



Przykład działań pracownika socjalnego w pracy z rodziną, w której występuje potrzeba wzmocnienia w zakresie realizacji funkcji opiekuńczo –wychowawczej z uwzględnieniem wszystkich etapów postępowania metodycznego

### Analiza sytuacji rodziny

OCENA/DIAGNOZA

Pracownik socjalny w trakcie wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania rodziny oraz rozmowy w trakcie kolejnego spotkania analizuje i opisuje sytuację rodziny:

**Sytuacja rodzinna:** Rodzina objęta wsparciem liczy 6 osób: matka Anna (lat 33), konkubent Janusz (lat 56) i 4 dzieci (Daniel 10 lat, Michał 7 lat, Jakub 6 lat, Mateusz 3 lata, piąte dziecko w drodze). Mieszkają w małej wsi do 3 tys. mieszkańców.

**Sytuacja materialna** rodziny jest dobra, łączny miesięczny to 6880 zł. Rodzina utrzymuje się z kilku źródeł dochodu: renty rodzinnej (1040,00 zł), zasiłków rodzinnych z dodatkami (1233,00 zł), zasiłku pielęgnacyjnego (215,84 zł), dodatku mieszkaniowego (299,16 zł), świadczeń wychowawczych 500+ (2000,00 zł) oraz pensji konkubenta (2100,00 zł). Rodzina zajmuje mieszkanie komunalne, w którym mają do dyspozycji 2 pokoje, aneks kuchenny i łazienkę z toaletą. Ogrzewane jest piecem kafłowym. W mieszkaniu panuje ład i porządek, jest zadbane, ponad to są nowe meble i jest wyposażone w podstawowe sprzęty gospodarstwa domowego.

**Sytuacja opiekuńczo-wychowawcza:** klientka wychowuje wspólnie z konkubentem 4 dzieci z pierwszego związku klientki. Ojciec chłopców nie żyje, był dużo starszy od klientki podobnie jak obecny jej partner (w obu przypadkach różnica wieku ponad 20 lat). Najstarszy syn Daniel otrzymuje wsparcie w szkole w postaci Indywidualnego Programu Edukacyjno-Terapeutycznego, który został oparty o jego orzeczenie o niepełnosprawności intelektualnej. Chłopiec bierze on udział w zajęciach i rewalidacyjnych. Średni syn - Michał posiada opinię z Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej. Rodzina posiada asystenta rodziny z uwagi na trudności opiekuńczo-wychowawcze. Klientka nie stosuje metod antykoncepcji, nie kontroluje regularnie swojego stanu zdrowia.

**Sytuacja w rodzinie:** relacje w patchworkowej rodzinie są skomplikowane, dzieci wymagają dużej uwagi, zabiegają o uwagę. Wobec nowego partnera matki czują respekt, czasem obawę, jednak są chętne do interakcji i widać, że potrzebują wspólnie spędzanego czasu. Matka z uwagi na swoje ograniczenia (niepełnosprawność intelektualna) ma trudności w organizacji czasu wolnego, potrzebuje wsparcia w zakresie edukacji dzieci. Dodatkowym problemem są relacje klientów z sąsiadami. Głośne imprezy alkoholowe partnerów i wybuchowy charakter Janusza są podłożem konfliktów. Wielokrotnie konieczna była interwencja policji i pracownika socjalnego.

**Wykształcenie i kwalifikacje zawodowe:** Anna ma wykształcenie zawodowe, skończyła Zawodową Szkołę Specjalną, a jej wyuczony zawód to sprzedawca. Obecnie jest osobą bezrobotną, zarejestrowaną w Powiatowym Urzędzie Pracy. Nigdy nie pracowała, związała się z dużo starszym mężczyzną, który utrzymywał ją i kolejne pojawiające się dzieci. Po jego śmierci otrzymała rentę rodzinną. Anna pomimo ograniczenia umysłowego nie posiada orzeczenia o niepełnosprawności. Obecny partner Janusz ma wykształcenie zawodowe, jest osobą pracującą (ochroniarz w składzie budowlanym), ma orzeczenie o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności.



**Deklarowane umiejętności:** umiejętność gotowania, utrzymania porządku i czystości, organizacji własnego czasu.

**Deklarowane przez klientkę bariery:** barierą jest brak motywacji do podjęcia pracy. Powodem jest wyuczona bezradność, jak również jej ograniczenia intelektualne. Nie dostrzega potrzeby zmiany swojej sytuacji zawodowej, nie widzi sensu w podjęciu pracy zarobkowej. Ograniczeniem jest brak umiejętności samodzielnego określenia własnych umiejętności, zainteresowań, mocnych i słabych stron. Mimo, iż posiada wykształcenie zawodowe nigdy nie pracowała, nie miała możliwości sprawdzenia swoich umiejętności w praktyce. W trakcie jednej z rozmów z pracownikiem socjalnym stwierdziła, iż obawia się, że nie będzie umiała pogodzić pracy zarobkowej z obowiązkami domowo-rodzinnymi. Klientka obawia się odpowiedzialności wynikającej z pracy na etacie, podkreślała, iż boi się jak się zachowa pracodawca w sytuacji choroby, któregoś z jej dzieci. Obawia się, iż nie sprosta wymaganiom dzisiejszego rynku pracy i oczekiwaniom pracodawcy. Problemem jest także organizacja w zakresie dotarcia do pracy – kobieta nie posiada prawa jazdy, ani własnego środka transportu, które pozwoliłyby jej na dojazd do pracy z miejsca jej zamieszkania. Dodatkowo barierą jest zależność Anny od starszego partnera, który nie motywuje jej do podjęcia pracy. W domu przyjęty jest tradycyjny podział ról, Anna koncentruje całą swoją uwagę na obowiązkach domowo-rodzinnych.

**Dotychczasowa aktywność na rynku pracy:** Anna dotychczas nie poszukiwała samodzielnie pracy, jest zarejestrowana w PUP, ale z racji, iż wychowuje 4 dzieci nie korzystała do tej pory z ofert PUP. Nie miała dotychczas sprecyzowanego celu zawodowego, nie posiadała jakiegokolwiek planu działań, skorzystała jedynie z porady doradcy zawodowego, nie miało to przełożenia na konkretne decyzje Anny. Ma problem, aby określić w jakim zawodzie chciałaby pracować, w jakim zakresie się doszkolić. Czeką na propozycje, jednak wobec konkretnych propozycji nie wykazuje realnego zainteresowania potencjalnymi możliwościami. Anna nigdy nie przygotowywała dokumentacji rekrutacyjnej, nie aplikowała do żadnej pracy, nie była na rozmowie kwalifikacyjnej. Jest zarejestrowana od lat w PUP, nie zna innych instytucjonalnych form wsparcia, nie korzystała alternatywnych z form poszukiwania pracy.

**Preferencje / oczekiwania zawodowe:** Anna nie potrafi sprecyzować swoich oczekiwań odnośnie potencjalnego miejsca pracy, ani preferencji zawodowych. Nie widzi potrzeby i sensu zmiany swojej sytuacji zawodowej, tłumaczy się obowiązkami domowo-rodzinnymi. Nie ma oczekiwań zawodowych, to konsekwencja dobrej sytuacji materialnej rodziny – świadczenia socjalne i zasoby finansowe wystarczają spokojnie na życie na wsi. Sytuacja materialna w tym wypadku działa demotywująco na Annę i Janusza.



Pracownik socjalny na podstawie informacji zdobytych podczas wywiadu środowiskowego oraz rozmowy z klientki w ramach kolejnego spotkania w siedzibie Ośrodka opracowuje analizę możliwości i ograniczeń klientki wykorzystując metodę SWOT:

**Mocne strony** (możliwości):

- posiadanie kwalifikacji zawodowych i umiejętności z zakresu sprzedaży
- zadeklarowane dodatkowe umiejętności: opieka nad dziećmi, utrzymanie porządku i czystości w pomieszczeniach, obsługa sprzętów sprzątających
- wstępna gotowość do podjęcia pracy w niepełnym wymiarze czasu pracy
- brak przeciwwskazań do podjęcia zatrudnienia
- gotowość do udziału w warsztatach i szkoleniach z zakresu kompetencji interpersonalnych i społecznych
- gotowość do poszukiwania pracy w branżach innych aniżeli wynikającej z posiadanego wykształcenia (sektor usług sprzątających)

**Szanse** (możliwości):

- uregulowana sytuacja mieszkaniowa
- brak problemów rodzinnych, które mogłyby zakłócić pracę zarobkową (nie utrzymują kontaktów ze swoją rodziną pochodzenia, borykającą się z problemami alkoholowymi, odcięła się od niej)
- możliwość skorzystania ze wsparcia instytucjonalnego (urzędu pracy, ośrodka pomocy społecznej, firmy szkoleniowej)

**Słabe strony** (ograniczenia):

- długotrwałe bezrobocie
- opieka nad 4 małoletnich dzieci
- zależność od starszego partnera
- brak motywacji do podjęcia pracy, jak i samodzielnego poszukiwania miejsca pracy (beneficjentka świadczeń ZUS i OPS)
- niska samoocena klientki, brak wiary we własne siły, brak wiary we własny potencjał zawodowy
- ograniczone możliwości dojazdu do miejsca pracy
- pobłażliwość wobec agresywnych zachowań partnera
- obawa przed zmianą sytuacji
- wykluczenie cyfrowe (słabe umiejętności komputerowo-techniczne)
- brak umiejętności związanych z poruszaniem się po rynku pracy, brak przygotowanych dokumentów aplikacyjnych
- brak jasno sprecyzowanego celu zawodowego
- brak konsekwencji
- niska samoocena
- wyuczona bezradność

**Zagrożenia** (ograniczenia):

- niski poziom motywacji do zmiany sytuacji zawodowej (beneficjentka OPS i ZUS)
- brak doświadczenia w pracy zarobkowej
- brak wsparcia ze strony najbliższej rodziny w prowadzeniu gospodarstwa domowego (obciążenie obowiązkami, brak kontaktu z rodziną pochodzenia)



### Wybór problemów do rozwiązania

Po zapoznaniu się klientki z opracowaną analizą możliwości i ograniczeń i zmodyfikowaniu jej zgodnie z oczekiwaniami klientki pracownik socjalny dokonuje wraz z Anną i jej partnerem wyboru najistotniejszych problemów do rozwiązania stopniując problemy od najbardziej ogólnych do szczegółowych:

- problemy opiekuńczo-wychowawcze
- problemy w relacjach z otoczeniem (sąsiadami)
- problemy edukacyjne dzieci
- brak zatrudnienia klientki
- brak jasno określonego celu zawodowego klientki
- brak przygotowania do skutecznego poszukiwania pracy, brak wiedzy dotyczącej aktywnych metod poszukiwania zatrudnienia, brak dokumentów aplikacyjnych, ograniczony dostęp do ofert pracy
- niska samoocena klientki, brak wiary we własne możliwości, obawa przed odpowiedzialnością związaną z legalną, etatową pracą
- brak zainteresowania własnym zdrowiem klientki, niski poziom wiedzy klientki z zakresu seksualności i metod antykoncepcji

### Określenie celów i przewidywanych rezultatów działań

Cel główny: **Poprawa funkcjonowania rodziny (sprawy opiekuńczo-wychowawcze)**

Cele szczegółowe i przewidywane efekty działania:

- a) wzmocnienie umiejętności wychowawczych i opiekuńczych klientów (efekt: pedagogizacja partnerów, lepsza organizacja czasu wolnego dzieci, Anna bardziej angażuje konkubenta w opiekę nad dziećmi);
- b) zapewnienie pełnowartościowe wyżywienie dzieci (efekt: zmniejszenie obowiązków domowych klientki, czas wykorzystany na pracę zawodową);
- c) wsparcie edukacyjne dla dzieci (efekt: stały kontakt matki z wychowawcą, pomoc asystenta rodziny w nauce w czasie zdalnej nauki, docelowo regularne uczestnictwo dzieci w zajęciach pozalekcyjnych);
- d) zapewnienie ciągłości orzeczeń i dokumentacji medycznej (efekt: zdobycie zaświadczenia od lekarza i skompletowanie dokumentacji lekarskiej);
- e) zwiększenie poziomu wiedzy matki z zakresu seksualności i antykoncepcji (efekt: regularne wizyty u lekarza-ginekologa, zwiększenie poziomu wiedzy z zakresu zdrowia i seksualności, większa samoświadomość Anny);
- f) rozwiązanie konfliktu z sąsiadami klientów (efekt: umiejętność panowania nad gniewem klientów, unikanie sytuacji konfliktowych, ustalenie źródeł sytuacji konfliktowych i przepracowanie problemów sąsiedzkich z pracownikiem socjalnym i dzielnicowym);
- g) określenie planu rozwojowego klientki (efekt: Anna potrafi określić swój potencjał, ma sprecyzowane oczekiwania odnośnie pracy);
- h) nabycie przez Annę umiejętności poruszania się po rynku pracy (efekt: potrafi samodzielnie poszukiwać ofert na rynku pracy, ma przygotowane dokumenty aplikacyjne, potrafi zaprezentować się na rozmowie rekrutacyjnej, potrafi radzić sobie w sytuacji stresu);
- i) zwiększenie motywacji do działania i wiary we własne siły Anny(efekt: ma wyższą samoocenę, zna swoje mocne strony, zasoby, możliwości, potrafi je wykorzystać w czasie poszukiwania zatrudnienia).

Pracownik socjalny i asystent rodziny wypracowują z klientką katalog działań służących realizacji ustalonych celów szczegółowych, dokonuje podziału zadań:



**Pracownik socjalny i asystent rodziny:**

- wzmacnianie umiejętności wychowawczych i opiekuńczych klientów poprzez rozmowy pedagogizujące partnerów, wskazanie w jaki sposób lepiej organizować czas wolny dzieci, zachęcanie do większego angażowania w proces wychowawczy i opiekę nad dziećmi Janusza,
- wskazywanie klientce możliwości i warunków uzyskania wsparcia finansowego (dofinansowania) posiłków dla dzieci,
- udzielenia wsparcia edukacyjne dla dzieci poprzez stały kontakt matki z wychowawcą, pomoc asystenta rodziny w nauce w czasie zdalnej nauki, docelowo zachęcenie do regularnego uczestnictwa dzieci w zajęciach pozalekcyjnych,
- pomoc w uzyskaniu przedłużenia orzeczenia o niepełnosprawności syna Anny, tu: zdobycie zaświadczenia od lekarza i skompletowanie dokumentacji lekarskiej,
- edukacja seksualna klientki, ma na celu zwiększenie poziomu wiedzy matki z zakresu seksualności i antykoncepcji, uświadomienie wpływu kolejnych ciąż na jej zdrowie psychiczne i fizyczne, zachęcanie do regularnych wizyt u lekarza-ginekologa,
- działania mediacyjne i pomoc w rozwiązaniu konfliktu z sąsiadami klientów, tu: rozmowy z klientami o konsekwencjach wszczynania konfliktów, ustalenie źródeł sytuacji konfliktowych i przepracowanie problemów sąsiedzkich z pracownikiem socjalnym i dzielnicowym, wskazanie potencjalnych rozwiązań i zachowań w konfliktowych sytuacjach,
- określenie planu rozwojowego klientki, wspieranie klientki w ustaleniu celów zawodowych, pomoc klientce w zaplanowaniu działań związanych z przygotowaniem do wyjścia na rynek pracy, tu: pomoc w zaplanowaniu przeorganizowania obowiązków domowo-rodzinnych, wygospodarowaniu czasu niezbędnego na poszukiwanie pracy, wskazanie alternatywnych sposobów poszukiwania pracy, pomoc w stworzeniu dokumentów aplikacyjnych (realizacja zgodnie z zasadą małych kroków),
- edukacja i pomoc klientce w opanowaniu umiejętności korzystania z komputera, drukarki i Internetu, dzięki czemu będzie potrafiła zarejestrować się on-line, przeszukiwać oferty pracy w sieci, założyć i obsłużyć konto bankowe,
- zachęcanie klientki do podniesienia swoich kompetencji osobistych, społecznych i zawodowych poprzez uczestnictwo w indywidualnych bądź grupowych formach wsparcia oferowanych przez instytucje i organizacje na terenie powiatu i województwa (udział w warsztatach i szkoleniach z zakresu motywacji, aktywnych metod poszukiwania pracy, konstruowania dokumentów aplikacyjnych, autoprezentacji, kompetencji interpersonalnych),
- wspieranie klientki w dostępie do bezpłatnych kursów zawodowych, tu: wskazanie metod wyszukiwania bezpłatnych stacjonarnych i zdalnych kursów doszkalających,
- monitorowanie sytuacji szkolnej dzieci klientki, tu: pozostawanie w stałym kontakcie z wychowawcami, pedagogami,
- informowanie klientki o możliwości skorzystania ze wsparcia instytucji, działaniach organizacji działających na terenie powiatu na rzecz osób bezrobotnych, proponowanie konkretnych działań.

**W ramach wykorzystania zasobów środowiska:**

- aktywizacja zawodowa i zachęcanie klientki do uczestnictwa i skorzystania z możliwości spotkania z doradcą zawodowym, wsparcie klientki w ustaleniu celów zawodowych, opracowaniu Indywidualnego Planu Działań,
- motywowanie klientki do uczestnictwa w indywidualnych bądź grupowych formach wsparcia i doszkalania,
- wskazanie klientce możliwości podniesienia kompetencji i zdobycia nowych umiejętności zawodowych w ramach bezpłatnych kursów, pomaga w dotarciu do informacji



	<p>o aktualnych szkoleniach,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– informuje o inicjatywach realizowanych w mieście na rzecz bezrobotnych (targach pracy, dniach karier, bezpłatnych imprezach kulturalnych, aktualnych projektów aktywizujących).</li> </ul> <p><b>Klientka:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– aktywnie włącza się w procesie analizy potrzeb, ustalania kolejnych celów, opracowywaniu postanowień kontraktu socjalnego/porozumienia, aktywnie uczestniczy w procesie rozpoznawania swoich celów, możliwości i ograniczeń oraz nabywa umiejętności pomocne w realizacji działań na rynku pracy,</li> <li>– określa swoje zainteresowania, preferencje, decyzje, chęci, postawy, wartości, związane z aktywnością społeczną i zawodową w kontakcie z pracownikiem socjalnym i doradcą zawodowym,</li> <li>– jest zmotywowana i wyraża gotowość uczestnictwa w proponowanych formach aktywizacji społecznej i zawodowej,</li> <li>– na bieżąco informuje pracownika socjalnego o trudnościach, osiągnięciach, zmianach,</li> <li>– podejmuje samodzielne działania w celu znalezienia zatrudnienia,</li> <li>– stara się włączyć w proces wychowania dzieci konkubenta,</li> <li>– planuje czas wolny swoich dzieci,</li> <li>– stara się wraz z partnerem spędzać aktywnie czas z dziećmi,</li> <li>– wykazuje większe zainteresowanie edukacją dzieci, pozostaje w stałym kontakcie z nauczycielami.</li> </ul> <p><b>Pracownik socjalny wraz z klientką:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– zapisują działania w kartach kontraktu socjalnego lub porozumienia,</li> <li>– ustalają terminy realizacji poszczególnych działań,</li> <li>– ustalają kanały przepływu informacji, dostarczenia dodatkowej dokumentacji,</li> <li>– ustalają terminy spotkań celem ewaluacji poszczególnych etapów działań.</li> </ul>
<p><b>REALIZACJA PLANU DZIAŁAŃ</b></p>	<p>Realizacja planu określonego w ramach kontraktu lub porozumienia.</p> <p>Współpraca pracownika socjalnego z klientami w ramach realizacji planu działania w oparciu o zasadę małych kroków, tu: wyznaczanie w ramach kontraktu socjalnego/porozumienia mniejszych zadań do realizacji, krótkoterminowych celów, krótkich terminów realizacji, rozliczenie z drobnych działań, na bieżąco, elastycznie ustalone kolejne cele do osiągnięcia.</p>
<p><b>SYSTEMATYCZNA EWALUACJA DZIAŁAŃ</b></p>	<p>Pracownik socjalny zobowiązuje klientkę do sukcesywnego dostarczania dokumentacji, poświadczeń, potwierdzających realizację kolejnych działań: certyfikat potwierdzający ukończenie treningu kompetencji osobistych i społecznych), egzemplarz określonego w PUP indywidualnego planu działań, opinię specjalisty (doradcy zawodowego), zaświadczenia ukończonych kursów, dokumentację medyczną syna, zaświadczenie lekarskie o regularnych wizytach itp.</p> <p>Pracownik socjalny rozlicza na druku kontraktu lub porozumienia ustalone i zapisane wcześniej zadania po zakończeniu każdego z etapów pracy z klientką.</p>



**Cel główny** został zrealizowany częściowo: nastąpiła zdecydowana poprawa funkcjonowania rodziny (sprawy opiekuńczo-wychowawcze, sporadycznie organizują imprezy, starają się, aby zawsze jedno z nich było trzeźwe, nie piją przy dzieciach), zachowują ciszę nocną, starają się nie zakłócać spokoju innych mieszkańców, nie wdają się w kłótnie).

**Cel a)** został zrealizowany całkowicie: klient włącza się w opiekę nad dziećmi, klientka stara się organizować czas wolny dzieci, spędza go aktywnie.

**Cel b)** został zrealizowany całkowicie: dzieci zostały zapisane na obiady szkolne.

**Cel c)** został zrealizowany w całości: dzieci otrzymały wsparcie edukacyjne, matka jest w stałym kontakcie z wychowawcami, asystent rodziny pomaga dzieciom w nauce w czasie zdalnej edukacji.

**Cel d)** zrealizowany częściowo: z powodu sytuacji pandemii przedłuża się kompletowanie dokumentacji dziecka, klientka oczekuje na ostatnie zaświadczenie od lekarza, aby wysłać wnioski.

**Cel e)** zrealizowany częściowo: zostały przeprowadzone rozmowy z matką dotyczące jej zdrowia, seksualności i antykoncepcji, była na wizycie u ginekologa, jednak ze względu na odległy termin klientka już zdążyła zajść w międzyczasie w kolejną ciążę.

**Cel f)** zrealizowany całkowicie: klient stara się panować nad gniewem, unika sytuacji konfliktowych, ogranicza do minimum spotkania i kontakty z problematycznymi sąsiadami.

**Cel g) i h)** zrealizowany częściowo: określenie zarysu planu rozwojowego klientki, Anna potrafi określić swój potencjał, ma przygotowane dokumenty aplikacyjne, odbyła rozmowę z doradcą zawodowym, opanowała podstawy obsługi komputera i Internetu, potrafi samodzielnie szukać ofert pracy i kursów.

**Cel i)** zrealizowany częściowo: klientka wykazuje gotowość do zmiany, jednak wciąż brakuje jej motywacji i konsekwencji w działaniu, szybko traci zainteresowanie, demotywiąco działa instytucjonalne wsparcie finansowe, szybko poddaje się, wraca do utartych schematów działania, silnie koncentruje się na obowiązkach domowych, ma problemy z godzeniem zadań i ról już na poziomie planowania działań.

**Wnioski:** w obecnej sytuacji klientki, będącej w kolejnej ciąży, przeformułowane i częściowo przesunięte w czasie zostały cele zawodowe, czas ciąży zostanie wykorzystany na poszukiwanie bezpłatnych lub dofinansowanych kursów i szkoleń w trybie on-line, działania skoncentrują się na działaniach motywacyjnych, dalszej pedagogizacji klientów, wsparciu rodziny w zakresie umiejętności opiekuńczo-wychowawczych.