

Spis Treści

1. Wprowadzenie w tematykę	2
1.1. Omówienie przepisów prawnych normujących zagadnienia ustawy o pomocy społecznej	3
1.2. Przygotowanie i organizacja nowego modelu realizacji usług..5	
a. przygotowanie merytoryczne jednostki do wdrożenia nowego modelu	5
b. przygotowanie techniczne jednostki do wdrożenia nowego modelu	5
2. Nowy model realizacji usług ukierunkowany na poprawę jakości obsługi klienta	6
2.1. Wdrożenie nowego modelu usług usprawnione poprzez zatrudnienie niezbędnej kadry i wyposażenie stanowisk pracy...6	
2.2. Oddzielenie pracy administracyjnej od pracy socjalnej i usług socjalnych	7
3. Najnowsze efekty związane z działaniem nowego modelu	9
3.1. Realizacja działań związanych w planie z osobą i rodziną	9
3.2. Trening motywacyjny – komunikacja	12
3.3. Plan pomocy 3 D	16
4. Podsumowanie	17

1. Wprowadzenie w tematykę.

Oddzielenie pracy socjalnej od obowiązków biurokratycznych nie jest nowym pomysłem. O potrzebie wprowadzenia zmian organizacyjnych w działalności ośrodków eksperci oraz samorządowcy mówią już od dawna. Modyfikacja struktury tych jednostek była zresztą jednym z elementów założeń do nowelizacji ustawy z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 163 ze zm.). Przygotowane zostały one jeszcze za czasów poprzedniego kierownictwa resortu pracy, które chciało umożliwić gminom fakultatywne wydzielanie działu wsparcia dochodowego zajmującego się tylko prowadzeniem postępowań administracyjnych. Jednak przedstawiona wtedy propozycja zmian nie zyskała akceptacji Ministerstwa Finansów i utknęła na etapie uzgodnień resortowych. Cała reforma skutkowała bowiem zwiększeniem wydatków budżetu państwa.

Ministerstwo Rodziny Pracy i Polityki Społecznej zapowiada wprowadzenie zmian związanych z funkcjonowaniem ośrodków pomocy społecznej. Ich celem jest zwiększenie aktywności pracowników socjalnych i odciążenie ich od pracy typowo administracyjnej. W ten sposób mają zyskać więcej czasu na działania związane bezpośrednio ze wspieraniem osób i rodzin. Jak może to wyglądać w praktyce, ma pokazać pilotaż, który jest przeprowadzony w wybranych gminach.

Resort pracy ogłosił konkurs, który jest realizowany ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014–2020. Wybranych jest w nim ok. 80 ośrodków pomocy społecznej, spośród tych, które przesłały swoje zgłoszenia. Uzyskały one dofinansowanie na wdrożenie usprawnień organizacyjnych, które mają polegać na oddzieleniu pracy i usług socjalnych od pracy administracyjnej. Z uzyskanej dotacji, która wynosi maksymalnie 360 tys. zł, będą one mogły pokryć koszty wyposażenia pokoi do rozmów z klientami i stanowisk pracy oraz zatrudnienia pracowników socjalnych.

W ramach udziału w projekcie gmina jednostka będzie jednak musiała przeprowadzić zmiany w swojej strukturze i wyodrębnić zespoły lub stanowiska ds.: pierwszego kontaktu, pracy socjalnej, usług oraz świadczeń przyznawanych decyzją. W praktyce ma to wyglądać w ten sposób, że gdy osoba potrzebująca wsparcia zgłosi się do ośrodka, trafi właśnie do pierwszego z tych działów. Jego pracownicy przeprowadzą wstępną diagnozę jej sytuacji i skierują do kolejnego zespołu. Jeżeli wiodącym problemem będzie bezrobocie, osoba zostanie przekazana do tego zajmującego się przyznawaniem świadczeń.

1.1. Omówienie przepisów prawnych normujących zagadnienia ustawy o pomocy społecznej.

Zgodnie a art. 110 ust 1 ustawy o pomocy społecznej zadania pomocy społecznej w gminach wykonują ośrodki pomocy społecznej.

Jednocześnie ustawa określa nieformalną strukturę ośrodków poprzez przypisanie im zadań z zakresu własnego, jak i zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, nie określając jednocześnie zadań priorytetowych. Niezwykle ważnym zadaniem jest prowadzenie pracy socjalnej, polegającej na udzieleniu wsparcia osobom i rodzinom w rozwiązaniu problemów i przezwyciężeniu trudności.

Ośrodki pomocy społecznej przez lata swojej działalności wprowadziły własne, dostosowane do lokalnych potrzeb i możliwości struktury organizacyjne.

W dniu 30 czerwca 2017 r. została opublikowana ustawa z dnia 22 czerwca 2017 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z realizacją programu „Za życiem”, która wprowadziła zmiany do ustawy społecznej dotyczącej art. 110a.

Wprowadzona nowelizacja umożliwiła ośrodkom pomocy społecznej wyodrębnienie w strukturze organizacyjnej specjalistycznych zespołów, w szczególności zespołu do spraw pracy socjalnej i zespołu do spraw usług pomocy społecznej.

W ocenie resortu rodziny, pracy i polityki społecznej jest to ważny krok mający na celu, w końcowym efekcie, rozdzielenie pracy socjalnej od czynności administracyjnych związanych z wydawaniem decyzji administracyjnych.

Rozdzielenie działań socjalnych i usług od czynności administracyjnych związanych z procesem wydawania decyzji.

Podstawa prana – ustawa o pomocy społecznej:

Art. 110a

1. W ramach struktury organizacyjnej ośrodka pomocy społecznej może zostać wyodrębniony:
 - 1) zespół realizujący zadania w zakresie pracy socjalnej i integracji społecznej;
 - 2) zespół realizujący zadania w zakresie usług pomocy społecznej;
 - 3) zespół realizujący zadania o których mowa w pkt. 1 i 2.

2. W skład zespołów o których mowa w ust. 1 wchodzi specjalności z zakresu pracy socjalnej, specjaliści z zakresu pracy z rodziną oraz inni specjaliści realizujący zadania usług pomocy społecznej, w tym w zakresie integracji społecznej. Art. 110a ustawy o pomocy społecznej daje możliwość wyodrębnienia zespołów w dużych ośrodkach i stanowisk w małych ośrodkach. Jest to ważny krok do tego, żeby pracownicy nie wykonywali wszystkich zadań, tylko byli przypisani do danego zespołu/stanowiska realizującego zadania w określonym zakresie. Wydzielając zespoły/stanowiska i przypisując pracownikom socjalnym określone zadania należy pamiętać o warunkach przyznania dla pracowników socjalnych dodatku do wynagrodzenia oraz dodatkowego urlopu wypoczynkowego, żeby ich tych uprawnień nie pozbawić.

Art. 121 ust. 3

Pracownikowi socjalnemu zatrudnionemu w ośrodku pomocy społecznej lub powiatowym centrum pomocy rodzinie, do którego obowiązków należy **praca socjalna oraz przeprowadzenie rodzinnych wywiadów środowiskowych**, jeżeli przepracował nieprzerwanie i faktycznie co najmniej 5 lat, przysługuje raz na dwa lata dodatkowy urlop wypoczynkowy w wymiarze 10 dni roboczych.

Art. 121 ust. 3a

Pracownikowi socjalnemu zatrudnionemu w pełnym wymiarze czasu pracy w samorządowych jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, do którego podstawowych obowiązków należy **świadczenie pracy socjalnej w środowisku, w tym przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych** poza siedzibą jednostki, przysługuje wypłacany co miesiąc dodatek do wynagrodzenia w wysokości 250 zł. W przypadku zatrudnienia w mniejszym wymiarze czasu pracy dodatek przysługuje w wysokości proporcjonalnej do czasu pracy.

- 1.2. Przygotowanie i organizacja nowego modelu realizacji usług.
 - a. Przygotowanie merytoryczne jednostki do wdrożenia nowego modelu:
 - opracowanie projektu regulaminu organizacyjnego,
 - opracowanie projektu zarządzenia Dyrektora,
 - opracowanie projektu schematu organizacyjnego,
 - podział zadań dla planowanych zespołów i stanowisk,
 - zakresów czynności dla pracowników.
 - b. Przygotowanie techniczne jednostki do wdrożenia nowego modelu:
 - wyposażenie stanowiska ds. pierwszego kontaktu,
 - zakup tablicy informacyjnej dla klientów.

Opracowanie dokumentów w procesie wdrożenia zespołów/stanowisk w ośrodku pomocy społecznej.

Przykładowe dokumenty w procesie prowadzenia pracy socjalnej z osobą/rodziną

1. Zgłoszenie osoby/rodziny do prowadzenia pracy socjalnej:
 - karta zgłoszenia do usług pracy socjalnej
2. Ustalenie sytuacji osoby/rodziny wraz z diagnozą:
 - wywiad cz. I
 - scenariusz wywiadu, scenariusz ankiety
 - karta diagnozy
 - karta zgłoszenia do specjalistycznego poradnictwa (psycholog, radca prawny, lekarz, psychiatra, specjalista terapii uzależnień)
3. Opracowanie planu działań z osobą/rodziną w pracy socjalnej:
 - kontrakt socjalny
 - karta planu działania z osobą/rodziną
4. Działania podejmowane w ramach pracy socjalnej:
 - karta pracy socjalnej prowadzona z osobą/rodziną
5. Okresowa ocena prowadzonej pracy socjalnej:
 - wywiad środowiskowy cz. IV
 - scenariusz wywiadu, scenariusz ankiety
 - scenariusz obserwacji

6. Modyfikacja zasad współpracy (w sytuacji kiedy będzie to konieczne):
 - kontrakt socjalny
 - karta planu działania z osobą/rodziną
7. Zakończenie pracy socjalnej z osobą/rodziną
 - karta oceny końcowej.

2. Nowy model realizacji usług ukierunkowany na poprawę jakości obsługi klienta

- 2.1. Wdrożenie nowego modelu usług usprawnione poprzez zatrudnienie niezbędnej kadry i wyposażenie stanowisk pracy. Zatrudnienie pracowników socjalnych, terapeutę, psychologa, prawnika, wyposażenie stanowisk pracy.

Poradnictwo prawne - realizowane poprzez udzielanie informacji o obowiązujących przepisach z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego, zabezpieczenia społecznego, ochrony praw lokatorów. Poradnictwo polega na przekazaniu klientowi informacji o powszechnie obowiązującym w Polsce prawie oraz o praktyce jego stosowania, w szczególności poprzez: podanie i omówienie odpowiednich przepisów, przekazanie wzorów pism prawnych, sporządzenie projektu pisma procesowego. Obejmuje ono m.in. pomoc w sporządzaniu projektów pism procesowych w zakresie: prawa rodzinnego (rozwoły, separacje, ograniczenie władzy rodzicielskiej, ustalanie opiekunów prawnych, rodzin zastępczych, itp.), prawa karnego (wszczęcie postępowania karnego i jego przebiegu), prawa administracyjnego w odniesieniu do prawa lokalowego dla rodzin.

Poradnictwo psychologiczne - realizuje się poprzez procesy diagnozowania, profilaktyki, terapii, konsultacji (poradnictwo i konsultacje psychologiczne). Głównym celem jest zidentyfikowanie problemu i poszukiwanie sposobów jego rozwiązania. Poradnictwo podzielone zostało na cztery fazy: diagnoza problemu, tzn. zidentyfikowanie trudności z jaką osoba sobie nie radzi; określenie czynników podtrzymujących istnienie problemu oraz trudności związanych z jego rozwiązaniem; poszukiwanie nowych sposobów przezwyciężenia trudności;

wzmocnienie klienta w realizowanych przez niego zmianach, wspomaganie rozwoju cech sprzyjających poradzeniu sobie w aktualnej sytuacji.

Poradnictwo rodzinne - udzielanie porad i wskazówek związanych z zależnościami między strukturą rodziny i obowiązującymi w niej zasadami funkcjonowania. Podstawowym celem realizacji poradnictwa specjalistycznego jest poprawa jakości życia osób zwracających się o pomoc, ich rozwój i optymalizacja poczynań związanych z różnymi aspektami funkcjonowania rodzinnego. Istotą porady jest tworzenie warunków do odzyskania lub uzyskania przez klienta podjęcia właściwych decyzji i ich realizacji, a także unikania w przyszłości działań, które prowadzą do problematycznej sytuacji życiowej.

Wzmocnienie więzi rodzinnych - działanie polega na organizowaniu warsztatów podnoszących wiedzę oraz zmierzających do kształtowania pozytywnych postaw wśród klientów. Celem warsztatów jest wzmocnienie więzi rodzinnych i poprawa komunikacji między jej członkami oraz podniesienie poziomu umiejętności wychowawczych rodziców w zakresie okazywania miłości, bycia konsekwentnym i umiejętności stawiania granic.

2.2. W ramach oddzielenia pracy administracyjnej od pracy socjalnej i usług socjalnych utworzenie zespołów:

1. Zespół / Stanowisko ds. pierwszego kontaktu

Zadania pracownika socjalnego

- profesjonalne potraktowanie zgłaszającej się po pomoc osoby lub osoby zgłaszającej przypadek wymagający pomocy;
- przeprowadzenie wstępnej rozmowy z osobą zgłaszającą się po pomoc;
- pokierowanie osoby do odpowiedniego Zespołu / Stanowiska, który przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy i planuje dalszą pomoc;
- w przypadku mało precyzyjnej informacji pracownik może przeprowadzić rodzinny wywiad środowiskowy i następnie decyduje do którego Zespołu/Stanowiska powinna trafić osoba zgłaszająca się po pomoc.

2. Zespół /Stanowisko ds. pracy socjalnej

Zadania pracownika socjalnego

- prowadzenie pracy socjalnej z osobą lub rodziną;
- świadczenie usług poradnictwa specjalistycznego;
- organizowanie rodzinnych form pomocy, w szczególności z wykorzystaniem projektów socjalnych;
- realizacja z osobą/rodziną kontraktu socjalnego;
- realizacja projektów socjalnych.

3. Zespół / Stanowisko ds. usług socjalnych

Zadania pracownika socjalnego

- Przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych i planowanie odpowiedniego wsparcia;
- udzielenie pomocy w formie usług opiekuńczych;
- usługi świadczone w domach pomocy społecznej
- usługi świadczone w ŚDS, DDzP i mieszkaniach chronionych;
- usługi w ośrodkach interwencji kryzysowej.

4. Zespół/Stanowisko ds. świadczeń przyznawanych decyzją

Zadania pracownika socjalnego

- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych;
- prowadzenie postępowań administracyjnych;
- pomoc osobom im rodzinom w formie świadczenia przyznawanego decyzją.

5. Zespół /Stanowisko ds. bezdomności

Zadania pracownika socjalnego

- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych i planowanie odpowiedniego wsparcia;
- w zależności od potrzeb osób bezdomnych udziela pomoc w formie schronienia w Schronisku dla Bezdomnych,
- w zależności od potrzeb bezdomnej samotnej matki udziela pomoc w formie schronienia w Domu Samotnej Matki,
- wszczęcie procedury umożliwiającej potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych na podstawie Ustawy o Świadczeniach Opieki Zdrowotnej finansowanej ze Środków Publicznych art. 54.

6. Zespół /Stanowisko ds. przeciwdziałania przemocy

Zadania pracownika socjalnego

- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych i planowanie odpowiedniego wsparcia;
- wszczęcie procedury „Niebieskie Karty”
- uczestniczenie w grupach roboczych
- monitoring sytuacji rodziny.

Zależnie od potrzeb ośrodka pomocy społecznej wynikających ze specyfiki Gminy, katalog zadań realizowanych przez poszczególne Zespoły/Stanowiska może być rozszerzony i zmodyfikowany.

W procesie powoływania zespołów / stanowisk w ośrodku pomocy społecznej istotne jest przeprowadzenie ewaluacji wewnętrznej (np. przeprowadzenie ankiety wśród pracowników oraz osób korzystających z pomocy społecznej, której celem jest poznanie opinii na temat wprowadzonych zmian w ośrodku).

Co daje rozdzielenie działań socjalnych od czynności administracyjnych?

Pracownik socjalny nie wykonuje wszystkich zadań.

Pracownik socjalny pracuje zadaniowo.

Pracownik socjalny przypisany jest 1 zespołowi/ stanowiskowi.

Mniej środowisk, w których pracownicy socjalni udzielają pomocy.

Mniejsze obciążenie pracy.

3. Najnowsze efekty związane z działaniem nowego modelu

3.1. Realizacja działań związanych w planie z osoba i rodzina

Do pracy w nowym zespole/ stanowisku można przejść **na każdym etapie metodycznego działania pracownika socjalnego z osobą lub rodziną**. Poniżej zaprezentowane zostały przykładowe przesłanki **przejścia z pracy w relacji osoba lub rodzina z pracownikiem socjalnym**, w oparciu o metodę indywidualnego przypadku (lub inaczej pracę socjalną regularną), **do pracy multiprofesjonalnej**.

ETAP DIAGNOZY POGŁĘBIONEJ

1. Wielopropblematowość sytuacji osoby, rodziny.
2. Potrzeba dostarczenia i uspołnienienia informacji o osobie/rodzinie, posiadanych przez różne instytucje.
3. Stwierdzenie, że zespół/ stanowisko nie jest w stanie w ramach posiadanych zasobów podjąć dalszych kroków w pracy z osobą/rodziną z powodu braku:
 - odpowiednich zasobów do rozpoznania sytuacji (np. brak kompetencji, narzędzi),
 - odpowiednich zasobów do stworzenia i realizacji planu pracy (niewystarczająca oferta form pomocy),
 - wyspecjalizowanych osób, które mogą wesprzeć pracownika socjalnego w diagnozie sytuacji osoby/rodziny.
4. Występowanie niejasności lub wieloznaczności przejmowanych ról oraz zadań z nimi związanych przez instytucje.
5. Niemożność zrealizowania oczekiwań i wymagań osób/rodzin.
6. Większa motywacja osoby lub rodziny do pracy z innym zespołem /stanowiskiem.

ETAP TWORZENIA PLANU PRACY Z OSOBĄ I RODZINĄ

Uzgadniając z osobą/rodziną plan współpracy, pracownik socjalny odnosi się do zidentyfikowanych potrzeb, oczekiwań, a także wyznaczonych celów.

Przesłanką do podjęcia decyzji o zmianie zespołu/stanowiska na etapie tworzenia planu jest:

1. Sytuacja, w której wobec deklarowanych potrzeb osób i rodzin oraz w związku z koniecznością udzielenia wielowymiarowego wsparcia, opracowywany plan działania zawiera elementy niemieszczące się w kompetencjach i możliwościach pracownika socjalnego.
2. Nieoczekiwana zmiana, która nastąpiła w sytuacji osoby lub rodziny – pracownik socjalny podejmuje działanie adekwatne do okoliczności i w uzasadnionych wypadkach, gdy wymagana jest znacząca zmiana planu współpracy i uwzględnienie w nim elementów strukturalnie i funkcjonalnie ułożonych poza OPS.

3. Fakt, iż specyfika celów i zakres potrzeb oraz oczekiwań klientów wymaga zaangażowania w proces opracowania planu współpracy zespołu multiprofesjonalnego, ponieważ wskazane jest wzmocnienie osoby/rodziny przez specjalistów, np. terapia alkoholowa, doradztwo zawodowe, terapia rodzinna.
4. Wyraźna prośba osoby lub rodziny.

ETAP REALIZACJI DZIAŁAŃ ZAWARTYCH W PLANIE PRACY Z OSOBĄ I RODZINĄ

Na tym etapie, decyzja o przekazaniu do nowego zespołu/stanowiska może wynikać z faktu, iż:

1. Podejmowane działania nie przynoszą satysfakcjonujących efektów – pomimo wdrożenia planu pracy, potrzeby i oczekiwania osoby/rodziny nie zostają zaspokojone, a cele nie są osiągnięte.
2. Ujawniają się nowe okoliczności, stanowiące przeszkodę w osiągnięciu celów – osoba/rodzina wobec napotkanych trudności szuka wspólnie z pracownikiem socjalnym innych rozwiązań, a szansą na poprawę sytuacji jest włączenie jej w sieć wielosektorowej współpracy.
3. W trakcie realizacji działań pracownik socjalny napotyka trudności, które przekraczają jego kompetencje i uprawnienia.
4. Dostrzeżenie potrzeby uzyskania pomocy w dostępie do zasobów środowiska lokalnego, niezbędnych do realizacji działań zawartych w planie pracy.
5. Podjęcie kolejnej próby odzyskania przez osobę/rodzinę własnej sprawczości i potrzeba dodatkowego wzmocnienia motywacji do realizacji przez nią zaplanowanych działań lub zmieniająca się jej ocena postrzegania celu i miejsca dokonywania się zmiany życiowej.
6. Wyraźna prośba osoby lub rodziny.

ETAP EWALUACJI

Przesłanką do podjęcie decyzji o zmianie zespołu/stanowiska na etapie ewaluacji jest:

1. Stwierdzenie, że zrealizowany Plan pracy nie doprowadził do poprawy sytuacji osoby lub rodziny, lub poprawa sytuacji jest na tyle niewystarczająca, że proces udzielania wsparcia wymaga kontynuacji.
2. Wykazanie, że pracownik socjalny wykorzystał wszystkie swoje zasoby w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, a pomimo to nie udało się doprowadzić do oczekiwanej zmiany.
3. Nieosiągnięcie założonych w planie pracy/projekcie celów i wskaźników – pracownik socjalny dokonując ewaluacji, gdy potwierdza ona, iż należy kontynuować wsparcie dla osoby czy rodziny, uwzględniając specyfikę poszczególnych środowisk, dynamikę i specyfikę relacji pomocowej, przebieg procesu pomocowego, jego uwarunkowania, potrzeby i oczekiwania klientów może uznać, że będzie ono bardziej efektywne, gdy proces pomocowy zostanie zrealizowany z wykorzystaniem zasobów OPS i partnerów kooperacji i taką propozycję przedstawi osobie/rodzinie.
4. Wyrażna prośba osoby lub rodziny.

3.2. Trening motywacyjny – komunikacja

Niezmiernie istotnym czynnikiem wpływającym na jakość udzielanej pomocy, jak również na efektywność prowadzonych działań jest proces komunikacji. Proces ten można traktować w kilku kategoriach. Myśląc o systemie pomocy społecznej, szczególnego znaczenia nabiera proces komunikowania się, który może się odbywać w relacji:

- pracownik socjalny – klient,
- pracownik socjalny – inni pracownicy socjalni/specjaliści – konsultanci,
- klient – klient,
- pracownik socjalny – instytucja,
- klient – instytucja.

W rozważaniach nad procesem komunikacji w pracy socjalnej należy przybliżyć relację pracownik socjalny – klient. Sama praca socjalna wykonywana jest nie przez instytucje, ale przez konkretne osoby (pracowników socjalnych, profesjonalnych pomocników) wchodzące w bezpośrednią relację z przyjmującymi pomoc (klientami). Relacja ta, a co za tym idzie forma i jakość komunikacji, decydują o efektywności działań pomocowych pracownika socjalnego. Umiejętność sprawnego wypowiedania się w mowie i piśmie ma fundamentalne znaczenie dla wykonywania zawodu pracownika socjalnego. Skuteczne zastosowanie umiejętności prowadzenia wywiadu jest decydujące w sytuacji, gdy podstawą procesu pracy socjalnej jest wymiana informacji.

Komunikowanie się – czy też porozumiewanie się – jest podstawą życia społecznego. Pozostając przy bezpośrednim porozumiewaniu się ludzi, zwanym komunikacją interpersonalną, warto powiedzieć, iż jest to dominująca dziedzina działania w pracy socjalnej.

Proces komunikowania powinien zawierać następujące elementy:

- jasną koncepcję przekazu,
- odpowiednią formę przekazu, przy zastosowaniu języka znanego odbiorcy,
- odpowiedni środek przekazu, przy zachowaniu zasady, że najważniejsze jest przekazanie tej samej informacji w więcej niż jednej formie, albowiem szansa dotarcia do adresatów jest wówczas większa,
- upewnienie się, że informacja dotarła do odbiorcy,
- upewnienie się że została zrozumiana intencja nadanego przekazu (łatwiejsze zawsze tam gdzie komunikacja jest dwustronna),
- monitorowanie reakcji odbiorcy, zwłaszcza wtedy, gdy warunkiem respektowania treści informacji jest jego przychylność,
- uzyskanie informacji zwrotnej, gdy okoliczności tego wymagają.

W pracy socjalnej bezpiecznie jest zastosować tzw. prosty model komunikacji, gdzie jasno określone jest, kto jest nadawcą, a kto odbiorcą, natomiast wiadomość przekazywana jest w sposób prosty, bezpośredni, jasny i zrozumiały.

Dobór słów nadawcy i odbiorcy będzie zależny od sytuacji pomocowej oraz od rodzaju wiadomości jaka jest do przekazania. Istotą komunikowania będzie zastosowanie niezbędnych czynników ułatwiających ten proces. Pracownik socjalny, aby był zrozumiany przez swojego klienta, musi dołożyć wszelkich starań.

Kilka podstawowych zasad:

- pracownik socjalny musi starać się, by klient dobrze go rozumiał (wyraźnie wymawiać słowa, nie mówić szybko, podkreślać intonacją najważniejsze informacje, używać słów znanych, unikać skrótów albo wyjaśniać je, definiować nowe terminy, korzystać z przykładów, ilustracji, schematów i innych gotowych materiałów),
- pracownik socjalny powinien przeciwdziałać znużeniu odbiorcy, głównie przez okazywanie osobistego stosunku emocjonalnego do prezentowanych treści,
- pracownik socjalny powinien być taktowny i nie irytować klienta – odbiorcy komunikatu.

Dla dobrej komunikacji szczególnie ważna jest regularna wymiana ról mówcy i słuchacza. Ma to znaczenie szczególnie w pracy socjalnej, gdzie klient wraz z pracownikiem socjalnym współuczestniczy w procesie pomocy, tworząc go i kształtując jego normy. Mówiąc inaczej – trzeba rozmówcę dopuszczać do głosu, dać mu szansę wypowiedzi własnego zdania lub opinii na omawiany temat. Dużą rolę w komunikacji odgrywa umiejętność słuchania i obserwacji, która w pracy socjalnej stanowi jedną z metod diagnozy. Pracownik socjalny, aby aktywnie słuchać, musi być zmotywowany, czyli świadomy swojego celu, zainteresowany wypowiedzianymi treściami i omawianym tematem, skoncentrowany. Powinien cierpliwie czekać na wypowiedź rozmówcy, którym jest klient pomocy społecznej, unikać przerywania i starać się konstruktywnie powracać do wątku rozmowy. Pracownika socjalnego musi cechować szczególna wrażliwość, powinien okazywać wsparcie klientowi i starać się aktywnie uczestniczyć w procesie komunikacji, głównie zadając pytania, dostosowując się do rozmówcy. W ten sposób tworzy się atmosferę porozumienia i empatycznego podejścia.

W procesie komunikacji pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem pomocy społecznej może dojść do różnego rodzaju zakłóceń. Typowe zakłócenia procesu komunikacji pomiędzy pracownikiem socjalnym, a klientem pomocy społecznej dotyczą głównie sfery samej relacji, formy prowadzenia dialogu oraz czynników zewnętrznych. W systemie pomocy społecznej dostrzega się bariery komunikowania się w rozwiązywaniu problemów społecznych, które osłabiają skuteczność tego procesu. Są to głównie:

- bariery dostrzeżone w relacjach pracowników socjalnych z klientami pomocy społecznej – osobami i rodzinami,
- bariery dostrzeżone w relacjach pracowników socjalnych z konsultantami zatrudnionymi w pomocy społecznej,
- bariery dostrzeżone w relacjach pracowników ze zwierzchnikami,
- bariery dostrzeżone w relacjach między instytucjami zaangażowanymi w rozwiązywanie problemów społecznych w szeroko rozumianym sektorze pomocy społecznej.

Warto wspomnieć, iż we współczesnej pracy socjalnej często brakuje czasu na prawidłowy proces komunikowania się. Jest to wynikiem rosnącej liczby zadań, trudniejszych i bardziej złożonych problemów klientów pomocy społecznej oraz rosnącej biurokratyzacji. Nie bez znaczenia pozostają również bariery językowe, niezgodność komunikatów werbalnych i niewerbalnych, bariery emocjonalne, jak również problemy z dostępem do niektórych specjalistów. Dla samych pracowników socjalnych najistotniejszy wydaje się fakt istnienia barier w komunikacji z klientami. Dlatego właśnie przywiązują do nich szczególną uwagę, troszcząc się o ograniczenie lub wyeliminowanie zakłóceń tego procesu. Pracownicy socjalni skutecznie inicjują kontakty z klientami celem prowadzenia działań pomocowych, wspierających, doradczych, terapeutycznych czy interwencyjnych. Umiejętność skutecznego porozumiewania się jest niezbędną i fundamentalną sprawnością w zawodzie pracownika socjalnego, ponieważ podstawą procesu pracy socjalnej jest wymiana informacji.

3.3. Plan pomocy „3D”

Powyższy projekt można porównać do profesjonalnej drużyny, która widzi w przestrzeni - więcej niż inni tzw. „3D”

Plan pomocy w projekcie „3D” daje podwyższenie jakości pracy pracownika socjalnego poprzez:

- wypracowanie i wdrożenie lokalnych rozwiązań organizacyjnych przez samorządy gminne wspólnie z samorządem powiatowym w zakresie szkolenia i doskonalenia zawodowego kadr pomocy społecznej oraz doradztwa metodycznego dla pracowników z terenu powiatu i umożliwienie zwiększenia dostępu pracowników socjalnych do specjalistów/konsultacji na poziomie OPS/gminy, wprowadzenie w OPS superwizji pracy socjalnej psychologicznej i metodycznej, inicjowanie i wspieranie funkcjonowania wśród pracowników socjalnych grup wsparcia jako grup samopomocowych i „refleksji nad działaniem”
- inicjowanie i funkcjonowanie zespołów konsultacyjnych, problemowych, zadaniowych i projektowych w OPS
- opracowanie ścieżek rozwoju zawodowego oraz przygotowanie planów szkoleniowych

Planem pomocy projektu „3D”, jest realizacja na kilku szczeblach współpracy:

1. Poziom instytucji – współpraca ośrodków pomocy społecznej z innymi instytucjami. Zasady oraz sposób zawiązywania na szczeblu lokalnym sformalizowanych partnerstw podmiotów pomocy społecznej i integracji społecznej z podmiotami innych polityk sektorowych, m.in. pomocy społecznej, edukacji, zdrowia, sądownictwa ,policji.
2. Poziom pracownika – współpraca pracowników socjalnych z pracownikami innych instytucji świadczących usługi na rzecz klientów pomocy społecznej. Rozwiązania pozwalające zintegrować działania na rzecz osób, rodzin i grup społecznych oraz wypracowanie mechanizmu współpracy pracowników socjalnych z pracownikami innych instytucji świadczących usługi na rzecz klientów pomocy społecznej.

3. Poziom klienta – współpraca pracowników socjalnych z klientem, która pozwoli na dopasowanie wsparcia do faktycznych potrzeb. Tworzenie zindywidualizowanej diagnozy potrzeb osób, rodzin oraz grup społecznych uwzględniający całościowe, międzysektorowe wsparcie prowadzące do zawarcia kontraktu socjalnego, wskazującego oddziaływania i możliwości wielu sektorów w środowisku lokalnym.

4. Podsumowanie Projektu

Realizacja projektu spowoduje, iż spełnione zostaną zakładane podstawowe zasady właściwego reagowania, w tym w szczególności: zasada wcześniej – zanim kryzys przerodzi się w długotrwały problem, zasada skuteczniej – aby działania były kompleksowe i profesjonalne (dzięki wdrożeniu pomocy specjalistów pomocy społecznej, służby zdrowia, kuratorów, policji, pedagogów itp.) oraz pracy w grupach interdyscyplinarnych, podniesieniu kompetencji członków Zespołu/ Stanowiska), a także zasada efektywniej – danie szansy na wyjście z trudnej sytuacji życiowej (dzięki połączeniu form wsparcia da szansę na skuteczność i sukces w postaci wyjścia z problemu).

Realizacja projektu przyczyni się do osiągnięcia następujących rezultatów:

1. Podniesienie jakości usług kierowanych do osób i rodzin korzystających z pomocy społecznej, dzięki wzrostowi kompetencji zawodowych pracowników wykonujących działania w zakresie Zespołu / Stanowiska.
2. Zwiększenie oferty pomocowej dla osób i rodzin korzystających z pomocy społecznej (poprzez udostępnienie pomocy specjalistycznej psychologicznej, prawniczej, pedagogicznej, socjalnej, zdrowotnej),
3. Wzrost kompetencji społecznych i umiejętności interpersonalnych dzięki wdrożeniu form wsparcia grupowego dla osób i rodzin korzystających z pomocy społecznej
4. Poprawa sytuacji osób i rodzin korzystających z pomocy społecznej.

Profesjonalne pomaganie – praca socjalna

1. Praca socjalna, to działalność profesjonalna.
2. To zespół powiązanych ze sobą działań prowadzonych przez wykształconych pracowników socjalnych we współpracy z osobą wspieraną.
3. To działalność polegająca na udzieleniu pomocy człowiekowi w odbudowie jego społecznego funkcjonowania.

Celem pracy socjalnej jest pomoc w uczeniu się samodzielności.