresowanych usługą)*. Znaczenie ma też ułatwienie *ewaluacji usługi*.

Zapewne m.in. te elementy zdecydowały o podjęciu decyzji o realizacji projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardu usług pomocy i integracji społecznej”, który realizowany jest w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki w ramach priorytetu I „Zatrudnienie i Integracja społeczna”, i działania 1.2 „Wspieranie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej”. Jest to więc realizacja jednego z priorytetów centralnych.

Projekt realizowany jest w partnerstwie 11 organizacji pozarządowych i Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich (CRZL) – lidera partnerstwa, natomiast podmiotem inicjującym projekt był Departament Pomocy i Integracji Społecznej Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, który odbiera produkty projektu i ma w związku z tym decydujący wpływ na ostateczne rozwiązania przyjęte w projekcie. Projekt powstał w wyniku połączenia kilku mniejszych projektów i w związku z tym jest złożonym i skomplikowanym przedsięwzięciem. Składa się z następujących elementów:

Zadanie 1 – Zarządzenie projektem,

Zadanie 2 – Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej – realizuje Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych (WRZOS), Stowarzyszenie Samorządowych Ośrodków Pomocy Społecznej „FORUM” i Ogólnopolskie Stowarzysze-

nie Powiatowych i Miejskich Ośrodków Pomocy Rodzinie „CENTRUM”,

Zadanie 3 - Wypracowanie innowacyjnego standardu środowiskowej pracy socjalnej/organizowania środowiska lokalnego – realizuje Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Fundacja Instytut Spraw Publicznych (ISP),

Zadanie 4 – Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności – realizują Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności (PFWB), Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta (TPBA), Związek Organizacji Sieć Współpracy BARKA, Stowarzyszenie MONAR, Caritas Diecezji Kieleckiej, Stowarzyszenie „Otwarte Drzwi”,

Zadanie 5 – Wzmocnienie instytucji pomocy społecznej i administracji w zakresie narzędzi informatycznych - realizuje CRZL,

Zadanie 6 – Promocja i upowszechnianie projektu - realizuje CRZL przy współudziale wszystkich partnerów.

Zadania 2, 3 i 4 stanowią odrębne merytorycznie i organizacyjnie „podprojekty”. W prezentowanym tekście uwaga zostanie skupiona na zadaniu 2, dotyczącym najszerszego spektrum zadań i instytucji pomocy społecznej. Celem zadania 2 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, jest rozwój systemu pomocy i integracji społecznej poprzez opracowanie i wdrożenie wybranych standardów usług pomocy i integracji społecznej. Prace nad standaryzacją przebiegają równolegle w dwóch obszarach:

1. **Standard Usługi** – stworzenie „pakietu usług” systemu pomocy i integracji społecznej, dla danej grupy klientów pomocy społecznej, oraz szczegółowa standaryzacja wybranych dwóch usług dla danej grupy.
2. **Model Instytucji** – opracowanie modeli sposobu realizacji usług o określonym standardzie w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej (zadań merytorycznych wykonywanych przez te instytucje): ośrodkach pomocy społecznej, powiatowych centrach pomocy rodzinie, a także centrach integracji społecznej, z uwzględnieniem ich struktury organizacyjnej oraz zlecenia zadań.

¹ Niniejszy tekst powstał na podstawie materiałów powstałych w ramach zadania 2 projektu 1.18., które dostępne są na stronie internetowej projektu: <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php> oraz na podstawie dokumentacji konkursu ogłoszonego w ramach zadania 2 projektu 1.18 przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, dostępnej na stronie internetowej: <http://www.crzl.gov.pl/strona-gs-mainmenu-1/86-aktualnosc/552-ogloszenie-konkursowe>.

Zarówno zadanie 2 jak i inne zadania realizują projekt w ramach następujących faz:

- diagnozy,
- modelu,
- rekomendacji,
- wpowszechniania efektów.

W ramach zrealizowanej już fazy **diagnozy** przeprowadzono w ramach ogólnopolskiego badania inwentaryzację stanu stosowanych lub niestosowanych standardów świadczenia i zlecenia usług realizowanych przez instytucje pomocy i integracji społecznej oraz porównanie tego stanu z rozwiązaniami w innych krajach europejskich oraz, sposobu funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej (ops, pcp/mopr, cis), w oparciu o ustalony zakres usług (zadań merytorycznych wykonywanych przez te instytucje), z uwzględnieniem m.in. struktury organizacyjnej i zlecenia zadań. Kluczowym podmiotem mającym decydujący wpływ na kształt tej fazy był Zespół Badawczy, składający się z 4 doświadczonych badaczy i naukowców.

W efekcie, w ramach tej fazy powstało 7 ekspertyz w zakresie standaryzacji świadczenia usług i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej, w tym 4 ekspertyzy zagraniczne (Francja, Niemcy, Finlandia, Anglia) oraz 3 polskie ekspertyzy, opisujące Standardy Usług i Modele Instytucji (ops, pcp/mopr i cis) oraz został wydany Krajowy Raport Badawczy², który powstał w oparciu o ogólnopolskie badanie, a także pracę zespołu badawczego i przy wykorzystaniu ekspertyz.

W kolejnej fazie **modelu** praca nad Standardami Usług oraz Modelami Instytucji przebiegała w ramach Zespołów Ekspertkich. W ramach standardów usług były to zespoły: ds. rodzin z dziećmi, ds. osób pozostających bez pracy, ds. osób starszych, ds. osób niepełnosprawnych oraz ds. przemocy w rodzinie. Uzupełniającą rolę pełnił zespół ds. narzędzi pracy socjalnej. Natomiast w ramach modeli były to zespoły: ds. modelu realizacji usług o określonym standardzie w gminie, ds. modelu realizacji usług o określonym standardzie w powiecie, ds. modelu realizacji usług o określonym standardzie w miastach na prawach powiatu oraz ds. standardu CIS.

Na modele instytucji pomocy i integracji społecznej, składają się modele:

- gminnego i miejsko-gminnego ośrodka pomocy społecznej, miejskiego ośrodka pomocy społecznej (gops, mgops, mops) – model realizacji usług o określonym standardzie w gminie;

- miejskiego ośrodka pomocy społecznej i miejskiego ośrodka pomocy rodzinie (mops, mopr) - model realizacji usług o określonym standardzie w mieście na prawach powiatu;
- powiatowego centrum pomocy rodzinie (pcpr) - model realizacji usług o określonym standardzie w powiecie;
- centrum integracji społecznej (cis).

W ramach przyjętego podziału na grupy problemowe na standardy usług składają się:

- standard pracy socjalnej z osobą z niepełnosprawnością i jej rodziną, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi;
- standard poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi;
- standard pracy socjalnej z osobą starszą;
- standard usług opiekuńczych dla osób starszych, świadczonych w miejscu zamieszkania;
- standard pracy socjalnej z rodziną z dziećmi;
- standard specjalistycznego poradnictwa – rodzinnego, dla rodzin z dziećmi;
- standard pracy socjalnej z rodziną dotkniętą problemem przemocy;
- standard interwencji kryzysowej;
- standard pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy;
- standard Klubu Integracji Społecznej, ze szczególnym uwzględnieniem Treningu pracy.

W projekcie 1.18, Zadanie 2, przyjęto następujące rozumienie standardów usług i modeli instytucji:

Standard Usługi to uzgodnione i uznane za obowiązujące, najczęściej utrwalone w postaci dokumentu lub zestawu dokumentów stwierdzenia, w których szczegółowo opisano czym jest i czym powinna charakteryzować się usługa.

W ramach standardu pracy socjalnej z klientem pomocy społecznej należącym do określonej kategorii, szczegółowo opisano czym powinna charakteryzować się usługa pracy socjalnej metodą indywidualnego przypadku i metodą grupową. **Standard pracy socjalnej** składa się z następujących elementów:

- 1) Misja i cele pracy socjalnej;
- 2) Zakres podmiotowy pracy socjalnej – adresaci usługi i najczęściej występujące problemy, które mogą zostać rozwiązane dzięki pracy socjalnej;
- 3) Zakres rzeczowy pracy socjalnej, w tym:
 - a. Specyfika pracy socjalnej metodą indywidualnego przypadku z wyróżnionymi w projekcie kategoriami klientów;
 - i. Specyficzne dla danej kategorii klienta sposoby budowania relacji, komunikacji, motywowania i towarzyszenia;

² Krajowy Raport Badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup. Diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji, red. dr hab. Ryszard Szarfenberg.

- ii. Sposób postępowania pracownika socjalnego i rola klienta oraz zakres ich współpracy w fazach metodycznego działania (diagnoza – opracowanie planu działania i budowa indywidualnego pakietu usług – realizacja planu działania – systematyczna ewaluacja działań – ocena końcowa);
- iii. Sposób wykorzystania zasobów środowiska na rzecz osoby i rodziny;
- iv. Opis problemów najczęściej spotykanych przez pracowników socjalnych w pracy z daną kategorią klientów, wraz z praktycznymi wskazówkami, jak je przezwyciężyć;
- v. Opis przykładu działań pracownika socjalnego z hipotetycznymi klientami;
- vi. Praca socjalna a uczestnictwo pracownika socjalnego w procedurze przyznawania świadczeń pieniężnych;

b. Specyfika pracy socjalnej metodą grupową - standard pracy socjalnej dla wybranej grupy (cel, adresaci, rodzaj i charakter grupy, organizacja pracy z grupą, scenariusze spotkań, trudności i sposoby radzenia sobie z nimi, sposób ewaluacji wraz z narzędziami do ewaluacji, wymagane przygotowanie pracownika socjalnego);

c. Procedury stosowane przy realizacji usług (narzędzia i techniki do pracy socjalnej).

Standard usług pomocy i integracji społecznej (innych niż praca socjalna) składa się z następujących elementów:

- 1) Nazwa usługi;
- 2) Definicja usługi;
- 3) Cel usługi, osiągnięte efekty;
- 4) Zakres podmiotowy i przestrzenny – komu, gdzie (w jakim miejscu) i w jakich sytuacjach usługa jest udzielana? Jakie kategorie klientów usługi można wyróżnić?
- 5) Zakres rzeczowy usługi – zakres czynnościowy usługi (jakie czynności składają się na usługę? Co powinien robić ten, kto udziela usługę? Co powinien robić ten, kto otrzymuje usługę?); sekwencja czynności usługowych; narzędzia usługi; przewidywany czas wykonywania usługi;
- 6) Warunki spełnienia usługi – warunki materialne (jakie warunki należy zapewnić aby usługa była dobrze wykonywana?); wsparcie usługodawców (jak zapewnić osobom realizującym usługę, odpowiednie warunki do jej prawidłowego realizowania, np. dostęp do informacji, profesjonalne wsparcie?); kwalifikacje usługodawcy;
- 7) Monitoring i ewaluacja – tryb i narzędzia do stałego oceniania realizacji i kontroli zadania.

Model Instytucji (pcpr, mops/mopr, mops, gops, mgops) to model zarządzania pakietami i usługami pomocy i integracji społecznej, udzielanymi poszczególnym kategoriom osób i rodzin. Model Instytucji koncentruje się przede wszystkim na obszarach:

- 1) Misja, cele, wartości i zasady JOPS, kluczowe dla modelu realizacji usług o określonym standardzie;
- 2) Rola i miejsce JOPS w systemie pomocy społecznej, na poziomie gminy, powiatu i miasta na prawach powiatu, z punktu widzenia modelu realizacji usług i określonym standardzie;
- 3) Sposób realizacji usług o określonym standardzie z uwzględnieniem struktury organizacyjnej oraz zlecenia zadań i budowania partnerstw (w tym formy realizacji usług w praktyce, ocena skuteczności; modelowe rozwiązania organizacji usług, dla których opracowano standardy; szczególne aspekty sposobu realizacji pracy socjalnej, w tym zlecenia pracy socjalnej);
- 4) Warunki organizacyjne prowadzenia profesjonalnej pracy socjalnej z uwzględnieniem struktury organizacyjnej (w tym propozycja modelu oddzielenia pracy socjalnej od procedury administracyjnej przyznawania świadczeń; zapewnienie odpowiedniej jakości pracy socjalnej; specjalizacja i podział zadań pomiędzy pracownikami socjalnymi wykonującymi pracę socjalną).

Dziesięć wyżej wymienionych standardów usług, narzędzia do pracy socjalnej oraz cztery modele instytucji, to efekt ponadrocznej pracy dziesięciu Zespołów Ekspertkich, składających się z przedstawicieli jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, centrów integracji społecznej, organizacji pozarządowych oraz środowiska naukowego. Zespoły pracowały przy wsparciu dwóch ekspertów zewnętrznych - przewodniczących Zespołów Ekspertkich (ds. standardów usług i modeli instytucji) oraz Zespołu Doradczego, (składającego się z przedstawicieli organizacji realizujących zadanie 2 oraz kadry merytorycznej projektu), odpowiedzialnego za utrzymanie głównych kierunków prac standaryzacyjnych. Wypracowane dokumenty są w trakcie akceptowania przez Departament Pomocy i Integracji Społecznej MPiPS, i po zaakceptowaniu będą sukcesywnie umieszczane na stronie internetowej projektu.

Należy podkreślić, że opracowane materiały nie pretendują do miana „jedynie słusznych” rozwiązań, a są etapem w dyskusji na temat standardów usług i modeli instytucji pomocy i integracji społecznej. Projekt ma charakter pionierski i w wielu obszarach nie było wcześniej próby uporządkowania skomplikowanej i budzącej szereg wątpliwości materii. Wymogi pracy projektowej nakładają jednak obowiązek prezentacji i pilotażowego wdrożenia wypracowanego

dobroku pomimo wciąż trwających sporów i wątpliwości co do jego ostatecznego kształtu. Założeniem projektu jest jednak wypracowanie standardów i modeli w formule jak najbardziej otwartej, bardziej inspirowanej do poprawy jakości funkcjonowania w obszarze pomocy i integracji społecznej, niż narzucającej sztywne i formalistyczne ramy. Kolejne uwagi i propozycje wobec prezentowanego materiału (w tym również krytyczne, zgłaszane przez uczestników pilotażu) pozwolą w kolejnych fazach projektu wypracowywać materiały o lepszej jakości, w jeszcze większym stopniu przydatne w przyszłej codziennej pracy na rzecz klientów pomocy społecznej.

Kolejne dwie fazy: edukacyjno-szkoleniowa i pilotażu będą realizowane przy udziale podmiotów realizujących w praktyce standaryzowane działania w ramach instytucji, których modele wypracowywane są w ramach projektu. Wyłonione w konkursie gminy, powiaty, albo partnerstwa lokalne z udziałem gmin i powiatów będą pilotażowo wdrażać standardy usług i modele instytucji. Wstępnie wybrane zostanie co najmniej 25 podmiotów, którym zapewnione zostanie wsparcie merytoryczne, dzięki któremu instytucje mają zostać przygotowane do wdrażania wybranych standardów usług i modeli instytucji. Przygotowanie to, odbywać się będzie w ramach fazy projektu, poprzedzającej pilotaż – fazy edukacyjno-szkoleniowej.

W fazie edukacyjno-szkoleniowej kluczowym zadaniem będzie przygotowanie z instytucjami, dokładnej koncepcji wdrażania standardów usług i modeli instytucji. Pozostałe działania to szkolenia ze standardów usług oraz wybranych modeli instytucji (szkolenia 2 dniowe- wyjazdowe) oraz spotkania z instytucjami/partnerstwami lokalnymi kadry realizującej projekt. Przewidywany okres tego etapu to maksymalnie 6 miesięcy.

Istotą fazy pilotażu będzie praktyczne zweryfikowanie, opracowanych w fazie modelu standardów usług i modeli instytucji pomocy i integracji społecznej, w celu wypracowania rekomendacji metodologicznych, organizacyjnych oraz prawnych w obszarze pomocy i integracji społecznej. Testowanie odbywać się będzie w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, również we współpracy z organizacjami pozarządowymi, z założeniem, iż w każdej z instytucji wdrażane będą przynajmniej dwa wybrane standardy usług (zgodnie ze wskazanym w dokumenta-

cji konkursowej zakresem tematycznym) w oparciu o model instytucji. W ramach pilotażu wdrażany będzie także model CIS.

Wybrane instytucje, otrzymają dofinansowanie realizacji własnych projektów. Nie będzie wymagany wkład własny. W ramach konkursu premiowane będą projekty zakładające realizację zadań w partnerstwie z organizacjami pozarządowymi w rozumieniu ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 pkt 1 tej ustawy. Okres realizacji projektów testujących to nie dłużej niż 18 miesięcy.

Na potrzeby pilotażu zostanie także powołany zespół doradców merytorycznych. Będą oni odpowiedzialni za monitoring skuteczności i efektywności wdrażanych rozwiązań oraz świadczyć usługi doradztwa w instytucjach objętych pilotażem. Odbędą się także wizyty studyjne, do Francji, Anglii, Niemiec oraz Finlandii, które umożliwią uczestnikom pilotażu poznanie zagranicznych rozwiązań standaryzacyjnych na rzecz realizacji usług pomocy i integracji społecznej, dla wybranych grup klientów.

Przetestowanie standardów i modeli pozwoli na wypracowanie ostatecznego ich kształtu oraz przygotowanie odpowiednich rozwiązań systemowych, programowych i legislacyjnych umożliwiających ich wdrożenie w całej Polsce.

Warto jednak podkreślić, że dokumenty i materiały wypracowane w projekcie w założeniu nie mają służyć jedynie podmiotom analizującym możliwość swojego udziału w pilotażu i później biorącym w nim udział. Mogą też stanowić wsparcie merytoryczne, bądź to poprzez mniej lub bardziej bezpośrednie wykorzystanie proponowanych rozwiązań, bądź poprzez inspirację do krytycznego do nich podejścia i skonfrontowania z własnymi przemyśleniami i doświadczeniami realizatorów i organizatorów pomocy społecznej w Polsce. Zgodnie z założeniami prac projektowych spora część materiałów nie ma charakteru „normatywnego” a bardziej charakter poradnika.

Bez względu na to jaka część efektów pracy w omawianym projekcie i jakim ostatecznie kształcie będzie w przyszłości wykorzystana przy tworzeniu porządku prawnego, warto do tych materiałów sięgnąć. To ważny krok w dyskusji nad kształtem polskiej pomocy społecznej.

Jacek Kowalczyk

MOPS Kraków, Stowarzyszenie FORUM

Zmiany w procedurze „Niebieskie Karty”

„Niebieskie Karty” to procedura uruchamiana i realizowana w związku z uzasadnionym podejrzeniem istnienia przemocy w rodzinie. Obowiązuje ona w Policji od 1998 r., zaś w pomocy społecznej – od 2004 r. Zalecana była do stosowania również przez gminne komisje rozwiązywania problemów alkoholowych.

Istotne zmiany w zakresie realizacji procedury „Niebieskie Karty” przyniosła ubiegłoroczna nowelizacja¹ ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. Nr 180, poz. 1492, ze zm.). Dodany z dniem 1 sierpnia 2010 r. art. 9d znacząco rozszerzył krąg podmiotów włączonych w realizację tej procedury, wprowadzając jednocześnie zasadę ich wzajemnej współpracy. Działania na rzecz osób dotkniętych przemocą w rodzinie oraz sprawców przemocy mają odtąd podejmować nie tylko przedstawiciele jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, gminnych komisji rozwiązywania problemów alkoholowych oraz Policji, ale również przedstawiciele oświaty i ochrony zdrowia. Ustawodawca zobowiązał jednocześnie Radę Ministrów do wydania rozporządzenia, które miałyby uszczegółwić procedurę „Niebieskie Karty” oraz określić wzory stosowanych w niej formularzy. Prace nad przygotowaniem tego rozporządzenia trwały ponad rok. Ostatecznie zostało ono wydane 13 września 2011 r.² i weszło z życie 18 października 2011 r.

Obecnie uprawnienie do wszczęcia omawianej procedury mają przedstawiciele wszystkich podmiotów zaangażowanych w jej realizację, tj. jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, gminnych komisji rozwiązywania problemów alkoholowych, Policji, oświaty i ochrony zdrowia. Zainicjowanie procedury następuje przez wypełnienie formularza „Niebieska Karta – A” stanowiącego załącznik do wspomnianego rozporządzenia. Impulsem do wypełnienia tego formularza może być powzięcie przez przedstawiciela jednej z wymienionych wyżej instytucji, w toku prowadzonych czynności służbowych lub zawodowych, podejrzenia stosowania przemocy w rodzinie. Wszczęcie procedury może nastąpić również w wyniku zgłoszenia dokonanego przez członka rodziny lub przez osobę bę-

dącą świadkiem przemocy w rodzinie. Na tym etapie prawdopodobieństwo stosowania przez daną osobę przemocy domowej nie musi być zatem nawet uprawdopodobnione. Niemniej jednak kontynuowanie procedury będzie wymagało weryfikacji prawdziwości informacji, na podstawie których wypełniono formularz „Niebieska Karta – A”. Jeżeli okaże się, że podejrzenie zaistnienia przemocy w rodzinie jest nieuzasadnione, wówczas procedura zostanie zakończona.

Wypełnienie formularza „Niebieska Karta – A” następuje w obecności osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie, choć rozporządzenie zezwala na dokonanie tej czynności również bez jej udziału, jeżeli nawiązanie bezpośredniego kontaktu jest niewykonalne. W tym ostatnim wypadku przedstawiciel podmiotu zaangażowanego w realizację procedury powinien jednak najpierw podjąć próbę skontaktowania się z osobą, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie. Gdyby się okazało, że stan zdrowia tej osoby lub zagrożenie jej życia lub zdrowia uniemożliwia jej obecność przy wypełnianiu formularza „Niebieska Karta – A”, wówczas należałoby poczekać na ustanie przeszkody. Udział osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie jest o tyle istotny, że bezpośrednio po wypełnieniu formularza „Niebieska Karta – A” osobie tej jest przekazywany formularz zawierający informację o przysługujących jej prawach, działaniach, które może podjąć i miejscach, w których może poszukiwać pomocy. Informacja ta jest objęta treścią formularza „Niebieska Karta – B”, który stanowi kolejny załącznik do wspomnianego wcześniej rozporządzenia.

W ciągu 7 dni od wszczęcia procedury wypełniony formularz „Niebieska Karta – A” powinien zostać przekazany przewodniczącemu zespołu interdyscyplinarnego, który niezwłocznie, nie później niż w ciągu kolejnych 3 dni, informuje o sprawie pozostałych członków zespołu interdyscyplinarnego lub grupy roboczej. Ci ostatni zapraszają na posiedzenie osobę, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie i w jej obecności wypełniają formularz „Niebieska Karta – C”. Kontaktują się oni również z osobą, co do której istnieje podejrzenie, że stosuje przemoc w rodzinie celem wypełnienia w jej obecności ostatniego formularza, tj. „Niebieskiej Karty – D”.

¹ Nowelizacja ta została dokonana ustawą z dnia 10 czerwca 2010 r. o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. Nr 125, poz. 842).

² Rozporządzenie z dnia 13 września 2011 r. w sprawie procedury „Niebieskie Karty” oraz wzorów formularzy „Niebieskie Karty” (Dz. U. Nr 209, poz. 1245).

Jeżeli pojawi się podejrzenie, że osoba, wobec której wszczęto tę procedurę, dopuściła się po raz kolejny aktu przemocy w rodzinie, zdarzenie to dokumentuje się przez ponowne wypełnienie formularza „Niebieska Karta – A” lub formularza „Niebieska Karta – C”.

Rozporządzenie wymaga, by wszystkie działania podejmowane w ramach realizacji omawianej procedury były dokumentowane. Nie jest to jednak bynajmniej przejaw nadmiernej biurokracji. Wszelkie notatki i protokoły mogą być bowiem dowodem w postępowaniu karnym przeciwko sprawcy przemocy domowej, stąd w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa powinny być one przekazane Policji lub prokuratorowi.

Obecnie nie budzi wątpliwości to, jakie działania wobec osoby dotkniętej przemocą domową i sprawcy tej przemocy mogą podejmować poszczególne podmioty zaangażowane w realizację procedury „Niebieskie Karty”. Rozporządzenie skonkretyzowało bowiem obowiązki przedstawicieli poszczególnych instytucji oraz zadania członków zespołu interdyscyplinarnego i grupy roboczej. Od każdego podmiotu zaangażowanego w procedurę, osoba dotknięta przemocą w rodzinie może oczekiwać otrzymania kompleksowej informacji o możliwościach uzyskania pomocy i wsparcia oraz dalszych działaniach, które warto podjąć celem poprawy swojej sytuacji. Przedstawiciel ochrony zdrowia powinien również poinformować tę osobę o uprawnieniu do uzyskania bezpłatnego zaświadczenia lekarskiego o ustaleniu przyczyn i rodzaju uszkodzeń ciała związanych z użyciem przemocy w rodzinie. Pracownik socjalny jednostki organizacyjnej pomocy społecznej powinien dokonać diagnozy sytuacji i potrzeb osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie, a w razie potrzeby – zorganizować dostęp do pomocy medycznej oraz zapewnić schronienie w placówce świadczącej pomoc dla ofiar przemocy w rodzinie. Z kolei funkcjonariusz Policji jest zobowiązany do udzielenia osobie dotkniętej przemocą w rodzinie niezbędnej pomocy, zapewnienia ochrony jej życiu, zdrowiu i mieniu oraz zabezpieczenia śladów i dowodów przestępstwa na miejscu zdarzenia. Policja powinna również podjąć działania mające na celu zapobieganie zagrożeniom mogącym występować w rodzinie w przyszłości. W ramach tych działań funkcjonariusz Policji będzie składał wizyty sprawdzające stan bezpieczeństwa osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie, w zależności od potrzeb określonych przez zespół interdyscyplinarny lub grupę roboczą.

Istotne znaczenie w realizacji procedury „Niebieska Karta” ma również wielostronne oddziaływanie jej uczestników bezpośrednio na sprawcę prze-

mocy celem uświadomienia mu konsekwencji jego działań oraz zmotywowania do zmiany zachowania. O ile jest to możliwe, funkcjonariusz Policji powinien przeprowadzić ze sprawcą przemocy domowej rozmowę, w szczególności o odpowiedzialności karnej, wzywając go jednocześnie do zachowania zgodnego z prawem i zasadami współżycia społecznego. Z kolei pracownicy socjalni oraz przedstawiciele oświaty i gminnej komisji rozwiązywania problemów alkoholowych mogą uświadamiać osobom stosującym przemoc konsekwencje ich czynów oraz informować o możliwościach podjęcia leczenia lub terapii i udziale w programach korekcyjno-edukacyjnych. Działania w stosunku do sprawcy przemocy podejmują również członkowie zespołu interdyscyplinarnego i grupy roboczej. Informują oni sprawcę o konsekwencjach popełnionych czynów, motywują do udziału w programach korekcyjno-edukacyjnych, przeprowadzają rozmowę pod kątem nadużywania alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub leków oraz przekazują informacje o koniecznych do zrealizowania działaniach w celu zaprzestania stosowania przemocy w rodzinie. Sprawcę nadużywającego alkoholu należy skierować do gminnej komisji rozwiązywania problemów alkoholowych.

Zakończenie procedury „Niebieska Karta” może nastąpić w dwóch wypadkach. Po pierwsze, jeżeli przemoc w rodzinie ustanie i uzasadnionym będzie przypuszczenie, że sprawca zaprzestanie jej dalszego stosowania. W takim wypadku procedura może zostać zakończona pod warunkiem jednak, że został zrealizowany indywidualny plan pomocy. Po drugie, zakończenie procedury następuje wówczas, gdy zostanie stwierdzona bezzasadność podejmowanych działań. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy dotychczas podjęte działania prowadzą do wniosku, że w rodzinie nie występuje zjawisko przemocy. Zakończenie procedury wymaga sporządzenia protokołu oraz powiadomienia o tym wszystkich podmiotów, które w niej uczestniczyły.

Procedura „Niebieskie Karty” w kształcie nadanym przez rozporządzenie z 13 września 2011 r. powinna przyczynić się do zintensyfikowania i skoordynowania działań podejmowanych dotychczas przez różne służby na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar tej przemocy. Zasada współpracy podmiotów zaangażowanych w realizację tej procedury oraz towarzyszący jej klarowny rozdział zadań i obowiązków powinny w bliższej perspektywie czasowej przynieść efekty oczekiwane przez osoby dotknięte zjawiskiem przemocy w rodzinie.

dr Monika Florczak-Wątor
Uniwersytet Jagielloński

**Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
w Krakowie**

**Kampania
„Pracownicy
socjalni - mamy
MOC pomagania”**

Pracownicy socjalni
mamy **MOC** pomagania

Twoje problemy to dla mnie wyzwanie.

Paweł – pracownik socjalny, Nowy Sącz

W tym tygodniu kilka razy spłonęło moje mieszkanie. Raz zalał mnie sąsiad. Przeżyłem kilka poważnych kłótni rodzinnych. Byłem już na bruku. Straciłem pracę... Tak, problemy moich podopiecznych stają się moimi problemami. Nie lubię myśleć o nich jako o petentach. Żeby nie sprawić im zawodu, za każdym razem wczuwam się w ich sytuację. Analizuję, proponuję rozwiązanie. Bo z pomagania uczyniłem swoją profesję.

Wzmacniamy aktywność i samodzielność ży



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI





ciową ponad 80 tysięcy małopolskich rodzin

Małopolska

**UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY**



Kontakt:



Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

ul. Lea 112, 30-133 Kraków

tel.: 12 639 14 40, fax: 12 639 14 61

e-mail: szkoleniapokl@rops.krakow.pl

www.szkoleniapokl.rops.krakow.pl



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Małopolska

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Budujemy system wczesnego wspomaganie rozwoju dzieci niepełnosprawnych i ich rodzin w Małopolsce

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie od 2009 roku realizuje zadania związane z budową systemu wczesnego wspomaganie rozwoju dzieci z niepełnosprawnością i ich rodzin. Mówiąc o wczesnym wspomaganie postępuję się definicją Moniki Orkan-Łęckiej mówiącej o tym, że jest to zintegrowany system oddziaływań profilaktycznych, diagnostycznych, leczniczo-rehabilitacyjnych i terapeutyczno-edukacyjnych, których podmiotem jest małe dziecko, wykazujące nieprawidłowości w rozwoju psychoruchowym.

Początkowo działania ROPS polegały głównie na realizacji zadań związanych z uświadamianiem rodzin, w których pojawia się dziecko niepełnosprawne, na temat szans, jakie daje wczesne wspomaganie i różnych możliwości pomocy, jaką mogą otrzymać z tytułu opieki nad niepełnosprawnym dzieckiem. Aby dotrzeć z tą informacją do rodzin, zostały wydane dwie broszury informacyjne pn. „Mapa pomocy rodzinie z dzieckiem niepełnosprawnym” cz. I i II (dostępne są na stronie www.rops.krakow.pl w zakładce Publikacje), które były rozsyłane do instytucji pracujących z rodzinami. Równolegle prowadzone były szkolenia dla kadry pracowników służb pomocy społecznej z tematu wypalenia rodzin dzieci niepełnosprawnych - organizacja wsparcia dla rodzin. Szkolenie cieszyło się dużym zainteresowaniem, a także mobilizowało pracowników socjalnych do podejmowania prób tworzenia grup wsparcia dla rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi. Dodatkowo, w naszym biuletynie „es.O.es” nr 1/2011, przedstawiliśmy przykład dobrych praktyk w zakresie wczesnego wspomaganie, realizowanych przez Poradnię Psychologiczno-Pedagogiczną w Wieliczce.

Powyższe działania były jedynie wstępem do podjęcia bardziej zdecydowanych kroków i próby wypracowywania koncepcji systemu wczesnego wspomaganie na terenie konkretnych powiatów. W roku 2011, dzięki nawiązaniu współpracy z Fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego (FIRR) oraz psychologiem Panią Mileną Maryon - Nowak, rozpoczęto organizację spotkań na terenie powiatów, zainteresowanych tematem budowania systemu wczesnego wspomaganie rozwoju dzieci niepełnospraw-

nych, za pośrednictwem powiatowych centrów pomocy rodzinie. Spotkania miały charakter inicjujący, a ich głównym celem było skupienie w jednym miejscu instytucji odpowiadających za tworzenie systemu, czyli: pomocy społecznej, edukacji i służby zdrowia oraz wywołanie dyskusji pomiędzy przedstawicielami powyższych sektorów. Dotychczas z propozycji spotkań skorzystały powiaty: suski, tatrzański, gorlicki, limanowski i wadowicki. Powiat proszowicki z uwagi na realizowany od kilku lat projekt w tym temacie, zaprosił ROPS i partnerów do odwiedzenia powstałych placówek i zespołów wczesnego wspomaganie, co nastąpiło w grudniu 2011 r. na organizowanej przez powiat konferencji podsumowującej. Zainteresowanie tematem wypłynęło również ze strony powiatu bocheńskiego, który zaprosił współpracującego z ROPS psychologa do poprowadzenia warsztatów dla rodziców.

Każde ze spotkań, ze względu na różnorodny charakter powiatów, posiadane zasoby, możliwości, ale i oczekiwania, przebiegało w odmienny sposób. Grupa ekspertów, w składzie: pracownik ROPS, przedstawiciel FIRR oraz psycholog, każdorazowo dopasowywali program spotkań w zależności od oczekiwań, moderując spotkanie w taki sposób, aby osiągnąć pierwszy z założonych celów, jakim jest wyłonienie powiatowego koordynatora ds. budowania systemu wczesnego wspomaganie. Na ten moment w powiecie suskim i tatrzańskim zostali wyłonieni koordynatorzy, którzy podjęli już działania na swoim terenie. Założeniem jest, aby w powiatach funkcjonowały zespoły ds. wczesnego wspomaganie, których zadania można przedstawić w kilku podstawowych punktach:

- opracowanie i realizacja indywidualnego programu wczesnego wspomaganie rozwoju,
- udzielanie wsparcia specjalistycznego rodzinie dziecka,
- pomoc w zapewnieniu niezbędnego sprzętu rehabilitacyjnego,
- ocena postępów prowadzonych oddziaływań,
- ocena sytuacji rodzinnej.

Dzięki współpracy z Fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego istnieje możliwość zaplanowania i realizowania szkoleń specjalistycznych w powiatach, ponadto FIRR oferuje wejście we współpracę i wspólne opracowywanie i realizowanie projektów partnerskich, dzięki którym można starać się o dodatkowe środki na konkretne działania.

Obecnie pojawiła się dodatkowa możliwość dla jednostek samorządu gminnego i powiatowego na ubieganie się o dodatkowe środki w ramach konkursu ogłoszonego przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie na pilotażowe wdrożenie standardów usług i modeli instytucji pomocy i integracji społecznej. Oferty konkursowe można składać do dnia 03 stycznia 2012 roku. Więcej informacji na ten temat znajduje się w artykule Pana Jacka Ko-

walczyka oraz na stronie internetowej pod adresem: <http://www.crzl.gov.pl/konkursy-mainmenu-141/555-ogoszenie-o-konkursie>.

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, planuje kontynuować podjęte działania w 2012 roku i podtrzymywać współpracę, udzielając wsparcia zgłoszonym powiatom, a tym samym zachęcać kolejne miejsca do podjęcia działań i wspólnego tworzenia systemu wczesnego wspomagania rozwoju dzieci, który jest niezbędny, jeśli leży nam na sercu los dzieci urodzonych z różnego rodzaju deficytami. Tylko dzięki naszej pomocy i wsparciu w ich procesie rozwoju, będą mogły one w przyszłości samodzielnie funkcjonować.

Martyna Feliks

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie



„Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej - Etap I”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Przemoc domowa

– gdzie szukać pomocy? Opinie Małopolan

Niniejszy artykuł prezentuje wybrane wyniki badania „Przemoc w rodzinie w opinii Małopolan” zrealizowanego przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie w ramach Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej, dotyczące poziomu znajomości instytucji działających w obszarze przeciwdziałania przemocy domowej przez mieszkańców regionu.

Ważną kwestią jaką należy poruszyć przy omawianiu zjawiska przemocy domowej jest to, czy potencjalni świadkowie czy też osoby doświadczające przemocy wiedzą gdzie szukać pomocy, jakie służby mogą udzielić wsparcia w sytuacji, gdy dochodzi do zachowań związanych z przemocą w rodzinie.

Na wstępie zaznaczyć trzeba, że w świetle wyników badania większość Małopolan uważa przemoc domową za istotny problem społeczny. Przez wielu z nich problem ten jest określany jako dominujący lub poważny w ich miejscowości. Dodać należy, iż niemal połowa mieszkańców regionu zna rodziny, w których dochodzi do przemocy. Przy tym prawie wszyscy mieszkańcy zgadzają się z koniecznością reagowania na przemoc i niesienia pomocy ofiarom, mimo, iż pewne sytuacje mogą stanowić usprawiedliwienie zaniechania interwencji (np. gdy nie potrafią ustalić po czyjej stronie jest racja, bądź obawiają się, że reagując mogą zaszkodzić pokrzywdzonemu, lub też obawiają o siebie).

Jednak sama chęć pomocy nie wystarczy. Nierzadko istotne jest również, by świadkowie przemocy domowej potrafili reagować, zgłaszać się o pomoc do odpowiednich służb. Wyniki badania wskazują, że większość mieszkańców województwa małopolskiego niestety nie wie jak powinna przebiegać skuteczna interwencja oraz jakie służby mają odpowiednie kompetencje do prowadzenia ta-

kich działań, słabo znają podmioty przeciwdziałające przemocy, bądź błędnie identyfikują ich zadania.

Osoby biorące udział w badaniu poproszone zostały o określenie, w stosunku do wymienianych instytucji i organizacji², których działanie związane jest z zapobieganiem i zwalczaniem przemocy w rodzinie, czy ich zdaniem pomagają one czy też nie, w rozwiązaniu tego problemu. Zakładano, że część z nich może nie być znana respondentom, dlatego gdy ankieterzy spotykali się z odpowiedzią „nie wiem”, zadawali pytanie, które rozstrzygnąć miało czy nieznany jest zakres działania danej jednostki, czy też instytucja jako taka (w takim przypadku zaznaczana była odpowiedź „nie znam takiej instytucji/organizacji”). Poniższa tabela zawiera zestawienie wszystkich odpowiedzi.

Najczęściej jako podmioty pomagające w sytuacjach związanych z przemocą domową określone są:

- poradnie psychologiczno – pedagogiczne (twierdzi tak 74% respondentów)
- poradnie terapii uzależnień (69%).

Wysokie miejsce poradni psychologiczno – pedagogicznych zdaje się wskazywać na zrozumienie ze strony respondentów, że ograniczenie interwencji wyłącznie do działań prawnych nie rozwiąże problemu przemocy w rodzinie i może być niewystarczające. Wskazuje jednocześnie na brak rozeznania i wiedzy o zakresie pracy tego typu poradni³.

² Lista instytucji i organizacji została zaczerpnięta z Małopolskiego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie na lata 2007 – 2013, rozdział 4.4 Diagnoza zasobów instytucjonalnych, s.37.

³ Według Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 11 grudnia 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym publicznych poradni specjalistycznych, Dz. U nr 5, poz.46 – poradnie udzielają dzieciom i młodzieży pomocy psychologiczno - pedagogicznej, w tym pomocy logopedycznej, pomocy w wyborze kierunku kształcenia i zawodu, a także udzielają rodzicom i nauczycielom pomocy psychologiczno - pedagogicznej związanej z wychowywaniem i kształceniem dzieci i młodzieży. Realizują m.in. takie zadania jak: terapia zaburzeń rozwojowych i zachowań dysfunkcyjnych; profilaktyka uzależnień i innych problemów dzieci i młodzieży, udzielanie pomocy psychologiczno - pedagogicznej dzieciom i młodzieży z grup ryzyka; wspomaganie wychowawczej i edukacyjnej funkcji rodziny.

¹ Badanie miało charakter ilościowy. Przeprowadzone zostało za pomocą wywiadów telefonicznych (CATI) na próbie 604 dorosłych mieszkańców województwa małopolskiego. Raport zawiera również rekomendacje do praktycznych działań autorstwa Wandy Paszkiewicz.

Tabela 1. Poziom znajomości instytucji działających przeciw przemocy. (N=604)

Czy ... pomaga w sytuacji przemocy w rodzinie?	pomaga	nie pomaga	nie wiem/trudno powiedzieć	nie znam takiej instytucji/organizacji
poradnia psychologiczno-pedagogiczna	73,8%	8,6%	13,4%	4,1%
poradnia terapii uzależnień	69,2%	9,4%	16,2%	5,1%
policja	63,9%	20,7%	15,4%	—
sąd	62,9%	18%	18,9%	0,2%
ośrodek pomocy społecznej	62,6%	17,7%	16,9%	2,8%
szkoła	59,4%	27,3%	13,2%	—
prokuratura	52,3%	17,9%	29,5%	0,3%
organizacje pozarządowe (np. stowarzyszenie, fundacja)	51%	9,8%	19,5%	19,7%
poradnia życia rodzinnego	46,9%	9,3%	18,9%	25%
komisja rozwiązywania problemów alkoholowych	44,5%	9,9%	14,7%	30,8%
powiatowe centrum pomocy rodzinie	44,5%	7,1%	19,4%	29%
ośrodek zdrowia	43,2%	39,6%	17,2%	—
ośrodek interwencji kryzysowej	33,1%	9,4%	21,2%	36,3%

W świetle tych wyników, respondenci wiążą problem przemocy z występowaniem uzależnień, choć, co warto wskazać, komisja rozwiązywania problemów alkoholowych wskazywana jest jako pomagająca w sytuacji występowania przemocy domowej przez dużo mniejszą ilość respondentów.

W następnej kolejności z pomocą w sytuacji przemocy w rodzinie identyfikowane są:

- policja (64%),
- sąd (63%),
- ośrodki pomocy społecznej (63%),
- nieco rzadziej szkoła (59%).

Jako pomagająca w sytuacji przemocy wysoko oceniana jest policja. Nasuwa się tu zatem wniosek, że respondenci mają w tym przypadku na myśli przede wszystkim doraźne przeciwdziałanie przemocy. Zarazem jest to sygnał, iż przemoc (słusznie) taktowana jest jako przestępstwo, co potwierdzać może także wysoki wynik sądów. Opinie na temat pomocy świadczonej przez ośrodki pomocy społecznej, gdy dochodzi do aktów przemocy w rodzinie, są podzielone. Ponad 60% Małopolan identyfikuje te instytucje z pomocą, równocześnie 17% uważa, iż nie pomagają one rozwiązać problemu, a kolejne 17% osób nie umie powiedzieć czy taką pomoc może tam uzyskać.

Jednocześnie instytucje wymienione wyżej, wskazywane są również jako niepomagające w przypadku, gdy dochodzi do przemocy domowej:

- szkoła (27%),
- policja (21%),
- sąd (18%),
- ośrodki zdrowia (40%).

Najczęściej jako instytucje, które nie pomagają w sytuacji przemocy w rodzinie określane są ośrodki zdrowia, co jest zgodne z tendencją ogólnopolską oraz z faktem, że pracownicy służb medycznych rzadko podejmują tego typu działania. Stąd ustawowe wprowadzenie procedury „Niebieskich Kart” dla placówek ochrony zdrowia w nowelizowanej ustawie o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. Z kolei blisko 30% respondentów uważa, że w sytuacjach związanych z przemocą domową nie pomaga szkoła. Placówki oświatowe również zostały (zgodnie w ww. nowelizacją) dołączone do procedur „Niebieskich Kart”. Być może zmieni to rolę szkoły i postrzeganie skuteczności jej pomagania osobom krzywdzonym przez mieszkańców województwa małopolskiego.

**Natomiast wśród instytucji i organizacji, określanych przez mieszkańców regionu jako niezna-
ne, najczęściej wymieniane są:**

- ośrodki interwencji kryzysowej (36%),

- komisje rozwiązywania problemów alkoholowych (31%),
- powiatowe centra pomocy rodzinie (29%).

Zwraca uwagę fakt małej znajomości zakresu działań i kompetencji zarówno powiatowych centrów pomocy rodzinie (29% respondentów przyznało, iż nie zna takiej jednostki, ponad 19% osób nie umiało powiedzieć czy centra pomagają w przypadku, gdy dochodzi do przemocy domowej), jak też – ośrodków interwencji kryzysowej (36% osób nie słyszało o takich jednostkach, a 21% nie wie czy pomagają), które posiadają możliwości i środki do pomagania osobom krzywdzonym. W zakres zadań powyższych podmiotów wchodzi zarówno działalność profilaktyczna, informacyjna, edukacyjna związana z problemem przemocy, jak też interwencje w nagłych przypadkach.

W świetle powyższych wyników niezbędnym wydaje się podnoszenie świadomości Małopolan w zakresie tego, gdzie szukać mogą pomocy w sytuacji, gdy doświadczają przemocy, bądź też są jej świadkami. Poniżej znajduje się zestaw działań jakie powinno się w tym celu podjąć:

- zadbanie o upowszechnienie informacji o kompetencjach służb i instytucji, które udzielają pomocy osobom krzywdzonym,
- szerokie informowanie w lokalnych mediach o zakresie kompetencji służb i instytucji, które uczestniczą w przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie w konkretnych miejscowościach województwa małopolskiego,
- przygotowanie i dystrybucja ulotek informujących o miejscach udzielających pomocy osobom krzywdzonym w poszczególnych miejscowościach,
- przygotowanie i upowszechnienie przejrzystego informatora dla świadków przemocy, w którym krok po kroku będą przedstawione wskazówki gdzie należy się zwrócić w przypadku posiadania wiedzy lub podejrzenia o przemoc w rodzinie,
- promowanie placówek mających w zakresie swoich kompetencji i działań udzielanie kom-

pleksowej pomocy rodzinom dotkniętym przemocą, takich jak: powiatowe centra pomocy rodzinie, ośrodki interwencji kryzysowej, specjalistyczne ośrodki wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie; warto też zaznajomić mieszkańców Małopolski z zakresem zadań zespołów interdyscyplinarnych,⁴

- przekazywanie wiedzy Małopolanom o roli i kompetencjach innych instytucji, takich jak gminne komisje ds. profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych;
- upowszechnianie wiedzy o działających w danym rejonie organizacjach pozarządowych. Organizacje te, poza tym, że również uczestniczą w pracach zespołów interdyscyplinarnych i grup roboczych, mogą wzbogacić i uzupełnić działania służb i instytucji, poprzez prowadzenie specjalistycznych programów takich jak np.: poradnictwo prawne i psychologiczne, warsztaty umiejętności, grupy wsparcia dla ofiar oraz edukacyjno – korekcyjne dla osób stosujących przemoc, terapia dla dzieci krzywdzonych i ich rodziców;
- kontynuowanie rozpowszechniania wiedzy wśród wszystkich pracowników służb i instytucji o posiadanych przez nich kompetencjach i prowadzonych działaniach, tak by potrafili korzystać z istniejących zasobów zarówno w swojej pracy, jak i w udzielaniu pomocy osobom uwikłanym w przemoc w rodzinie.

Zachęcamy do zapoznania się z pozostałymi wynikami badania. Raport dostępny jest na stronie internetowej projektu <http://www.politykaspoleczna.obserwatoria.malopolska.pl/>, w zakładce „Badania i analizy/ Zakończone”.

Małgorzata Szczygieł

Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
w Krakowie

⁴ Zespoły interdyscyplinarne (skupiające przedstawicieli kluczowych instytucji i organizacji przeciwdziałających przemocy w rodzinie, a także przedstawicieli władz lokalnych) diagnozują problem przemocy w rodzinie; podejmują działania w środowisku zagrożonym, zapobiegające występowaniu przemocy domowej; inicjują interwencję; rozpowszechniają informację o możliwych formach pomocy oraz podejmują działania na rzecz osób stosujących przemoc.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



AKADEMIA ROZWOJU
EKONOMII SPOŁECZNEJ

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Spółdzielnie socjalne szansą rozwoju lokalnego – podsumowanie pierwszej edycji konkursu dotacyjnego

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie w 2011 roku rozpoczął wspieranie spółdzielni socjalnych poprzez przyznawanie dotacji oraz wsparcia pomostowego. Spółdzielnie socjalne, które są szansą na powrót na rynek pracy osób długotrwale bezrobotnych, niepełnosprawnych czy bezdomnych mają za zadanie aktywizować zawodowo i społecznie osoby wykluczone. Wsparcie finansowe oferowane przez ROPS, w ramach projektu Akademia Rozwoju Ekonomii Społecznej ma służyć pomocy w powstawaniu spółdzielni socjalnych lub w rozszerzeniu ich działalności poprzez zatrudnianie nowych pracowników.

Należy jednak zaznaczyć, że atrakcyjne wsparcie obejmujące bezzwrotną dotację (maksymalnie 200 tys. zł na spółdzielnię socjalną), środki pomostowe (800 zł miesięcznie na każdego uprawnionego członka spółdzielni) oraz doradztwo prawne, księgowo i marketingowe przyznawane będzie jedynie pomysłom, które mają szansę przetrwać na rynku.

Konkurencja jest spora. Jak zaznaczają pracownicy projektu, w okresie rekrutacji odbierają po kilkanaście telefonów od osób zainteresowanych uczestnictwem. Osoby, które chcą starać się o wsparcie finansowe, muszą spełnić kryteria kwalifikacji do projektu oraz wziąć udział w naborze formularzy rekrutacyjnych. Pomimo zawężenia grupy potencjalnych uczestników wsparcia obydwie edycje cieszyły się ogromnym zainteresowaniem.

W pierwszej i drugiej edycji wsparcia dotacyjnego wpłynęło łącznie 165 formularzy rekrutacyjnych, w tym 152 od osób fizycznych oraz 13 od osób prawnych, które także mogą zostać objęte wsparciem w ramach projektu ARES. Formularze zostały kolejno poddane ocenie formalnej oraz merytorycznej. W wyniku oceny formalnej, gdzie

weryfikowano spełnienie wymogów kwalifikowalności do projektu oraz kompletność dokumentacji odrzucono 14 Formularzy Rekrutacyjnych. Pod kątem merytorycznym zostało ocenionych łącznie 37 pomysłów na działalność gospodarczą. Ocena merytoryczna polegała na weryfikacji pomysłów na prowadzenie działalności gospodarczych w formie spółdzielni socjalnych, przedstawianych w Formularzach Rekrutacyjnych, wspólnie przez członków grup inicjatywnych. W wyniku oceny merytorycznej oraz rozmów z doradcą zawodowym 155 Kandydatów, zrzeszonych w 36 grupach inicjatywnych zostało zakwalifikowanych do kolejnego etapu wsparcia, tj. szkoleń i doradztwa.

Cykl szkoleniowo – doradczy okazał się być kolejnym etapem selekcji uczestników, bowiem spośród 36 zgłoszonych do projektu grup inicjatywnych aż 10 zrezygnowało w trakcie z uczestnictwa, bądź też nie uzyskało wymaganej 80% frekwencji na zajęciach. Do konkursu biznesplanów przystąpiło ostatecznie 21 grup inicjatywnych. Warunkiem otrzymania możliwości dofinansowania biznesplanu był wymóg uzyskania co najmniej 60% ogólnej sumy punktów oraz 50% punktów w poszczególnych kategoriach oceny. Przedstawione w biznesplanach pomysły na działalność gospodarczą i wykorzystanie środków finansowych okazały się na tyle interesujące i rokujące na przetrwanie na rynku, iż wszystkie spośród złożonych biznesplanów otrzymały wymagane minimum punktowe do uzyskania dotacji.

Zaprezentowane pomysły na działalność gospodarczą obejmowały różne, odległe branże – począwszy od usług gastronomicznych i cateringowych, przez pośrednictwo nieruchomości na ekobudownictwie, usługach IT i www skończywszy. Jedne z najbardziej premiowanych punktowo biznesplanów to pomysł na spółdzielnię so-

cialną działającą jako żłobek dla 20 dzieci w wieku od 20 tyg. do 3 lat, oferujący oprócz standardowych usług kompleksowy program zajęć opiekuńczo - edukacyjno - rozwojowych, a także całodobową opiekę nad dziećmi, dodatkowe zajęcia dla dzieci, zajęcia edukacyjne dla rodziców, imprezy okolicznościowe. Równie wysoko ulokowanym w rankingu, a przy tym nowatorskim okazał się biznesplan zakładający wytwarzanie materiałów na potrzeby warsztatowe przedszkoli, organizacji pozarządowych i firm (m.in. sztalugi wielkoformatowe, makiety poznawcze, modele do składania, instalacje dydaktyczne), bazując na materiałach pozyskiwanych na zasadzie recydingu.

Inne ciekawe, także wysoko ocenione pomysły na działalność w formie spółdzielni socjalnej to szkoła patchworku, oferująca różnorodne wyroby tekstylne (odzież roboczą, pościel, firany, obrusy, serwety), hostel wraz z wypożyczalnią rowerów, czy też organizacja wydarzeń rekreacyjno – sportowych w obrębie Jeziora Czorsztyn (m.in. regaty, zgrupowania sportowe, kolonie i obozy).

W obydwu edycjach wsparcia finansowego na założenie/zatrudnienie/przystąpienie do spółdzielni socjalnej zauważalne było duże zainteresowanie osób prawnych założeniem spółdzielni socjalnej. Szczególnie cieszyła aktywność jednostek samorządu terytorialnego, w zakładaniu spółdzielni. Jakie korzyści może przynieść założenie takiego podmiotu przez JST? Pierwszą, bezdyskusyjną zaletą jest stworzenie miejsc pra-

cy dla osób bezrobotnych, wykluczonych, które nie mogą poradzić sobie na otwartym rynku. Osoby wykluczone dzięki pracy stają się niezależne od pomocy społecznej, same płacą podatki, stają się klientami innych firm. Dla samorządów oznacza to mniej podopiecznych ośrodków pomocy społecznej, a więcej ludzi aktywnych zawodowo, a zatem mniej wydatków socjalnych. Warto zauważyć również, że spółdzielnie socjalne często świadczą również usługi deficytowe, potrzebne dla społeczności lokalnych – prowadzenie przedszkola czy opiekę nad osobami starszymi. Kolejną korzyścią dla JST może być również zagospodarowanie/odnowienie pustostanów, którymi dysponują gminy, a które mogą być przekazane takim podmiotom. Spółdzielnie socjalne są więc dobrym sposobem na wspieranie rozwoju lokalnego oraz walkę z wykluczeniem społecznym.

Wszystkich zainteresowanych otrzymaniem dotacji na założenie/zatrudnienie/przystąpienie do spółdzielni socjalnej, zapraszamy serdecznie do kontaktu z pracownikami ds. dotacji i wsparcia pomostowego projektu Akademii Rozwoju Ekonomii Społecznej (tel. 12 4268810). Kolejna edycja konkursu dotacyjnego już w I kwartale 2012 roku – zapraszamy!

Maria Brzeziak
Rafał Siudowski

Akademia Rozwoju Ekonomii Społecznej
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

Podjęcie Skoncentrowane na Rozwiązaniach efektywną metodą w pracy z klientami pomocy społecznej

I. Definiowanie Podjęcia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach

Podjęcie Skoncentrowane na Rozwiązaniach (PSR/SFA) wywodzi się z Terapii Krótkoterminowej Skoncentrowanej na Rozwiązaniach (TSR/BSFT). Jest to model, który kładzie największy nacisk na wykorzystanie tego, co „zdrowe/mocne” w klientach oraz na ich kompetencjach, potencjale i zaradności. Jest to systemowy model zorientowany na cel. Koncentruje się on na wspólnej pracy z klientem w celu budowania rozwiązań. Rozpoznanie, jakie są prawdziwe oczekiwania klienta jest kluczowym elementem w niesieniu skutecznej pomocy. Umożliwia to faktyczną współpracę z klientem na rzecz zmian i efektywnych rozwiązań. Podjęcie Skoncentrowane na Rozwiązaniach pomaga pracować nie tylko z klientami w kryzysie (przemoc domowa, uzależnienia, niepełnosprawność, samotne rodzicielstwo, bezrobocie, bezdomność i inne), ale może i powinno być wręcz wykorzystane do wspierania pracowników socjalnych i innych specjalistów, zatrudnionych w instytucjach pomocy społecznej w procesie ich pracy socjalnej poprzez poradnictwo specjalistyczne, wprowadzenie technik zapobiegających wypaleniu zawodowemu czy superwizji w pracy socjalnej.

Doświadczenia krajów europejskich (m.in. Wielkiej Brytanii, Holandii, Niemiec), jak również USA i Nowej Zelandii, w których Podjęcie (Terapia) Skoncentrowane na Rozwiązaniach stanowią stały element poradnictwa i terapii pokazały, że można tę metodę z dużym powodzeniem stosować w szkołach, domach dziecka, szpitalach, domach pomocy społecznej i ośrodkach wsparcia w praktyce indywidualnej i grupowej – czyli wszędzie tam, gdzie od jakości relacji interpersonalnych zależą efekty pracy rodziców, opiekunów czy pracowników instytucji usługowych. Metoda oparta jest na przekonaniu, że właściwe relacje z klientem, oparte na szacunku do jego przekonań, odmienności sposobów radzenia sobie z trudnymi życiowo sytuacjami, właściwa komunikacja z zastosowaniem technik aktywnego słuchania, pozwala klientowi

znajdować rozwiązania swoich problemów, często bez specjalistycznej interwencji. Sposób pracy trenera/pracownika socjalnego/terapeuty, stosującego podjęcie PSR ukierunkowany jest na rozwiązania, wykorzystuje ideę empowerment i sprawia, że następuje szybki (podjęcie krótkoterminowe) proces zmiany w kliencie i jego otoczeniu.

Podjęciu Skoncentrowanemu na Rozwiązaniach (czyli inaczej SFA – Solution Focus Approach) bliskie jest podjęcie empowerment (uprawomocnienie, upodmiotowienie, wzmocnienie). Podjęcie ukierunkowane na aktywizowanie rodziny i sprawienie, by jej członkowie stali się bardziej świadomi własnych mocnych stron i dzięki temu poprawili swoje funkcjonowanie. Proces ten opiera się na wzajemnym szacunku oraz krytycznej refleksji i przebiega stopniowo – poczynając od poziomu, na którym znajduje się rodzina, w tempie dostosowanym do jej możliwości realizacji celu, realistycznego i określonego wspólnie z rodziną. PSR jest tą metodą, która może być stosowana zarówno w klinicznej pracy socjalnej, szkolnej pracy socjalnej, jak i w każdej instytucji pomocowo-społecznej przez pracowników socjalnych i innych specjalistów (opiekunów, pedagogów, psychologów, wychowawców). Podjęcie Skoncentrowane na Rozwiązaniach to metoda, która już działa na polu pomocy społecznej w Polsce (wdraża to podjęcie m.in. Kraków, Warszawa, Toruń, Kielce, Katowice, Poznań) i powinna być nadal sukcesywnie implementowana w pracę socjalną zważywszy na jej efektywność, wieloaspektowość i krótkoterminowość. To pozwoli usamodzielniać klientów i doprowadzić do pożądanej zmiany tak szybko, jak jest to możliwe.

Mocne strony Podjęcia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach to:

- efektywność podejmowanych działań,
- nastawienie na rozwiązanie problemu,
- nacisk na szukanie zasobów i mocnych stron,
- rzetelne doprecyzowanie celów do realizacji,
- krótkoterminowość (w rozumieniu krótkotrwałego oddziaływania na klienta w celu usa-

modzielnienia go w dokonywaniu pożądaných zmian).

II. Wybrane umiejętności i techniki Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU Z KLIENTEM

Wzajemne zapoznanie się jest bardzo ważne. Pozwala klientowi ochłonąć po trudnym początku w sytuacji kontaktu z nieznaną osobą (tzw. pomagaczem), której trzeba opowiedzieć o tym, czego nie udało się osiągnąć, o własnych trudnościach w roli matki, żony. Rola terapeuty/pracownika socjalnego/konsultanta PSR (niezależnie jak nazwiemy osobę, która jest w gotowości służebnej budowania rozwiązań wspólnie z klientem), to taki sposób prowadzenia rozmowy, aby wspólnie z klientem skupić się na budowaniu PRZYSZŁOŚCI, a nie rozpamiętywaniu PRZESZŁOŚCI w kontekście problemów. Służy temu określenie celu spotkania, celu terapii – celu przychodzenia do ops-u/pcpr-u itd. (np. „w jaki sposób nasze spotkania mogą być dla Pani użyteczne?”).

Nowością dla obecnego sposobu pracy socjalnej jest fakt, że znacznie efektywniejsze dla procesu pomocowego PSR jest wiedzieć jak najmniej o kliencie, o rodzinie przed pierwszym spotkaniem - dopóki ów klient do nas nie przyjdzie i sam nie opowie, z czym przychodzi i co by miało być mu pomocne, aby przychodzić nie musiał. Trzeba dużej samodyscypliny, aby wielość diagnoz, opinii, informacji z wywiadów czy analizy dokumentów nie przełożyła się mechanicznie na ułożenie w głowie tak zwanej diagnozy i planu pomocy konkretnemu klientowi, pomimo, że nawet go jeszcze nie widzieliśmy i nie mieliśmy sposobności z nim porozmawiać. W Podejściu Skoncentrowanym na Rozwiązaniach nie przygotowujemy wcześniej pytań, konspektu rozmowy. Każdy człowiek jest inny, owszem - to pracownik socjalny wyznacza ramy rozmowy, ale to klient napełnia ją treścią.

2. FORMUŁOWANIE CELU

Nawiązanie kontaktu i przejście do określania celu to podstawowe elementy PSR, stanowiące początek rozmowy prowadzonej zgodnie z Podejściem Skoncentrowanym na Rozwiązaniach. Ten początek będzie wyglądał różnie – w zależności od typu relacji i potrzeb klienta/klientów. Szczególnie cenne mogą być propozycje rozpoczęcia rozmowy „poza problemem”, czyli zadawanie pytań, dotyczących zainteresowań klientów, sposobu spędzania wolnego czasu, pasji. To może pomóc w nawiązaniu kontaktu oraz ułatwić tworzenie lepszej

relacji współpracy. Generalną zasadą jest, aby jak najszybciej przechodzić od spraw związanych z problemem do celów, które klient chce (może /ma zamiar) osiągnąć.

7 cech dobrze sformułowanych celów w PSR:

- 1) ważne dla klienta (werbalizowane przez niego, nie pomagacza...),
- 2) małe (np. napisanie cv, a nie od razu rozmowa z pracodawcą),
- 3) konkretne, szczegółowe (np. „ograniczę picie alkoholu do dwóch piw tygodniowo”),
- 4) dotyczące zachowania („pójdę w czwartek do urzędu pracy, żeby się zarejestrować” - zamiast „pomyślę o tym”...),
- 5) opisujące występowanie pożądanej cechy zamiast nieobecności problemu („spróbuję jutro spokojniej porozmawiać z żoną” – zamiast „nie będę na nią krzyczał”),
- 6) określające raczej początek niż koniec („zaczynam żyć w trzeźwości” – zamiast „przestanę pić”),
- 7) realistyczne i osiągalne w kontekście życia klienta („na początek spróbuję uważniej słuchać moich dzieci” – zamiast „zostanę najlepszą matką”).

3. AKTYWNE SŁUCHANIE

To ważne, zwłaszcza, że niektórzy klienci podczas spotkań sporo mówią i niezbędne jest stosowanie technik aktywnego słuchania. Szanowanie ciszy to dodatkowy składnik aktywnego słuchania. To dawanie czasu klientowi jako kolejna umiejętność prowadzącego rozmowę skoncentrowaną na rozwiązaniach. To technika, dzięki której łatwiej jest poznać świat klienta, to czas indywidualnie długi dla każdego – oczywiście częściej do stosowania w domu klienta, w spokojnej, bezpiecznej atmosferze zamiast w 5-cio osobowym pokoju terapeutycznym...

4. PYTANIE CUDOWNE/PYTANIE O PREFEROWANĄ PRZYSZŁOŚĆ...

De Shazer (1988) opisuje „pytanie o cud” jako ważną część krótkiej terapii/poradnictwa PSR i również jako sposób tworzenia celów, które są ważne dla klienta. Jest to pytanie, skoncentrowane na przyszłości, ale z określeniem przeszłości i teraźniejszości jako źródła zasobów. Jeżeli się dąży do dookreślenia obrazu cudownego, prowadzi to do konkretnego „obrazu” tego, jaki będzie stan rozwiązania. Ważne jest, aby tak zgłębiać odpowiedzi na pytanie cudowne, by zgromadzić obraz możliwie najbardziej szczegółowy. Sam fakt dopracowywania szczegółowego obrazu rozwiązania wydaje

się mieć efekt wspierania ludzi w odczuciu, że to, o czym marzą, jest przez nich osiągalne. W miarę budowania opisu rozwiązania staje się ono powoli realną możliwością, bo jak piszą O'Hanlon i Weiner-Davis „wydaje się, że sam akt konstruowania wizji rozwiązania działa jako katalizator doprowadzający do niego” (1989, s.106).

5. PYTANIA O WYJĄTKI

Po ustaleniu „obrazu cudownego” pytania o wyjątki są pytaniami o to, kiedy już miały miejsce sytuacje, które choć w niewielkim stopniu przypominają zdarzenie cudowne. Dlatego też każda krótka nawet sytuacja, każdy moment, w którym sprawa „miała się lepiej” w dowolnym obszarze funkcjonowania klienta są przykładem możliwości rozwiązania w przyszłości na różnych płaszczyznach funkcjonowania lub z większą, pożądaną intensywnością. Stanowi to powrót do rzeczywistości i sprawdzenia, co „już działa” po to, aby robić tego jeszcze więcej! Pomocne są tu pytania skalujące.

6. SKALOWANIE

Skalowanie to jedna z najczęściej wykorzystywanych technik w podejściu PSR. Skalowanie to inna forma pytań. Pytania skalujące pomagają naszym klientom wyrazić spostrzeżenia, obserwacje dotyczące ich dawnych i obecnych doświadczeń oraz przewidywania dotyczące możliwości zmiany. Wszystko, co można zmienić – można skalować np. samokontrolę, poczucie własnej wartości, możliwość znalezienia zatrudnienia, zmiany pracy, szansę na pozostanie w trzeźwości, doprowadzanie do pożądanых zmian itp. Skalujemy zarówno stan obecny - teraźniejszość, przeszły (wyjątki od sytuacji problemowej), jak i przyszły (zasoby, cele do osiągnięcia).

7. KOMPLEMENTOWANIE/CHWALENIE

Komplementowanie jest istotnym elementem rozmowy na każdym etapie jej prowadzenia. To dawanie klientowi lub klientom wsparcia zarówno poprzez sygnały niewerbalne (uśmiech, kiwanie głową, gestykulacja rąk), jak i słowne wzmocnienia.

W Podejściu Skoncentrowanym na Rozwiązaniach:

- chwalimy często – nawet za drobne sukcesy,
- chwalimy za to, co można „udowodnić” (w co uwierzy klient) – mówimy: „umiesz”, „możesz”, „potrafisz”, zamiast „jesteś”,
- zasobów klienta poszukujemy:
 - w jego indywidualnych umiejętnościach,

- w jego systemie wartości,
- w jego konkretnym działaniu,
- w jego właściwościach osobowych,
- w jego rodzinie i najbliższym otoczeniu.

Komplementowanie to ważna i niezwykle cenna umiejętność PSR. Klienci często przeszli bardzo długą i trudną drogę życiową i nie zawsze zaufają naszym słowom – zwłaszcza, jeśli pochwały zostają użyte nieadekwatnie do sytuacji, z pewną przesadą lub zbyt ogólnie.

8. PYTANIA O SZCZEGÓŁY

O szczegóły należy klienta pytać na każdym etapie procesu terapeutycznego/procesu rozmowy PSR. Trzeba uszczegóławiać również cechy „obrazu cudownego”. Robimy to po to, aby dowiedzieć się, co klient ma na myśli określając swoją rzeczywistość społeczną własnym zestawem słów (np. „między mną i żoną jest już lepiej”). Dopytajmy (w formie frazowania lub parafraz), co to oznacza dla klienta, że jest lepiej? Dla każdego z nas, żyjącego w innym związku małżeńskim, partnerskim – w zależności od wielu sytuacji, pełnionych ról społecznych, kontekstu, stopnia zażyłości związku, przeżytych traum itp. co innego będzie kryło się za sformułowaniem „między nami jest już lepiej”. Szczegóły to również podpowiedzi, co jest ważne dla klienta, co chce zmienić, po co to chce zrobić, co mu to da, jak na tę zmianę zareagują inni, co będzie lepiej - czyli wszystko to, co pomoże klientowi skutecznie zbudować rozwiązanie, ukierunkowane na przyszłość.

III. Refleksje wynikające z praktyki

Dynamika zmian jest indywidualna i związana jest nie tylko z osobowością danego klienta, ale i umiejętnościami stosowania technik i umiejętności PSR. Prawie wszyscy uczestnicy szkoleń (a w ramach PSR miałam przyjemność poprowadzić szkolenia i warsztaty dla ponad 600 osób) wskazywali podczas ewaluacji ogromne zaciekawienie Podejściem Skoncentrowanym na Rozwiązaniach, ale i konieczność superwizowania ich pracy tym podejściem. Zdaję sobie sprawę, że nie jest to zadanie łatwe – wszak organizowanie superwizji winno być zadaniem kierowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, a środki finansowe na wszelkiego rodzaju szkolenia i doradztwo wymagają dodatkowego zaangażowania osobowego i merytorycznego. W ciągu ostatnich 5-ciu lat pracownicy socjalni i inni specjaliści sektora pomocowego wzięli udział w wielu szkoleniach, konferencjach, warsztatach i sympozjach – często bardzo cieka-

wych i twórczych. Głosy praktyków, które często słyszę jako podsumowanie tego uczestnictwa, sprowadzają się jednak do jednego z ważniejszych wniosków na przyszłość: pracownicy systemu pomocy społecznej mają już sporą wiedzę na temat przemocy, uzależnienia, współuzależnienia, bezrobocia itd. Potrzebują w tym momencie ćwiczenia UMIEJĘTNOŚCI - pracy nad celem, zauważania zasobów, dawania pozytywnej informacji zwrotnej, wsparcia, motywacji a przede wszystkim umiejętności rozmowy np. ze sprawcą przemocy, podczas interwencji z dzieckiem wykorzystanym seksualnie itp. (i nie chodzi tu bynajmniej o kilka spotkań kilkugodzinnych, ale rzetelne programy – minimum roczne, nastawione na ćwiczenie umiejętności i techniki PSR w odniesieniu do różnych grup klientów).

Przecież to często pracownik socjalny pojawia się pierwszy na tzw. miejscu zdarzenia. Jako jeden z nielicznych specjalistów odwiedza rodzinę w domu. To on spotyka pierwszy ofiary przemocy, pijanych klientów lub tych w ostrym kryzysie psychicznym. Pracownik socjalny musi znać nie tylko procedurę postępowania, adekwatną do danej sytuacji czy typ instytucji, którą należy powiadomić, ale przede wszystkim umieć nawiązać pierwszy kontakt, wejść w relację, pomóc rozmową – a jeśli nie pomóc – to przynajmniej nie zaszkodzić. To z pewnością może im umożliwić Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach i superwizowanie ich pracy. Już drugi rok prowadzę superwizję tym podejściem dla pracowników MOPS w Krakowie – pracowników socjalnych, asystentów rodzinnych, asystentów osób niepełnosprawnych. W/w refleksje dotyczą również ich spostrzeżeń, a jest to istotna grupa statystycznie (ponad 200 osób), mocna merytorycznie i wykształcona zawodowo. Ich posiadane umiejętności wspierania klientów w połączeniu z technikami Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach tworzą nową jakość w pracy socjalnej, a większe efekty pracy z klientami przekładają się na wzrost zadowolenia z pracy i minimalizowanie zjawiska wypalenia zawodowego.

IV. Podsumowanie

Zmiana jest zawsze możliwa. Dotyczy to nie tylko klientów... ale i nas – pomagaczy, pracowników socjalnych, kierowników niższego i wyższego szczebla. Dotyczy to zmiany postaw, myślenia, działania... (np. budowania z klientem rozwiązań problemów, a nie rozwiązywanie problemów klientów). To oferuje nam Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach. Moim zadaniem – jako osoby pomagającej zgodnie z zasadami PSR - jest

dołączyć do klienta w taki sposób, który motywuje go do zmiany i pomaga odkryć, jak powrócić do zachowań, które były zarówno akceptowane społecznie, jak i właściwe według samego klienta. Zastanówmy się nad swoimi umiejętnościami w naszej aktywności zawodowej: czy dajemy wystarczająco dużo czasu klientowi na odpowiedź, czy szanujemy ciszę, czy utrzymujemy kontakt wzrokowy, czy jesteśmy uważni, zaangażowani i ciekawi tego, co klient mówi, robi, robił, czuł, myślał (i nieistotnie, kim jest ów klient – czy klientem ośrodka, naszym pracownikiem, czy osobą superwizowaną). Dzięki zapisowi, notatkom systematycznie prowadzonym podczas rozmowy możemy dowiedzieć się, czy stosujemy techniki pomagające „wygadać się” niektórym naszym gościom (frazowanie), czy parafrazujemy czasem ich wypowiedzi, czy stosujemy pytania otwarte, czy potrafimy chwalić osiągnięcia i wysiłki, czy komplementujemy za osiągnięte cele i drobne nawet sukcesy. Taka refleksja lub też ZMIANA jest nam potrzebna, jako pomagaczom, terapeutom – osobom, które mają na co dzień do czynienia z bagażem ludzkich tragedii i sytuacji kryzysowych. Bo najważniejsze założenie Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach brzmi: jeśli coś działa – rób tego więcej, jeśli coś nie działa – zmień to! Pamiętajmy o tym zarówno w kontekście naszego klienta, jak i naszej aktywności zawodowej.

Beata Dąbrowska
terapeuta, trener TSR

Bibliografia:

- Berg I. K, Miller S. D. (2000), *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązaniu*, Galaktyka, Łódź
- Dąbrowska B. (2008), *Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach (SFA) nową jakością w pracy socjalnej*, w: L. Miś (red.), *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, Instytut Socjologii UJ, Seria Zeszyty Pracy Socjalnej, zeszyt 14), Kraków
- De Shazer S. (1988), *Clues: Investigating solution in brief therapy*. New York: Norton
- Krasiejko I. (2010), *Metodyka działania asystenta rodziny – Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Śląsk, 2010
- O'Hanlon W. H., Weiner-Davis M. (1989), *In search of solutions*. New York: Norton
- Szczepkowski J. (2010), *Praca socjalna – Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń
- Świtek T. (2009), *Ścieżki rozwiązań*, Wydawnictwo Akademickie, Kraków

Wolontariat seniorów w Małopolsce

Włączając się w obchody Europejskiego Roku Wolontariatu Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie zorganizował cykl spotkań fokusowych z licznymi ekspertami w celu pozyskania informacji nt. jakie działania prorozwojowe należy podjąć by wpłynąć na wzrost aktywności społecznej i obywatelskiej mieszkańców Małopolski. Jedno z tych spotkań było poświęcone tematyce wolontariatu seniorów w Małopolsce. Miało ono na celu podkreślenie wartości i roli wolontariatu senioralnego oraz podjęcie dyskusji na tematy:

- jak wykorzystać potencjał małopolskich seniorów w działaniach wolontarystycznych,
- w jaki sposób zaangażować seniorów do aktywności społecznej,
- w jaki sposób zachęcić instytucje, organizacje do korzystania z doświadczenia seniorów.

Spotkanie miało miejsce 28 listopada 2011 w siedzibie Miejskiego Ośrodka Wspierania Inicjatyw Społecznych (MOWIS). Zaproszenie do udziału w dyskusji przyjęli reprezentanci Uniwersytetu Trzeciego Wieku, administracji regionalnej szczebla samorządowego i rządowego, organizacji pozarządowych, w tym m.in. Stowarzyszenia Senior na Czasie i Polskiego Związku Emerytów i Rencistów.

Poniżej przedstawię konkluzje wynikające z przedmiotowego spotkania oraz wypracowane zalecenia dedykowane wszystkim tym, którzy są odpowiedzialni za lokalną politykę społeczną, w tym integrację osób starszych. Działania systemowe skierowane na tę grupę społeczną są bowiem coraz bardziej potrzebne, ze względu na postępujący proces starzenia się społeczeństwa.

W opinii ekspertów, w tym przedstawicieli samych zainteresowanych, seniorzy nie chcą się angażować w działalność wolontaryjną. Obawiają się zobowiązań, formalizacji czynności, nadmiaru pracy, przestrzegania skomplikowanych procedur, stałej dyspozycyjności, całkowitego podporządkowania (tak jak to często miało miejsce w byłej pracy), presji czasu, naruszenia ich rytmu dnia i ograniczenia wolności. Przeciętny senior czas swój dzieli na opiekę nad wnukami, stoi w kolejce do lekarza, robi zakupy w miejscach cenowo przystępnych, takich jak: place targowe i wyprzedaje w hipermarketach, utrzymuje porządki na cmentarzu, pielęgnuje ogród działkowy, aktywnie bierze udział w uroczystościach kościelnych. Rzadko który senior uczestniczy w szkoleniach, odbywa kursy, ma cykliczne i planowe spotkania z rówieśnika-

mi lub ze swoimi znajomymi. Jeśli jest już aktywny i nie ma istotnych ograniczeń fizycznych i psychicznych podejmuje się pracy zarobkowej w niewielkim wymiarze czasu, aby podreperować swoje uposażenie – emeryturę czy rentę. W odbiorze seniorów aktywność wolontaryjna ma złe konotacje i kojarzy im się z poprzednim ustrojem politycznym, w którym angażowani byli do prac społecznych. Wolontariat przez starszych spostrzegany jest przede wszystkim jako płaszczyzna aktywności ludzi młodych, mających czas, wykształcenie, energię, którą mogą spożytkować dla innych. Zbudowali oni sobie też stereotyp wolontariusza, czyli takiej osoby, która jest młoda, dobrze wykształcona i religijna. Natomiast jeśli seniorzy już mają obrażenia o wolontariacie angażującym osoby po 50-tym roku życia, to najczęściej dotyczą one posługi wolontaryjnej w parafii, pomocy dzieciom i osobom chorym. Nie dla wszystkich oferta ta jest atrakcyjna. Seniorzy tak naprawdę nie wiedzą, w jaki sposób mogliby pomagać innym. Nie uświadamiają sobie, że coś potrafią, że mają kompetencje, że dysponują czymś co dla innych może być atrakcyjne i bezcenne. Temu wszystkiemu nie sprzyja informacja upowszechniająca ideę wolontariatu, a kanały przekazu są nieadekwatnie dobrane do możliwości przeciętnego seniora. Seniorzy nie korzystają z portali internetowych ani komunikatorów, nie czytają ogłoszeń, nie czytają popularnych gazet. W telewizji mają swoje ulubione kanały, programy, i seriale, a w radiu stacje, audycje i słuchowiska. Trudno więc określić, gdzie należy promować wolontariat. Same media też nie do końca dbają o seniora-widza, -słuchacza, -czytelnika. Nie jest on tzw. atrakcyjną grupą docelową, choć to on regularnie płaci abonament radiowo-telewizyjny. Dotarcie z informacją do seniora nie jest łatwe. W opinii ekspertów, w komunikacji z seniorami najlepiej się sprawdza tzw. „informacja szeptana” - z wiarygodnego źródła, od zaprzyjaźnionej osoby. W tym kanale przekazu można by promować wolontariat senioralny. Można też lansować modę na wolontariat senioralny, pokazywać pozytywne wzorce, krzewić ideę uczenia się przez całe życie. O tych możliwościach często seniorzy nie wiedzą, nie mają też wewnętrznej motywacji do dzielenia się z innymi tym, co potrafią. Zapominają o tym, że mają wpływ na to, co się wokół nich dzieje, że mogą usprawnić życie w swojej społeczności lokalnej poprzez aktywność obywatelską szerzej rozumianą niż uczestnictwo w wyborach parlamentar-

nych czy samorządowych. Potrzebny więc jest tu pośrednik, łącznik, osoba ułatwiająca kontakt pomiędzy seniorami, a instytucjami czy organizacjami poszukującymi wolontariuszy. Dzisiaj w wielu Centrach Wolontariatu takie formy pracy się spotyka. Wymagają one jednak dodatkowej intensyfikacji i wprowadzenia odrębnej metodyki i specjalnych form pracy ze starszym klientem. Senior potrzebuje konkretnej informacji, jasnego, transparentnego, łatwego i czytelnego przekazu uwzględniającego jego ograniczenia. Ma wiedzieć jaką pomoc ma świadczyć, na jakich warunkach i jakie on z tego tytułu odniesie pozamaterialne korzyści.

Warto zauważyć, że za seniorów uważa się ludzi już po pięćdziesiątym roku życia. Oznacza to skupienie w jednej grupie 50, 60, 70, 80, 90 – cioletków, a więc kilka pokoleń. Jak wynika z doświadczeń osób pracujących z seniorami, pięćdziesięcioparolatki ostro protestują i nie chcą być identyfikowani z seniorami. „Młodzi” pięćdziesięciolatki nadają tempo pracy, lepiej asymilują wiedzę, są sprawniejsi ruchowo, popędzają starszych, nie mają do nich cierpliwości. Konieczna jest więc dywersyfikacja działań skierowanych do seniorów, z uwzględnieniem ich kondycji fizycznej i psychicznej, wynikającej z wieku.

Innym pomysłem, który pojawił się w grupie dyskusyjnej, a wywodzi się z doświadczenia pracy z osobami starszymi, jest rozwój infrastruktury środowiskowej dla seniorów w ich miejscu zamieszkania tj. klubów seniora, miejsc konkretnych, fizycznych przeznaczonych dla działań grup wsparcia i samopomocy seniorów, centrów witalności, gdzie w sposób dobrowolny, naturalny i niewymuszony spotykają się mieszkańcy sąsiednich ulic czy osiedli na kawie, ciastku lub przy herbatce, bądź w parku wymieniając przy okazji ze sobą uwagi, informacje, doświadczenia lub drobne usługi np. zakupy dla chorych, naprawa odzieży, usługi konserwatorskie w mieszkaniu.

Analizując z grupą dyskusyjną korzyści, jakie daje wolontariat senioralny warto zwrócić uwagę na to, że seniorzy:

- dysponują dużą ilością czasu niezagospodarowanego,
- mają doświadczenie życiowe i zawodowe oraz dystans do rzeczywistości,
- potrafią realnie i logicznie oceniać zagrożenie, przez to budują poczucie bezpieczeństwa i stabilizacji,
- ze względu na ogromny bagaż doświadczeń, jaki niosą na ramionach z większym spokojem i dystansem podchodzą do problemów, łatwiej im wyjść z kryzysu.

Mimo to, często można się spotkać z takim podejściem, że seniorzy są mało produktywni i nie nadążają za nowoczesnością i technologią. Nie mają na dzień dzisiejszy oczekiwanych i preferowanych kompetencji. Mają przestarzałe poglądy i wstrzymują postęp.

Zapytano więc grupę ekspertów, jakie czynniki ułatwiłyby działalność seniorów w wolontariacie? Skojarzenia ekspertów były jednoznaczne. Odnosiły się one do zbudowania indywidualnego podejścia do każdego seniora z całą diagnozą jego potrzeb i możliwości, wraz z opracowanym programem motywowania i wsparcia. Zwrócono uwagę na wypracowanie skutecznych kanałów przepływu informacji między instytucjami a seniorem. Zauważono istotną potrzebę opracowania i promowania pozytywnego wizerunku osoby starszej oraz samego wolontariatu senioralnego. Wskazano na potrzebę ograniczenia do minimum biurokracji w instytucjach samorządowych i rządowych w tych elementach, które blokują rozwój wolontariatu senioralnego. Mocno akcentowano realizację długofalowych projektów aktywizujących społeczności senioralne, które przeciwdziałałyby marginalizacji społecznej tej grupy wiekowej.

Jeśli zostaną podjęte właściwe działania aktywizujące, edukujące i integrujące społeczności senioralne, to pojawi się automatycznie płaszczyzna wyzwalająca wolontariat ludzi starszych. Pytanie jak przekonać różne podmioty w poszczególnych społecznościach lokalnych, a zarazem w całym samorządzie terytorialnym do skorzystania z usług wolontariatu seniorów? Ważne jest to, by ktoś dostrzegł ten potencjał i miał pomysł na jego zagospodarowanie. Rolą służb społecznych i organizacji pozarządowych wspierających wolontariat senioralny jest więc prowadzenie działań promujących tą grupę wiekową w opinii publicznej i wśród podmiotów, które mogłyby uzyskać konkretne korzyści z takiej formy wsparcia. Drugie zadanie to wskazywanie obszarów wykorzystania wolontariatu senioralnego. Prace powinny też iść w kierunku upublicznienia tzw. dobrych praktyk z udziałem starszej grupy wiekowej. Powinien zostać zmieniony dotychczasowy czarny PR osoby starszej jako osoby bezużytecznej, która wymaga specjalnej ochrony i przywilejów.

Rekomendacje

Podsumowując spotkanie z grupą ekspertów, zaleca się, aby środowiska odpowiedzialne za lokalną politykę społeczną, a równocześnie za integrację osób starszych skupiły się na tym, aby :

- Zmienić poglądy i przekonania samych seniorów. Seniorzy mylnie spostrzegają samą ideę wolontariatu, stąd u nich obawy przed włączeniem się do tej formy aktywności. Należy więc przemodelować ich przekonania i wartości stosując strategie informacyjne, edukacyjne indywidualnie dopasowane do odbiorcy. Dobrym rozwiązaniem jest tu powołanie koordynatorów-pośredników pomiędzy seniorami a instytucją, która wyraża gotowość do przyjęcia wolontariusza seniora.
- Pracować nad pozyskaniem lepszego naboru kandydatów na wolontariuszy seniorów poprzez poprawę i usprawnienie różnych kanałów przepływu informacji z zastrzeżeniem, aby przekaz miał charakter tradycyjny i indywidualny.
- Promować w mediach: po pierwsze pozytywny wizerunek seniora, po drugie modę na wolontariat senioralny, po trzecie modę na rozwój i edukację przez całe życie.
- Wprowadzać działania edukacyjne skierowane do samych seniorów uwzględniając w nich treningi nastawione na wzmocnienie poczucia wartości, podniesienie motywacji, pokazanie idei wolontariatu. Ważne jest tu, aby praca z wolontariuszem seniorem opierała się na diagnozie jego potrzeb, motywacji, aspiracji i gotowości do pomagania.
- W pracy z seniorem należy posługiwać się metodami adekwatnymi do jego możliwości i ograniczeń.
- Pamiętać, iż grupa senioralna nie jest jednorodna ani pod względem wieku, ograniczeń fizjologicznych ani stanu zdrowia. Zajęcia więc powinny być prowadzone osobno dla różnych grup wiekowych.
- Ogłosić apel do teoretyków polityki społecznej i pracy socjalnej aby na nowo zdefiniowali pojęcie seniora i nie włączali do tej grupy osób 50 i +. Ta grupa zdecydowanie nie utożsamia się z seniorami.
- Rozwijać infrastrukturę środowiskową dla osób starszych w ich miejscu zamieszkania tworząc tzw. miejsca - centra witalności społecznej.
- Zintegrować w pierwszej kolejności środowiska ludzi starszych i na ich bazie budować wolontariat.
Opracować i realizować długotrwałe projekty aktywizujące społeczność ludzi starszych. Instytucje, które są odpowiedzialne za politykę społeczną i animację osób starszych powinny organizować akcje promujące pozytywny obraz seniorów i wolontariat osób starszych wśród szerokiej opinii społecznej. Inicjatywy takie powinny być adresowane szczególnie do tych podmiotów, w których jest możliwy rozwój wolontariatu osób starszych np. w sporcie, turystyce, edukacji i opiece nad dziećmi, w obszarze kultywowania starych zawodów itp.

Elżbieta Mirewska

Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie