



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Powiat
Lęborski

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



CZŁOWIEK - NAJLEPSZA INWESTYCJA



„DROGA DO SAMODZIELNOŚCI”

**SKRYPT DLA PRACOWNIKÓW
INSTYTUCJI INTEGRACJI SPOŁECZNEJ
Z ZAKRESU NOWOCZESNYCH I SKUTECZNYCH METOD PRACY,
EFEKTYWNIIE ZWIĘKSZAJĄCYCH AKTYWNOŚĆ ZAWODOWĄ I SPOŁECZNĄ
GRUPY OSÓB USAMODZIELNIANYCH**

OPRACOWAŁ: ZESPÓŁ KONSULTANTÓW ITTI

Spis treści

1. Wstęp	4
1.1. Osoba usamodzielniana	5
1.2. Czym jest proces usamodzielniania?	5
1.3. Charakterystyka osób opuszczających pieczę zastępczą.....	7
2. Ścieżka, którą kroczą usamodzielniani	8
3. Nowoczesne metody i narzędzia Wsparcia i pracy z klientem.....	13
3.1. Trening aktywizacji zawodowej.....	14
3.2. Tutoring	16
3.3. Coaching	17
3.4. Mentoring.....	18
3.5. Talon Kariery.....	22
3.6. Program szkolenia dla kadry pracowników zatrudnionych w instytucjach działających na rzecz integracji społecznej z zakresu innowacyjnych metod pracy	23
3.7. Załączniki do części szkoleniowej	59
Podsumowanie.....	73
Podstawowe akty prawne	75
Literatura:.....	77
Załączniki	78
Załącznik nr 1 – ustawowa pomoc, udzielana osobom usamodzielnianym	78
Załącznik nr 2 - Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie.....	83
Załącznik nr 3 – Ośrodki Pomocy Społecznej	83
Załącznik nr 4 – Powiatowy Urząd Pracy.....	94

1. WSTĘP

Niniejszy skrypt stanowi jeden z trzech elementów produktu finalnego pn. „**Kompleksowy program nowych form i metod pracy oraz działania z osobami opuszczającymi formy opieki zastępczej – usamodzielniającymi**”. Dokumenty te wytworzone zostały w ramach projektu innowacyjnego testującego pn. „Droga do samodzielności”. Skrypt przeznaczony jest dla pracowników Instytucji Integracji Społecznej. Dotyczy nowoczesnych i skutecznych metod pracy, efektywnie zwiększających aktywność zawodową i społeczną grupy osób usamodzielnianych (opuszczających pieczę zastępczą). Pracownicy poznają i nauczą stosować się nowoczesne i skuteczne metody pracy, aby lepiej pomagać osobom usamodzielnianym w rozpoczęciu dorosłego życia. Bezpośrednio skrypt przeznaczony jest dla pracowników instytucji takich, jak: ośrodki pomocy społecznej oraz powiatowe centra pomocy rodzinie (są to tzw. użytkownicy modelu). Pośrednio jednak zyskają na tym również klienci tych instytucji, w szczególności osoby usamodzielniane (tzw. odbiorcy modelu), ponieważ zagadnienia ujęte w skrypcie dopasowane są do ich potrzeb i problemów. Do zastosowania w pracy z osobami usamodzielnianymi wybrane zostały tylko te z nowoczesnych metod pracy, które mogą być stosowane przez osoby nie posiadające odpowiednich certyfikatów (np. w przypadku coachingu).

Osobom usamodzielnianym oraz procesowi usamodzielnienia został poświęcony pierwszy rozdział. W drugim przedstawiona została ścieżka, którą kroczą usamodzielniani (przede wszystkim opisano, z jakiej pomocy mogą oni skorzystać). Opisano tu także krótko założenia projektu innowacyjnego „Droga do samodzielności” i nową ścieżkę osób usamodzielnianych, jaką będą kroczyć po udzieleniu im wsparcia w ramach ww. projektu. Trzeci rozdział wprowadza w tematykę nowoczesnych metod pracy z klientem. Można znaleźć tam podręcznik, stanowiący podstawę do przeprowadzenia szkolenia pracowników Instytucji Integracji Społecznej. Korzystać mogą z niego również osoby, które nie mają możliwości udziału w szkoleniu, po zapoznaniu się z sugerowaną literaturą.

Skrypt jest dokumentem uniwersalnym, który nie będzie używany tylko w pracy z osobami usamodzielnianymi i można go będzie dostosować do innych powiatów na terenie całego kraju. Innowacyjne metody i narzędzia pracy z klientem zaproponowane w skrypcie mają stanowić swoistą bazę wiedzy, wykorzystywaną głównie przez pracowników instytucji integracji społecznej. Metody opisane w niniejszym dokumencie mają stanowić pomoc w codziennej pracy z osobami usamodzielnianymi.

Szkolenie z nowoczesnych i skutecznych metod pracy, efektywnie zwiększających aktywność zawodową i społeczną grupy osób usamodzielnianych ze względu na swoją tematykę, nie może być prowadzone w formie wykładów. Program zajęć jest skonstruowany tak, aby uczestnicy szybko przyswoili jak największą ilość wiedzy i nauczyli się stosować nowoczesne metody. Dlatego większość godzin zajęć odbędzie się w formie warsztatowej.

1.1. Osoba usamodzielniana

Osoba usamodzielniana jest to osoba opuszczająca, po osiągnięciu pełnoletności rodzinę zastępczą, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą lub regionalną placówkę opiekuńczo-wychowawczą oraz dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie, dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, specjalny ośrodek wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę i młodzieżowy ośrodek wychowawczy.

Osoba ta po opuszczeniu ww. instytucji zostaje objęta pomocą pieniężną na kontynuowanie nauki, usamodzielnienie i zagospodarowanie. Dodatkowe formy pomocy obejmują wsparcie w uzyskaniu odpowiednich warunków mieszkaniowych i zatrudnienia.

1.2. Czym jest proces usamodzielniania?

Proces usamodzielniania rozpoczyna się na 2 miesiące przed osiągnięciem pełnoletności przez osobę usamodzielnianą i najpóźniej kończy się w momencie osiągnięcia przez osobę usamodzielnianą 25 roku życia.

Proces usamodzielniania ma celu integrację wychowanków ze środowiskiem i przygotowanie do samodzielnego życia. Zgodnie z ustawą o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej celem usamodzielniania podopiecznych rodzin i placówek opieki zastępczej jest przygotowanie ich do pełnienia różnych samodzielnich ról społecznych, najlepiej w naturalnym środowisku, z którego pochodzą, a jeśli nawet poza nim – to w ścisłej relacji do niego, z odbudowanymi więziami społecznymi, pozwalającymi na uzyskanie w nim oparcia społecznego.

Etapy procesu usamodzielniania

Opiekun usamodzielnienia

Proces usamodzielniania rozpoczyna się co najmniej na dwa miesiące przed osiągnięciem pełnoletności przez osobę, która będzie się usamodzielniać. W tym czasie musi ona wskazać osobę, która podejmuje się pełnienia funkcji opiekuna usamodzielnienia oraz musi przedstawić pisemną jej zgodę.

Opiekunem usamodzielnienia może być osoba tworząca rodzinę zastępczą, prowadząca rodzinny dom dziecka, koordynator rodzinnej pieczy zastępczej, pracownik socjalny powiatowego centrum pomocy rodzinie, osoba będąca w placówce opiekuńczo-wychowawczej albo regionalnej placówce opiekuńczo-terapeutycznej wychowawcą lub psychologiem, lub inna osoba wskazana przez osobę usamodzielnianą i zaakceptowana przez kierownika powiatowego centrum pomocy rodzinie.

Opiekun usamodzielnienia zobowiązany jest do realizacji następujących zadań:

- zapoznanie się z dokumentacją i drogą życiową osoby usamodzielnianej;
- opracowanie wspólnie z osobą usamodzielnianą programu usamodzielnienia;
- ocena realizacji programu usamodzielnienia oraz jego modyfikowanie;
- współpraca z rodziną osoby usamodzielnianej oraz ze środowiskiem lokalnym, zwłaszcza ze szkołą oraz gminą;
- opiniowanie wniosku o pomoc pieniężną na usamodzielnienie, kontynuowanie nauki oraz zagospodarowanie,
- wspieranie osoby usamodzielnianej w realizacji indywidualnego programu usamodzielnienia.

Opracowanie Indywidualnego Programu Usamodzielnienia

Następnie osoba usamodzielniana zobowiązana jest na co najmniej miesiąc przed osiągnięciem pełnoletności do sporządzenia Indywidualnego Programu Usamodzielnienia. Taki program jest

opracowywany przez osobę usamodzielnianą wspólnie z opiekunem usamodzielnienia lub koordynatorem rodzinnej pieczy zastępczej, a następnie jest zatwierdzany przez kierownika powiatowego centrum pomocy rodzinie.

Program, musi uwzględniać m.in.:

- 1) zakres współdziałania osoby usamodzielnianej z opiekunem usamodzielnienia,
- 2) sposób uzyskania przez osobę usamodzielnianą wykształcenia lub kwalifikacji zawodowych, pomocy w uzyskaniu odpowiednich warunków mieszkaniowych oraz w podjęciu przez osobę usamodzielnianą zatrudnienia.

Bardzo ważną kwestią w planowaniu programu usamodzielnienia będzie przygotowanie programu działań wraz z uwzględnieniem terminów ich realizacji, których wychowanek zobowiązuje się przestrzegać. Indywidualny program usamodzielnienia staje się podstawą przyznania jakiegokolwiek pomocy.

W przypadku zmiany sytuacji życiowej osoba usamodzielniana wspólnie z opiekunem usamodzielnienia może dokonać zmian w indywidualnym programie usamodzielnienia. Zmiany programu wymagają zatwierdzenia przez kierownika powiatowego centrum pomocy rodzinie.

Aby przyznać wychowankowi pomoc, wymagane są następujące dokumenty:

- 1) postanowienie Sądu, na mocy którego nastąpiło umieszczenie w placówce lub rodzinie zastępczej,
- 2) zaświadczenie potwierdzające okres pobytu w placówce/rodzinie zastępczej,
- 3) akt urodzenia,
- 4) poświadczenie zameldowania (od urodzenia do chwili obecnej),
- 5) świadectwo szkolne,
- 6) aktualne zaświadczenie szkolne (w przypadku złożenia wniosku o przyznanie pomocy pieniężnej na kontynuowanie nauki),
- 7) dowód osobisty,
- 8) numer konta bankowego,
- 9) dochody osób pozostających we wspólnym gospodarstwie domowym,
- 10) wniosek o przyznanie pomocy.

Złożenie wniosku

Przyznanie oraz odmowa przyznania pomocy dla osoby usamodzielnianej na kontynuowanie nauki, na usamodzielnienie oraz na zagospodarowanie następuje w drodze decyzji. Dlatego aby otrzymać ww. pomoc należy złożyć w PCPR wniosek o przyznanie pomocy, który powinien być zaopiniowany przez opiekuna usamodzielnienia. Pomoc jest przyznawana usamodzielnianym, jeżeli ich pobyt w rodzinie zastępczej lub w placówkach nastąpił na podstawie orzeczenia sądu.

Pomocy pieniężnej na usamodzielnienie i pomocy pieniężnej na kontynuowanie nauki udziela starosta powiatu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania osoby usamodzielnianej przed umieszczeniem jej w rodzinie zastępczej lub skierowaniem do placówki.

Pomocy w uzyskaniu odpowiednich warunków mieszkaniowych, w tym w mieszkaniu chronionym, w uzyskaniu zatrudnienia oraz na zagospodarowanie udziela starosta właściwy ze względu na miejsce osiedlenia się osoby usamodzielnianej.

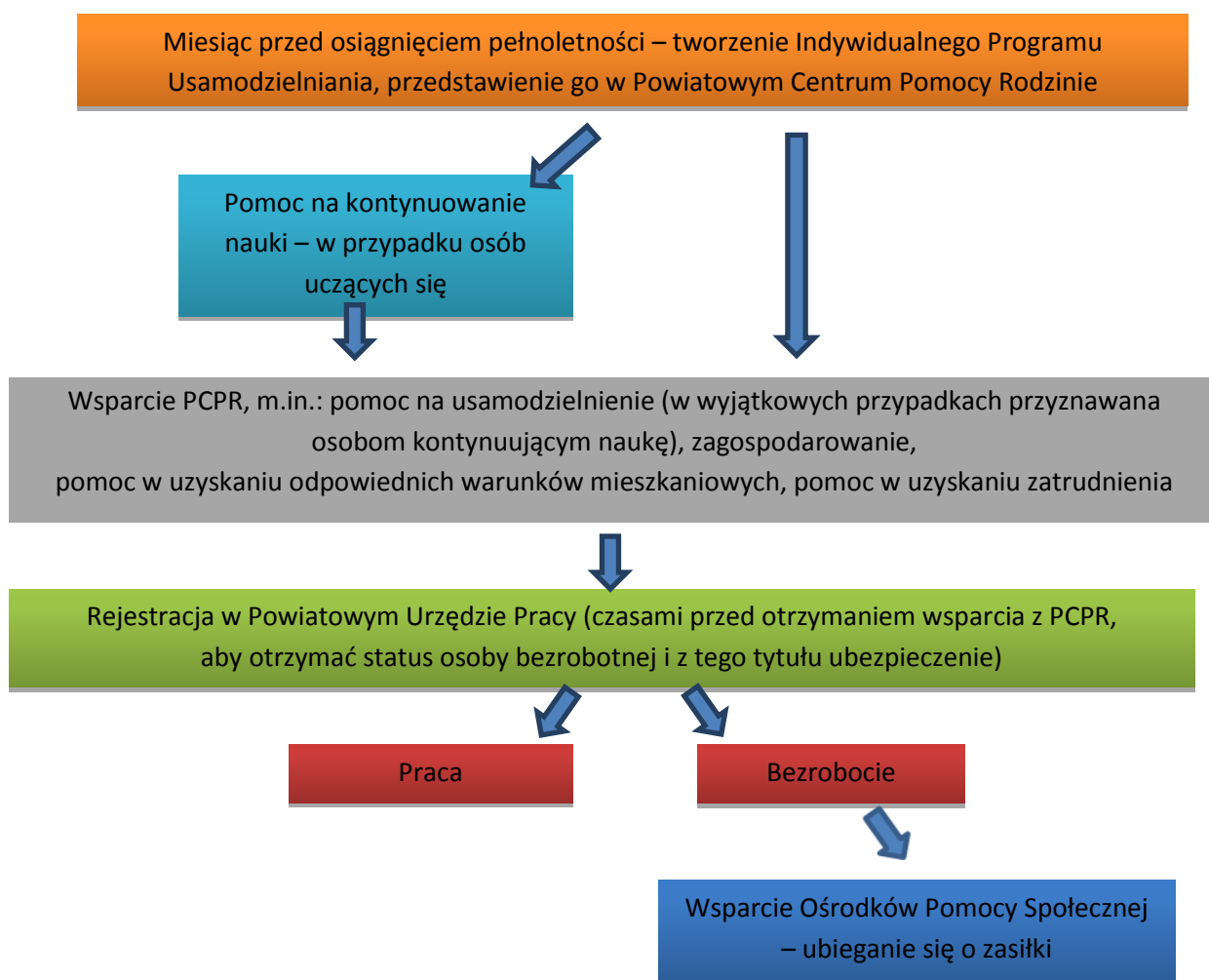
1.3. Charakterystyka osób opuszczających pieczę zastępczą

Mimo, że każdy człowiek musi na pewnym etapie przejść przez proces usamodzielniania, to jednak dla byłych podopiecznych placówek, czy rodzin zastępczych jest to szczególnie trudne. Osoby opuszczające pieczę zastępczą, to najczęściej 18-latkowie, często kończący ostatni etap edukacji, co rodzi w nich dodatkowy stres. Brak wsparcia psychicznego, emocjonalnego i materialnego dla młodych osób u progu dorosłości może skutkować bezradnością wobec nowej sytuacji, uczuciem zagubienia i alienacji, a w konsekwencji marginalizacją i wykluczeniem społecznym. Często młodzież ta nie może liczyć na wsparcie podstawowej komórki społecznej, jaką jest rodzina. Są przyzwyczajeni do bycia sterowanymi i otrzymywania gotowych rozwiązań, w związku z czym perspektywa bycia niezależnym ich przeraża, ponieważ nie wiedzą, jakie działania powinni podjąć. Nie wiedzą, jak funkcjonują podstawowe instytucje, często nie są świadomi możliwości uzyskania pomocy ze strony niektórych organów. 60% przebadanych usamodzielnionych i usamodzielnianych wskazywało na towarzyszący im strach przed usamodzielnianiem związany z obawą przed samodzielnością i wiążącą się z nią odpowiedzialnością za samego siebie. Jednocześnie, usamodzielnionym i usamodzielnianym, jak sami mówią, najbardziej brakuje wsparcia i więzi. Zazwyczaj mają braki emocjonalne i trudności społeczne, a ich niedojrzałość powoduje łatwe zniechęcanie się do działań, nieumiejętność radzenia sobie z trudnościami i przystosowania się do nowych sytuacji. Jak wskazały prowadzone przez nas badania, ich niewystarczająca pewność siebie jest jednym z głównych czynników, mających wpływ na niepowodzenie procesu usamodzielniania (tak uważa 11 osób ankietowanych z grupy usamodzielnionych, 6 osób ankietowanych z grupy usamodzielnianych i 21 osób ankietowanych z grupy przedstawicieli instytucji pomocy społecznej oraz 5 osób ankietowanych pracujących w innych podmiotach).

2. ŚCIEŻKA, KTÓRĄ KROCZĄ USAMODZIELNIANI

Osoby, które opuszczają pieczę zastępczą w zdecydowanej większości kroczą pewną stałą ścieżką. Tak jak już wspomniano w poprzednim rozdziale, dwa miesiące przed ukończeniem pełnoletności, każdy z podopiecznych wyznacza osobę, która zostanie opiekunem usamodzielniania. Następnie, miesiąc przed skończeniem 18 lat, podopieczny przedstawia opracowany wspólnie z opiekunem usamodzielniania Indywidualny Program Usamodzielniania, który jest podstawą przyznania tym osobą wszelkiej pomocy. Ich ścieżka, którą od tej pory się poruszają, przedstawiona jest na poniższym rysunku:

Rysunek 1 - Tradycyjna ścieżka osób usamodzielnianych:



Źródło: opracowanie własne

Zgodnie z powyższym rysunkiem, ci usamodzielniani, którzy decydują się na kontynuację nauki, otrzymują pomoc pieniężną na ten cel, jednak pomoc ta nie może trwać dłużej niż do 25 roku życia.

Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz. U. Nr 175, poz. 1362 z 2009 r. z późn. zm.)

Osoba pełnoletnia opuszczająca dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii i młodzieżowy ośrodek wychowawczy zostaje objęta pomocą:

- pieniężną na kontynuowanie nauki;
- pieniężną na usamodzielnienie;
- na zagospodarowanie – w formie rzeczowej;
- w uzyskaniu odpowiednich warunków mieszkaniowych, w tym w mieszkaniu chronionym;
- w uzyskaniu zatrudnienia.

Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. Nr 149, poz. 887 z późn. zm.)

Osobie, opuszczającej po osiągnięciu pełnoletności, rodzinę zastępczą, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą lub regionalną placówkę opiekuńczo-wychowawczą po dniu 01 stycznia 2012 r., w przypadku gdy jej umieszczenie nastąpiło na podstawie orzeczenia sądu:

1. przyznaje się pomoc:
 - a) na kontynuowanie nauki;
 - b) na usamodzielnienie;
 - c) na zagospodarowanie;
2. udziela się pomocy w uzyskaniu:
 - a) odpowiednich warunków mieszkaniowych;
 - b) zatrudnienia.

Wszystkie ww. formy pomocy i ich wysokość zostały opisane w załączniku nr 1

Na podstawie ww. ustaw, usamodzielniani korzystają z pomocy Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie. Mają oni również prawo do korzystania z pomocy ośrodków pomocy społecznej, jeżeli nie przekraczają kryterium dochodowego określonego w rozporządzeniu z dnia 17 lipca 2012 r. w sprawie zweryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej. Ośrodki oferują wsparcie zarówno w formie świadczeń pieniężnych (zasiłki, dodatki mieszkaniowe, świadczenia rodzinne, itp.) oraz niepieniężnych (składki na ubezpieczenia zdrowotne, schronienie, posiłek, itp.). Dodatkowo większość z osób usamodzielnianych korzysta z pomocy Powiatowego Urzędu Pracy w znalezieniu zatrudnienia, jednak trzeba zaznaczyć, że pomoc ta jest niewystarczająca. Z uwagi na obecną sytuację gospodarczą, gdzie trudno o pracę dla osób nie posiadających doświadczenia i po studiach, osoby te mają małe szanse na znalezienie pracy. Ponadto osoby te startują w życie z dużym bagażem doświadczeń, nie mają dostatecznego wsparcia najbliższych. Wsparcie, które oferuje im Powiatowy Urząd Pracy niczym się nie różni od tego, jakie otrzymuje każdy inny człowiek, ponieważ pracowników ogranicza ustawa, w której usamodzielniani

nie są wymienieni jako grupa szczególnie zagrożona wykluczeniem społecznym, w związku z tym nie można ich wyróżniać na tle pozostałych klientów urzędu.

Zakresy działalności ww. instytucji znajdują się w:

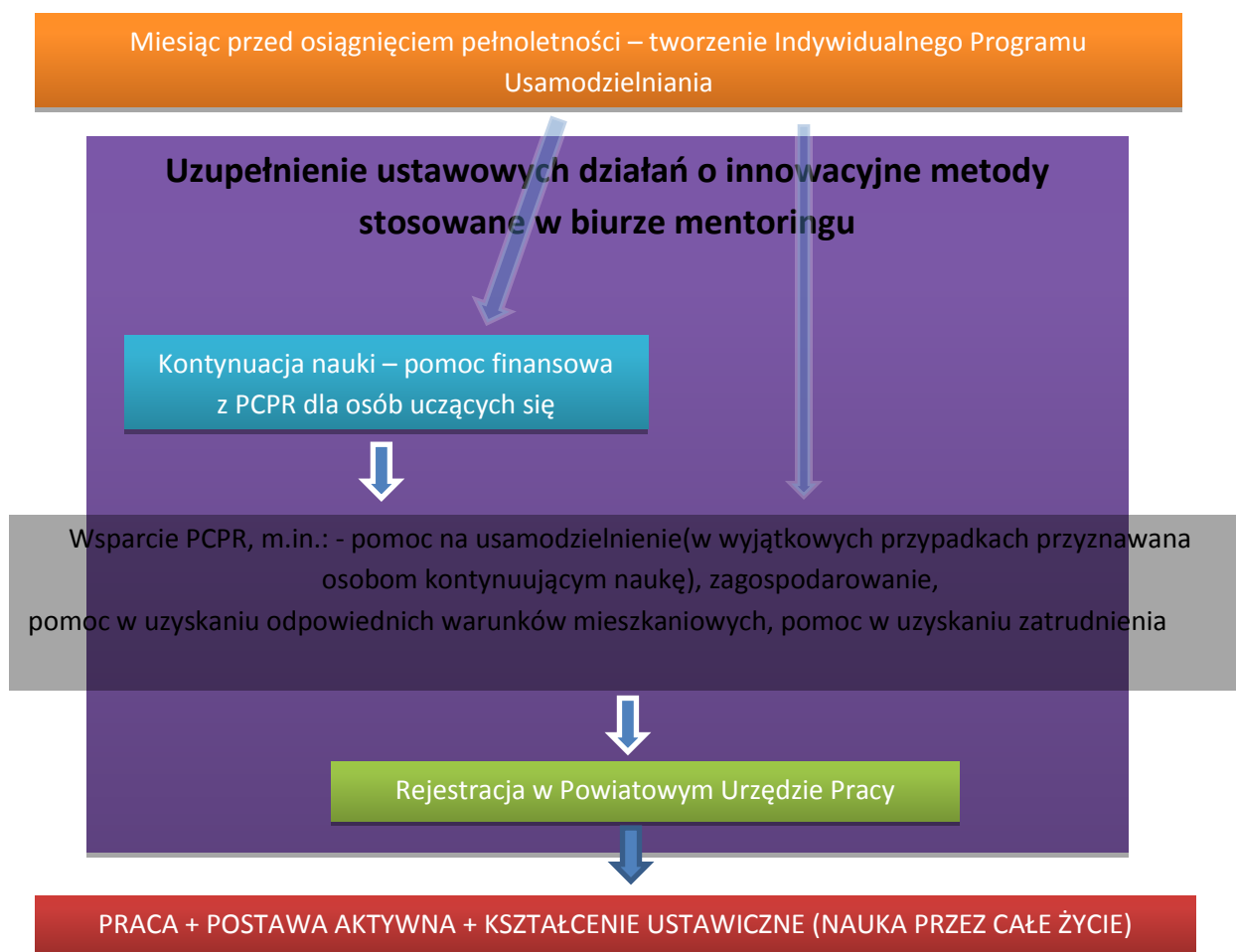
- załączniku nr 2 - Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie,***
- załączniku nr 3 – Poszczególne Ośrodki Pomocy Społecznej,***
- załączniku nr 4 - Powiatowy Urząd Pracy.***

Dzięki kompleksowemu wsparciu w ramach projektu innowacyjnego testującego pn. *Droga do samodzielności*, uzupełniającemu ustawowe formy pomocy osobom usamodzielnianym, planuje się, zmianę ścieżki osób usamodzielnianych. W ramach ww. projektu testowany będzie produkt pn. *Kompleksowy program nowych form i metod pracy oraz działania z osobami opuszczającymi formy opieki zastępczej – usamodzielnianymi*. Na etapie testowania 20 osób usamodzielnianych otrzyma wsparcie w postaci:

- Biura Mentoringu, gdzie będą otoczeni wsparciem sztabu specjalistów, pracujących z nimi w oparciu o nowoczesne metody i narzędzia pracy (psycholog, trener aktywizacji zawodowej, mentor, radca prawny);
- „Talonu Kariery”, finansującego usługi szkoleniowe, kursy, certyfikaty;
- zajęć grupowych (trening pracy prowadzony jako warsztaty wyjazdowe z modułem dotyczącym autoprezentacji, grupa wsparcia, zajęcia integracyjno – motywacyjne);
- pomocy udzielanej im przez pracowników Instytucji Integracji Społecznej, przeszkolonych z zakresu nowoczesnych metod pracy.

Przez zastosowanie powyższych metod i narzędzi, postawa osób usamodzielnianych ulegnie zmianie i w następstwie tego ścieżka będzie wyglądać następująco:

Rysunek 2 - Innowacyjny model aktywizowania osób usamodzielnianych:



Źródło: opracowanie własne

Jak widać na powyższym rysunku, projekt ma przyczynić się do likwidacji problemu bezrobocia wśród osób usamodzielnianych, ich aktywizacji społeczno-zawodowej, pobudzenia potrzeb edukacyjnych, dzięki czemu usamodzielniani nie staną się biernymi odbiorcami oraz przestaną korzystać z zasiłków ośrodków pomocy społecznej. Z ankiet przeprowadzonych wśród osób usamodzielnianych w ramach badań służących opracowaniu pogłębionej diagnozy i analizy problemu, wynika, że większość opuszczających pieczę zastępczą jako źródło swojego utrzymania w przyszłości wskazuje zasiłki, alimenty i rentę, a nie wynagrodzenie za pracę.

Dzięki opracowaniu nowego modelu wsparcia osób usamodzielnianych, zmieniają się ich postawy z pasywnych na aktywne – nowatorska formuła organizacyjna Biura Mentoringu, uzupełniona zostanie o dodatkowe instrumenty, które służyć będą aktywizacji społecznej i zawodowej jego uczestników: warsztaty kompetencji społecznych, poradnictwo prawne i psychologiczne, trening aktywizacji zawodowej oraz innowacyjny instrument – Talon Kariery, umożliwiający sfinansowanie usług aktywizujących. W powyższym modelu osoby usamodzielniane objęte zostaną specjalistycznym, indywidualnie dostosowanym do ich potrzeb wsparciem, które przyczyni się do wzbudzenia w nich motywacji, zainicjowania ich rozwoju osobistego i zawodowego. Cele te mają zostać osiągnięte przez zastosowanie nowoczesnych metod pracy, opierających się na psychologii pozytywnej, obejmujących zagadnienia, takie jak: coaching, mentoring, tutoring, trening aktywizacji

zawodowej, skuteczne motywowanie. We wszystkich tych działaniach z usamodzielnianymi, szczególny nacisk zostanie położony na ideę kształcenia przez całe życie: uczestnicy projektu będą zachęceni do kształcenia ustawicznego, czyli do stałego odnawiania, doskonalenia i rozwijania swoich kwalifikacji nie tylko ogólnych, ale także zawodowych. Uzupełnieniem i wsparciem w tym zakresie, będzie możliwość skorzystania z platformy e-learningowej, stworzonej przez Starostwo Powiatowe w Łęborku w ramach projektu „Kształcenie ustawiczne przepustką do lepszego jutra”, z której bezpłatnie może korzystać każdy. Wśród usamodzielnianych planuje się rozdać ulotki promujące platformę i zachęcające do korzystania z niej. Również mentorzy w ramach grupy wsparcia mogą poświęcić jedno zajęcia poświęcić tej tematyce.

Jednocześnie pracownicy Instytucji Integracji Społecznej, którzy dotychczas nie mieli możliwości skorzystania ze szkoleń na temat nowoczesnych metod pracy z klientem, zostaną objęci szkoleniem dotyczącym stosowania tych metod w swojej pracy z osobami usamodzielnianymi. Dzięki uczestnictwu w szkoleniu, uzyskają oni kompetencje w zakresie wykorzystywania innowacyjnych metod aktywizacji społecznej i zawodowej osób usamodzielnianych, które będą mogli stosować także w odniesieniu do innych grup klientów, z którymi na co dzień pracują.

3. NOWOCZESNE METODY I NARZĘDZIA WSPARCIA I PRACY Z KLIENTEM

Ze względu na fakt, że większość pracowników Instytucji Integracji Społecznej z terenu powiatu lęborskiego (Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie oraz Ośrodków Pomocy Społecznej) nie brała udziału w szkoleniach z zakresu innych, nowych form pracy, istnieje potrzeba wprowadzenia innowacyjnych instrumentów wsparcia. Są one niezbędne również do aktywizacji społecznej i zawodowej osób usamodzielniających się. Mają wzbudzić w usamodzielnianych motywację do zmiany życia oraz zainicjowania ich rozwoju osobistego i zawodowego. Proponowane, nowoczesne metody wsparcia i pracy z usamodzielnionym będą się opierać na następujących zagadnieniach:

- mediacje i negocjacje – w pracy z usamodzielnianymi wykorzystane zostaną techniki negocjacyjne i mediacyjne, stosowane dotychczas w innych dziedzinach (biznes, zarządzanie zasobami ludzkimi), dotyczące tego, jak przeprowadzać rozmowy, by obie strony czuły się usatysfakcjonowane (model *wygrana-wygrana*);
- efektywne zarządzanie czasem – jednym z aspektów aktywizacji osób usamodzielnianych powinno być pokazanie jak efektywnie gospodarować swoim czasem, skupiać się na priorytetowych celach działania i je planować;
- skuteczne motywowanie – zasadnicze dla aktywizacji społecznej i zawodowej jest budowanie w odbiorcach wsparcia motywacji wewnętrznej i poczucia sprawstwa;
- wprowadzenie do psychologii społecznej – źródłem inspiracji dla proponowanych innowacyjnych metod pracy z usamodzielnianymi, jest także zaplecze teoretyczne z zakresu psychologii społecznej. Wykorzystane zostaną podstawowe pojęcia, warunkujące w koncepcjach psychologów społecznych postępowanie człowieka jako istoty społecznej, działającej w kontekście swojego otoczenia społecznego;
- mentoring z elementami coachingu i tutoringów – w proponowanym programie nowych metod pracy, kluczowe jest otoczenie usamodzielnianego wsparciem osoby mającej podobne doświadczenia (osoby już usamodzielnionej, która osiągnęła sukces i niezależność), czyli mentora, który będzie dla podopiecznego stanowić wzór do naśladowania. W swojej pracy mentorzy będą korzystać z elementów coachingu i tutoringów;
- trening aktywizacji – wykorzystanie doświadczeń i metod kształtowania nawyków aktywności i inicjatywy z innych, dotychczas realizowanych projektów, przede wszystkim finansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, dotyczących aktywizacji społeczno-zawodowej grup zagrożonych wykluczeniem społecznym;
- doradztwo zawodowe – w ramach projektu usamodzielniani zostaną objęci specjalistycznym wsparciem doradcy zawodowego, w zakresie określenia ich predyspozycji, doprecyzowania zainteresowań, wyboru ścieżki edukacyjnej i zawodowej. Doradztwo zawodowe jako dziedzina profesjonalnej działalności specjalistów, nie zostanie w niniejszym skrypcie szczegółowo opisana, ponieważ nowatorskim rozwiązaniem w programie nie będą poszczególne metody pracy doradcy zawodowego, ale wykorzystanie wyników jego pracy z usamodzielnianym w formie Profilu Uczestnika Biura Mentoringu, Indywidualnego Planu Działania, Indywidualnego Planu Kształcenia oraz Talonu Kariery¹;

¹ Wzory wymienionych dokumentów oraz szczegółowy sposób ich wykorzystania opisane zostały w dokumencie „Koncepcja działania Biura Mentoringu”. Z uwagi na zakres tematyczny niniejszego skryptu, w dalszej części szczegółowo opisany zostanie

- wykorzystanie Talonów Kariery – innowacyjnych instrumentów służących sfinansowaniu usług aktywizacyjnych rekomendowanych dla każdego uczestnika Biura Mentoringu przez doradcę zawodowego, pracownika socjalnego oraz mentora (na podstawie Profilu Uczestnika). Osoby usamodzielniane same będą starały się o przyznanie talonem środków finansowych. Pieniądze zostaną spożytkowane w taki sposób, by osoby usamodzielniane mogły samodzielnie decydować o wyborze kursów zawodowych i konsultacji specjalistycznych;
- praca z trudnym klientem – pracownicy Instytucji Integracji Społecznej w wypełnianiu swych codziennych obowiązków mogą korzystać z technik negocjacyjnych i mediacyjnych, zwłaszcza w odniesieniu do tzw. trudnych klientów. W niniejszym skrypcie zaproponowane zostaną ćwiczenia w radzeniu sobie z takimi sytuacjami, polegające na odgrywaniu poszczególnych ról.

Stosowanie powyższych metod pracy z osobami usamodzielnianymi stanowić będzie wartość dodaną do obecnie stosowanych praktyk w instytucjach integracji społecznej. Dzięki nim wszelkie działania z osobami usamodzielnianymi będą przeprowadzane bardziej efektywnie. Całość proponowanych działań ma za zadanie pobudzenie motywacji, rozwój umiejętności komunikacyjnych, zmniejszenie oporu na zmiany oraz polepszenie zdolności adaptacji w środowisku lokalnym.

3.1. Trening aktywizacji zawodowej

Pojęcie „trening aktywizacji” nie ma jak dotąd ustalonej definicji, jest jednak wykorzystywane dla opisu działań z zakresu aktywizacji społecznej i zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w projektach finansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i wyrasta z zapisów dokumentów programowych Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (opis celów strategicznych POKL oraz SzOP POKL priorytet VI i VII). Na podstawie tych dokumentów, eksperci określili następującą definicję: „Aktywizacja społeczno-zawodowa to zespół działań, zmierzających do wywołania motywacji do znalezienia pracy, jej zdobycia, podjęcia i utrzymania, a także rozwoju kariery zawodowej.”² Natomiast, według *Słownika współczesnego języka polskiego*, „trening” to: „systematyczne wykonywanie odpowiednio dobranych ćwiczeń, prowadzących do uzyskania maksymalnej sprawności w jakiejś dziedzinie lub w jakiejś działalności”³. Zestawiając te dwa człony pojęcia „treningu” i „aktywizacji społeczno zawodowej”, możemy rozumieć trening aktywizacji jako kształtowanie w osobach zagrożonych wykluczeniem – uczestnikach projektów, postaw i nawyków aktywności w rozwiązywaniu problemów osobistych i zawodowych. Trening aktywizacji odbywa się poprzez ćwiczenie - pod okiem trenera aktywizacji - umiejętności związanych z poruszaniem się na rynku pracy, załatwianiem spraw urzędowych, podjęciem zatrudnienia, przy czym kluczowe w tym „ćwiczeniu umiejętności” powinny być wywoływanie i utrzymywanie motywacji do działania osób uczestniczących w treningu. Działania motywujące, głównie specjalistyczne oddziaływanie psychologiczne i psychospołeczne korygujące, kształtujące i rozwijające umiejętności osobiste i społeczne osób, które mają trudności w pełnej integracji społecznej i zawodowej, odpowiadają zakresowi aktywizacji społecznej. Natomiast działania związane z przygotowaniem osób zagrożonych marginalizacją do wejścia na rynek pracy i podnoszeniem ich kwalifikacji zawodowych należą

jedynie Talon Kariery, czytelników zainteresowanych pozostałymi formami pracy doradcy zawodowego w projekcie „Droga do samodzielności” odsyłamy do wspomnianego dokumentu.

² Pikor K., Zaparzałka A., *Bezrobocie – co robić?*, Warszawa 2002.

³ Dunaj B. (red.), *Słownik współczesnego języka polskiego*. Warszawa 2005.

do aktywizacji zawodowej. Niemniej wprowadzanie rozróżnienia „aktywizacji społecznej” i „aktywizacji zawodowej” w praktyce zasadniczo nie ma zastosowania, gdyż z doświadczeń w realizacji projektów z różnymi grupami osób zagrożonych wykluczeniem (np. bezrobotnych, więźniów opuszczających zakłady karne, osób niepełnosprawnych) wynika, że warunkiem skutecznej aktywizacji zawodowej jest jednoczesna aktywizacja społeczna. Wynika to z faktu, że samo zagrożenie wykluczeniem nie dotyczy tylko jednej, na przykład – zawodowej, sfery życia, ale dotyczy całej sytuacji osoby w kontekście osobistym, kontekście jej rodziny i sytuacji społeczno-ekonomicznej.

Celem treningu aktywizacji jest wzmocnienie procesów warunkujących właściwe przystosowanie się osób opuszczających formy pieczy zastępczej do środowiska oraz nowych wymagań, jakie stawia przed nimi samodzielność (podjęcie zatrudnienia, wybór ścieżki rozwoju zawodowego, samodzielne załatwianie spraw urzędowych, korzystanie z usług różnego typu instytucji). Kluczowym założeniem jest tu wykształcenie w podopiecznych postawy aktywności (w kolejnych częściach niniejszego skryptu zostanie omówiona postaw proaktywna, jako przykład nowatorskiego podejścia do tego zagadnienia), stymulowanie ich do brania odpowiedzialności za swoją przyszłość i wskazywanie zalet płynących z samodzielnego sterowania swoim życiem.

W projekcie „Droga do samodzielności” prowadzący trening – trener aktywizacji zawodowej jest osobą, która ma wytworzyć atmosferę wsparcia i zrozumienia dla podopiecznego, ale jednocześnie nieustannie ma wyznaczać jej cele i wskazywać sposoby samodzielnego działania: ma on nauczyć uczestników poruszać się po rynku pracy, sporządzać dokumenty aplikacyjne, pokazać jak zachować się podczas rozmowy kwalifikacyjnej, ale także: jak załatwić sprawę urzędową, jak przełamywać nieśmiałość w kontaktach społecznych. Odbywać się to będzie przez wykonywanie przez podopiecznych ćwiczeń (zgodnie z istotą treningu) zaproponowanych przez trenera, który ma jedynie służyć radą i wspierać, a nie – wyręczać podopiecznego (zgodnie z zasadą aktywizacji, którą jest wzbudzanie motywacji do samodzielnego działania). Uczestnicy treningu aktywizacji w czasie wykonywania ćwiczeń będą mieli poczucie bezpieczeństwa, ponieważ będą do nich przygotowani do nich przez trenera (w początkowym etapie treningu ćwiczenia realizowane będą we wspieranych warunkach, np. w obecności trenera aktywizacji, który będzie obecny przy rozmowie kwalifikacyjnej jako jej obserwator), dającego konkretne wskazówki i praktyczne rady, ale jednocześnie sami będą mieli okazję sprawdzić się w realnej sytuacji. Odniesienie sukcesu w pozytywnym załatwieniu danej sprawy – wykonaniu zadania, pozwoli podopiecznym uwierzyć we własne możliwości i budować w nich motywację do kontynuowania aktywnych działań w innych dziedzinach życia.

Główną zaletą treningu aktywizacji jest jego wieloaspektowość oraz praktyczny charakter – kształtowanie u usamodzielnianych aktywnej postawy i nawyku podejmowania inicjatywy w działaniu, które odbywa się przez ćwiczenie reagowania na konkretne sytuacje i radzenia sobie ze stresem (np. spowodowanym utratą pracy czy trudnością w jej zdobyciu lub stresem pojawiającym się w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej). Uzmysławia on również konsekwencje negatywnego nastawienia oraz zalety płynące z pozytywnego myślenia. W projekcie „Droga do samodzielności” elementy treningu aktywizacji zostały wprowadzone w warsztatach wyjazdowych, zawierających również moduł dotyczący autoprezentacji. W trakcie tego wyjazdu uczestnicy będą stać przed szeregiem wyzwań, będących jednocześnie codziennością dla osób aktywnie poszukujących pracy (pytanie w urzędach o aktualne oferty pracy, składanie wymaganych dokumentów aplikacyjnych,

nawiązywanie kontaktów z potencjalnymi pracodawcami, zapisanie się na kurs prawa jazdy, złożenie wniosku o wydanie utraconego dokumentu tożsamości, itp.).

3.2. Tutoring

Tutoring wywodzi się z brytyjskiej tradycji uniwersyteckiej, obecnej do dziś na dwóch najstarszych uczelniach – Oxfordzie i Cambridge, gdzie tutoring jest formą relacji między profesorem (*tutor*) a studentem (*pupil*). Te doświadczenia z zakresu działalności dydaktycznej, pozwalają docenić tutoring jako formę indywidualnego kontaktu ucznia i nauczyciela, w ramach którego o wiele prostsze staje się rozpoznanie mocnych i słabych stron ucznia/studenta i takie ułożenie programu, aby najbardziej odpowiadał jego indywidualnym potrzebom.

Obecnie metoda ta jest adaptowana do różnych warunków i wykorzystywana w wielu dziedzinach i koncentruje się wokół założenia, że człowiek ma ogromny, ukryty potencjał, z którego nie zdaje sobie sprawy i należy mu pomóc w jego odkryciu. Niezbędna do tego jest relacja oparta na zaufaniu, połączona z silnym przekonaniem tutora o umiejętnościach klienta, ponieważ właśnie ta wiara wpływa bezpośrednio na wzrost jego kompetencji. Można w taki sposób pokierować procesem zmian w kliencie, by osiągnął on samodzielność. Nie istnieje jednak żaden ogólnie określony cel, do którego tutoring prowadzi – cel zostaje określony przez analizę talentów i słabych stron podopiecznego, jest on w pełni zindywidualizowany. Najogólniej mówiąc: *„Główne wyznaczniki metody to jej indywidualny charakter, sytuacyjność, praktyczność i kompleksowość wykorzystywanych narzędzi, podejście całościowe (holistyczne), oparcie na osobistej relacji, doświadczeniu i samoświadomości. [...] To uczestnik wyznacza dostosowane do swoich potrzeb oraz możliwości cele i obszary pracy, to on wie, dokąd zmierza, on decyduje o kierunku współpracy. Tutor mu jedynie towarzyszy, i to w takim stopniu, w jakim zostanie do tej wspólnej drogi zaproszony. A lider weźmie z niej z kolei tyle, ile jest gotów w tym momencie przyjąć.”*⁴

Tutoring jest formą długotrwałej współpracy, nakierowanej na całościowy: obejmujący wiedzę, umiejętności i postawy, rozwój podopiecznego. Tutoring odbywa się w ramach indywidualnych spotkań, w trakcie których w atmosferze dialogu, szacunku i wzajemnej uwagi tutor pracuje z podopiecznym, pozwalając mu na dogłębne poznanie siebie, określonego obszaru wiedzy, rozwinięcie umiejętności samodzielnego jej zdobywania oraz maksymalnego wykorzystania własnych talentów. Tutoring oznacza nie tylko przyswojenie czy weryfikację pewnego zasobu wiedzy, ale ma on pozwalać na planowanie planu własnego rozwoju i przejęcie za niego odpowiedzialności. Wzmacnia samodzielne poszukiwania klienta, któremu towarzyszy tutor – mądry nauczyciel, posiadający wiedzę, doświadczenie i odpowiednie cech osobowościowe. Tutoring ma za zadanie prowadzić podopiecznego do mądrości i dojrzałości.

Na ogół, proces tutoringu przebiega następująco: na początku współpracy z tutorem, podopieczny rozpoznaje i określa swoje zasoby (talenty i braki), potrzeby i cele, wskazuje, co chce zmienić w poszczególnych obszarach oraz jak ta zmiana wpłynie na jego rozwój. W ten sposób to sam uczeń, dzięki swoim słabym i mocnym stronom, wytycza własną drogę – swój indywidualny wzorec rozwoju. Zadaniem tutora jest towarzyszenie mu w tym rozwoju, pomoc w znalezieniu energii potrzebnej do zmian i odkrycie jego potencjału. Następnie podopieczny, przy pomocy tutora określa, co konkretnie ma się zmienić w jego obszarze działania i jaką rolę on sam musi w tych zmianach

⁴ Czayka-Chelmińska Katarzyna, *Tutoring w poszukiwaniu metody kształcenia liderów*, Warszawa 2007, s. 40.

odegrać. Podopieczny realizuje określony przez siebie plan: działa, próbuje nowych zachowań, uczy się wykorzystywać swoje talenty, eliminować ograniczenia, rozwija swoje mocne strony i zalety. Tutor ma ze swej strony uczynić ten plan wykonalnym, ma motywować podopiecznego i monitorować jego realizację, nieodzowny w tym zakresie jest zasób wiedzy psychologicznej i pedagogicznej, jaką powinien posiadać tutor. W związku ze swoim akademickim pochodzeniem, tutoring przede wszystkim koncentruje się na kwestii rozwoju zawodowego, odpowiedniego wykorzystania wiedzy, wykształcenia, jakie posiada podopieczny i do realizacji tego typu celów ma go w końcowym rezultacie prowadzić.

We wspieraniu osób usamodzielnianych tutoring może być pomocny w zakresie:

- Wzmocnienia ich sposobu rozwijania własnych talentów;
- Wzmocnienie ich więzi społecznych oraz umiejętności nawiązywania i utrzymywania relacji międzyosobowych;
- Wzmocnienie poczucia odpowiedzialności osoby usamodzielnianej za swój osobisty rozwój.

W pracy z osobami usamodzielnianymi tutor powinien poświęcić czas na omówienie sposobów radzenia sobie z lękiem przed samodzielnością, bez uciekania od odpowiedzialności. Dodatkowo, aby uczestnik był w stanie poradzić sobie z brakiem wsparcia, jakiego doświadcza, pustką emocjonalną, jaką może odczuwać, tutor musi nauczyć go cierpliwości w zaspokajaniu potrzeb, które wymagają czasu (potrzeby wyższe, czyli np. miłości, samorealizacji) w odróżnieniu od tych podstawowych. Jednak trzeba podkreślić, że to podopiecznemu, a nie prowadzącemu musi zależeć na efektach.

3.3. Coaching

Coaching, to jedna z najpopularniejszych nowoczesnych metod pracy trenera – coacha z osobą wspomaganą, określaną mianem klienta. Samo słowo „coaching” pochodzi z języka angielskiego i oznacza przemieszczanie się z jednego miejsca na drugie, co odpowiada istocie tej techniki: jest nią umożliwienie i wspieranie klienta w przechodzeniu od obecnego stanu (w jakiejś mierze nie satysfakcjonującego klienta) do stanu przez niego pożądanego. Coaching zakłada partnerstwo, współpracę z klientem, nastawienie na jego indywidualne potrzeby. Funkcję coacha (trenera) można porównać do roli trenera sportowego, który ma za zadanie motywować zawodnika, wspierać go. Nie należy jednak tego mylić z funkcją psychologa, ponieważ coaching nie jest terapią, opiera się on przede wszystkim na partnerstwie i dostarczaniu informacji zwrotnej. Czerpiąc z psychologii pozytywnej, która skupia się na zasobach, a nie niedostatkach danej osoby, nakazuje umacnianie jej i wspomaganie w trakcie trwania zmian, których ostateczny cel wyznacza sam klient. W porównaniu do mentoringu (opisanego poniżej, w pkt. 3.4.) jest działaniem bardziej zorientowanym na realizację celów niż na sam proces i budowanie więzi. Coaching jest metodą na tyle wszechstronną, że może dotyczyć wszystkich obszarów życia klienta, tak sfery zawodowej, jak i osobistej, ponieważ zakłada, że poprawa w jednej dziedzinie ma pozytywne przełożenie na pozostałe. Osoba, która jest coachem, powinna wykazywać szereg cech, ułatwiających współpracę i osiągnięcie rezultatów. Są to m.in.: empatia, samoświadomość, naturalność, wiarygodność, zorientowanie na cele i klienta. W przypadku tego projektu zastosowanie znalazłby life-coaching, który jest nastawiony na rozwój osobisty klienta, wytworzenie właściwych postaw, celów, zachowań. Dodatkowo można włączyć do projektu również elementy co-active coachingu, który akcentuje kreatywność klienta i szczególnie mocno kładzie nacisk na założenie, że potrafi on rozwiązać wszystkie swoje problemy, zna odpowiedzi na swoje

pytania, tylko musi ich poszukać. To poniekąd łączy też specyfikę tutoringu, jednak trzeba mieć na uwadze, że te trzy dziedziny – tutoring, coaching oraz mentoring, choć odrębne, to w pewien sposób się przenikają i każda z nich może czerpać z kolejnej.

Ogromną zaletą coachingu jest to, że efekty są dwupoziomowe – z jednej strony doraźne (a na to liczą osoby wspomagane, inaczej mogą się zniechęcić), ponieważ po każdej sesji (spotkaniu z coachem) klient odkrywa nowe aspekty w związku z tematyką danego spotkania, ma szansę na zgłębienie kolejnych poziomów swojej osobowości. Z drugiej strony – te doraźne efekty po każdym spotkaniu kumulują się, uzupełniają i w ten sposób, metodą „małych kroczków”, uzyskiwane są efekty długofalowe.

Zasady dotyczące prowadzenia coachingu to:

- Dobrowolność – nie można niczego wymuszać na kliencie, to on sam podejmuje decyzje o pracy nad sobą;
- Pomaga się uczyć, a nie uczy – to klient najlepiej zdaje sobie sprawę z własnej sytuacji i celów, trzeba tylko wydobyć z niego ukryte zasoby;
- Odpowiedzialność – spoczywa na kliencie, jest w 100% decycentem własnego życia;
- Narzędzie stanowią odpowiednio zadawane pytania, zadania budujące ciekawość świata, odkrywania, pobudzające do myślenia;
- Szacunek – zarówno coacha do klienta, jak i klienta do coacha. Nikt nie ma prawa zmieniać klienta poza nim samym, zmiany muszą wynikać z jego inicjatywy, on musi powziąć tę decyzję;
- Coach pobudza klienta do kreatywnego myślenia - jednym z podstawowych celów coachingu jest wzbudzenie tej często uśpionej, zablokowanej lub stłumionej zdolności;
- Klient sam odkrywa wiedzę w sobie, świadomie podejmuje ryzyko zdając sobie sprawę, jakie koszty: nakłady pracy, czasu, zaangażowania, musi ponieść, by osiągnąć cele;
- Skupienie na osiąganiu celów - cele wyznaczają "azymut" dla całego procesu i to klient musi określić swoją hierarchię celów na tyle precyzyjnie i szczegółowo, na ile jest to możliwe.
- Maksymalizacja aktywności klienta - proces ma być tak prowadzony, by wzbudzać klienta, poszerzać jego możliwości (w szerokim rozumieniu). Aktywność powinna pojawić się jako wynik procesu wewnętrznego, a nie z jakichkolwiek nacisków zewnętrznych. Aktywność powinna być celowa i adekwatna do potrzeby.
- Klient ma mieć ciągłą świadomość tego, co się dzieje, na czym polegają zmiany, o których sam decyduje.

Narzędzia coachingowe mogą zostać użyte w pracy z osobami usamodzielnianymi. Rozwój za pomocą tej metody, skupia się na mobilizacji zasobów osoby - klienta do rozwoju kompetencji społecznych i osobistych, ze szczególnym naciskiem na obszar rynku pracy i rozwoju zawodowego. Kluczowe umiejętności osoby – coacha w pracy z podopiecznymi usamodzielnianymi to budowanie zaufania, uważne słuchanie oraz obserwacja, eliminacja uprzedzeń oraz umiejętność zadawania pytań.

3.4. Mentoring

Współczesna koncepcja mentoringu ma niewiele ponad trzydzieści lat i wywodzi się (podobnie jak tutoring) z brytyjskiej tradycji szkolnictwa wyższego, zgodnie z którą harmonijny, wszechstronny rozwój młodego człowieka zależy nie tylko od zasobu akademickiej wiedzy, jaka posiędzie

on w trakcie studiów, ale także od wzbudzenia w nim ciekawości świata, rozwoju jego indywidualnego potencjału, zdolności do samodzielnego zgłębiania wiedzy i umiejętności jej praktycznego wykorzystania w wielu dziedzinach życia – co jest rolą nauczyciela – mistrza, czyli mentora. Aktualnie mianem mentorów określa się osoby o dużych kompetencjach społecznych (takich jak: umiejętności przywódcze, organizacyjne, umiejętność pracy w zespole i skutecznego komunikowania się z innymi) i osobistych (takich jak: umiejętność radzenia sobie ze stresem, kreatywność, motywacja, zaangażowanie, samokontrola, ukierunkowanie na zadania), mających doświadczenie i chcących się podzielić swoją wiedzą, ludzi godnych zaufania, którzy mogą stać się dla innych wzorem do naśladowania. Mentoring opiera się na relacji uczeń-mistrz, którą cechuje partnerstwo, dobrowolność i wzajemny szacunek oraz zaufanie podopiecznego (*mentee*) i mentora, a ich wspólna praca oraz działanie pomagają rozpoznać i jak najlepiej wykorzystać potencjał podopiecznego. Rolą mentora w tej relacji jest inspirowanie, stymulowanie i kierowanie, tak, by *mentee* - uczeń, poznawał siebie, formułował swoje cele życiowe oraz odnajdował motywację do ich realizacji. Mentorami najczęściej zostają te osoby, które niegdyś same doświadczyły relacji mentorskiej. Uczniem w procesie mentoringu może być każdy, bez względu na rolę i funkcję jaką pełni, a więc może to być np. student, pracownik, bezrobotny, wychowanek domu dziecka itd. Nie bez znaczenia jest fakt, że mentoring jest procesem dwustronnym, opierającym się na długotrwałym (trwającym wiele lat, a nawet – całe życie) wzajemnym uczeniu się oraz obustronnym zaangażowaniu, przez co mentoring zbliża się do idei kształcenia się przez całe życie. W odniesieniu do relacji mentorskiej często wspomina się także o tym, że na ogół trwa ona nawet wtedy, gdy dalsza fizyczna obecność mentora nie jest możliwa – dzięki powstałej więzi pomiędzy nim a *mentee*, życiowa postawa mentora i jego hierarchia wartości zostają uwewnętrznione przez podopiecznego i stają się trwałymi elementami jego postępowania. Emocjonalna więź stworzona w procesie mentoringu, daje podopiecznemu poczucie bezpieczeństwa, pewności i wsparcia w samodzielnym określaniu własnej drogi rozwoju, jest dla ucznia oparciem w chwilach wahania czy zwątpienia, pozwala przekuwać jego - czasami nie do końca sprecyzowane - marzenia i oczekiwania na jasne cele życiowe. Tym, co różni mentoring od coachingu, jest nie tylko czas trwania (coaching trwa krócej, ma poprowadzić podopiecznego do zrealizowania określonego celu lub celów i na ich osiągnięciu się kończy), ale także większy nacisk położony w relacji mentorskiej na sam proces i budowanie międzyosobowej więzi (podczas gdy coaching jest działaniem bardziej instrumentalnym). Nie znaczy to, że stawiane przez *mentee* cele, w których osiągnięciu ma wspierać mentor, są w mentoringu mniej istotne. Jednak jego ideą jest to, że bez tworzenia więzi opartej na zasadach partnerstwa, wzajemnego szacunku i dobrowolności, niemożliwe jest trwałe zmienianie postaw podopiecznych.

Uniwersalność mentoringu polega na tym, że możliwe jest jego zastosowanie w wielu branżach i polach działań interpersonalnych. Mentoring jest jedną z najskuteczniejszych metod rozwoju, jakie mają do dyspozycji pojedynczy ludzie i organizacje. Powinien przynosić satysfakcję i zadowolenie obydwu stronom relacji (mentorowi i podopiecznemu) i sprzyja rozwojowi potencjału ludzkiego/społecznego.

Uważa się, że celem mentoringu jest: „uwolnienie drzemiących w każdym człowieku możliwości i ukrytej głęboko wiedzy” i powinien on obejmować: „coaching, bezpośrednią pomoc w rozwoju, doradztwo i nieformalne przenoszenie informacji”⁵. Opisując kompetencje mentora, wskazuje się, że powinien on być liderem, doradcą – specjalistą i ewaluatorem. Oznacza to, że przestrzegając

⁵ Obydwa cytaty z: Karwala S. *Mentoring jako strategia wspierająca wszechstronny rozwój osobisty*. s. 111.

zasady nie narzucania własnych poglądów i wystrzegania się manipulowania podopiecznym, powinien on zachęcać go do działania i motywować, dzielić się własną wiedzą merytoryczną lub (jeśli w jakiejś dziedzinie wiedza mentora nie jest wystarczająca) umieć skierować podopiecznego do właściwego specjalisty (w tym celu każdy mentor powinien posiadać rozbudowaną sieć kontaktów z ekspertami z zakresu różnych dziedzin i w razie potrzeby ułatwiać podopiecznemu korzystanie z ich rad), a także oceniać - ewaluować działalność wychowanka, głównie poprzez pobudzanie go do dokonywania krytycznej samooceny. Wychodząc od wspólnego określenia celów i oczekiwań *mentee*, uczeń i mistrz razem pokonują kolejne etapy na drodze do ich realizacji: od identyfikacji słabych i mocnych stron ucznia, poprzez wyznaczenie konkretnych sposobów wprowadzenia pożądanych zmian w życie, po uświadomienie zagrożeń i szans w związku z realizacją wyznaczonego celu. Postępy powinny być kontrolowane i wzmacniane przez mistrza poprzez częste rozmowy, ściśle związane z wymianą wiedzy (głównie ukrytej), jej rozwijaniem i kreowaniem nowej (odkrywanie prawdy o sobie i otaczającym świecie), przy czym kluczowe jest obustronne dostarczanie sobie informacji zwrotnej: mentora – o postępach wychowanka, podopiecznego – o swoich obawach i wątpliwościach oraz o swoich odczuciach dotyczących pracy z mentorem. Postawa i charyzma mentora ma zachęcać podopiecznego do stawania się równie niezależnym i odpowiedzialnym, do pokonywania własnych słabości i ciągłego doskonalenia się.

Sam proces mentoringu można podzielić wewnętrznie na trzy etapy:

1. Poznanie.

Etap ten polega na analizie potencjału podopiecznego, tego w jakim momencie życia obecnie się on znajduje i co można mu zaoferować. Sam wychowanek musi uświadomić sobie potrzebę mentoringu i obaj, wraz z mentorem, muszą mieć poczucie, że jest to program, w którym warto wziąć udział. Cała inicjatywa powinna wynikać z wewnętrznej potrzeby, a nie z przymusu i być oparta na 3 składowych: motywacji, wierze i przekonaniach. Mentor i wychowanek muszą nawiązać więź emocjonalną, poznać swoje cele, co ułatwi dialog w kolejnych etapach. Kluczowym elementem jest rozwój samoświadomości podopiecznego oraz pobudzenie jego motywacji: rozpoznanie oczekiwań, mocnych i słabych stron, hierarchii wartości. W tym momencie wychowanek musi mieć już świadomość odpowiedzialności za swój los oraz wiedzę na temat tego, co otoczenie jest mu realnie w stanie zaoferować, a po stronie mentora leży pobudzanie jego ciekawości i podtrzymywanie motywacji do działania.

2. Planowanie ścieżki rozwoju.

W tym momencie rolą mentora jest stopniowe nakierowywanie wychowanka w konkretnym kierunku, wskazanie alternatyw dla jego wyboru i wszelkich konsekwencji. Wyznaczane są w tym momencie ambitne, lecz osiągalne cele, mające na celu podtrzymanie motywacji i orientację podopiecznego na sukces. Po wyznaczeniu celów mentor powinien służyć pomocą w określeniu ścieżki, którą należy podążać, by je realizować, wspierać w trudnościach związanych z podążaniem za celem, z czym łączy się ostatni etap.

3. Realizacja ścieżki rozwoju.

Podopieczny na tym etapie jest już całkowicie świadomy swoich celów oraz metod ich realizacji. W związku z tym powinien korzystać z wszystkich możliwości podnoszenia kompetencji i kwalifikacji, jakie daje mu jego otoczenie. To pozwala mu na aktywną realizację kolejnych celów, wzmacniającą jego poczucie własnej wartości i motywację do pracy. Dzięki temu z kolei może

pozwoić sobie na stawianie przed sobą nowych wyzwań, rozwijanie kolejnych kompetencji, dających mu wszechstronne kwalifikacje. Mentor na tym etapie stopniowo odchodzi w rolę obserwatora, coraz rzadziej pełni funkcję doradczą, bo sam wychowanek coraz mniej jej potrzebuje. Nadal oczywiście służy swoją wiedzą, stara się podtrzymywać wysoką motywację podopiecznego, pomaga mu w ocenie swoich osiągnięć i dynamizacji wyników i inspiruje. Młody człowiek w końcu nabywa umiejętności, pozwalających na samodzielne kształtowanie swojej ścieżki rozwoju.

W projekcie „Droga do samodzielności” mentoring będzie polegał na długoterminowej współpracy osoby dorosłej - mentora, oraz podopiecznego – (*mentee*), który dopiero wkracza na drogę samodzielności. W założeniu, mentorami w projekcie zostaną osoby, które w przeszłości zmierzyły się z podobnym wyzwaniem, z jakim mają do czynienia ich podopieczni – czyli z usamodzielnieniem i osiągnięty sukces. Podobne doświadczenia życiowe pozwolą mentorom stać się wzorami do naśladowania dla ich *mentee*. Celem współpracy w procesie mentoringu jest wszechstronny rozwój usamodzielnianego, jego integracja ze społeczeństwem oraz likwidacja barier, utrudniających mu start w samodzielne życie. Takie partnerstwo będzie skuteczne tylko wtedy, gdy mentor wykaże zainteresowanie, zaangażowanie i troskę dla młodych ludzi oraz ponadprzeciętną chęć niesienia pomocy. Dzięki temu pomoże im odkryć ich potencjał, wskaże ich możliwości, co z kolei pozwoli na budowanie motywacji u usamodzielnianych, zwiększanie ich pewności siebie oraz samodzielności. Całość ma na celu wzbudzenie w młodych ludziach poczucia odpowiedzialności za swoje działania i dalsze życie przez pomoc w odkryciu jego zasobów i uzdolnień (elementy coachingu) oraz w planowaniu ścieżki rozwoju, w określeniu dążeń (elementy tutoring). Z tego względu mentorzy, uczestniczący w projekcie „Droga do samodzielności”, będą w swojej pracy z usamodzielnianymi pełnić poniekąd także funkcje coacha oraz tutora.

Podsumowując: mentor w projekcie „Droga do samodzielności”, to osoba, która ma za zadanie zapewnienie młodym ludziom opuszczającym pieczę zastępczą (usamodzielnianym) wsparcia, doradztwa oraz ma być dla nich przykładem, wzorem do naśladowania. Forma pracy mentora wymaga niezwykle zaangażowania w dzielenie się doświadczeniem oraz poświęcenia czasu, aby przekazać niezbędne i cenne wskazówki, bycia oparciem w trudnych momentach i inspiracją do zmian, poszukiwania najlepszych rozwiązań. Mentor ma za zadanie towarzyszyć w drodze do osiągnięcia samodzielności i niezależności podopiecznego, zachęcać go do stosowania w praktyce posiadanych zdolności, korzystania z predyspozycji i talentów. Najważniejsze cechy mentora to:

M – merytoryczna wiedza i doświadczenie życiowe

E – empatia

N – naturalność i poczucie humoru

T – tolerancja

O – otwartość i samoświadomość

R – rozwój osobisty

Natomiast główne funkcje i zadania, jakie spełnia mentoring w odniesieniu do wszechstronnego rozwoju ucznia, można określić następująco:

- odkrywanie i urzeczywistnianie potencjału podopiecznego, wspólne rozpoznanie jego mocnych i słabych stron;

- wspieranie w podejmowanych przez niego wyzwaniach i stawianiu sobie celów, pobudzanie jego motywację;
- stymulowanie kreatywności i przedsiębiorczości ucznia;
- odkrywanie w podopiecznym cech lidera i uświadamianie mu jego możliwości wpływania na otoczenie;
- wspólne wyznaczanie możliwych ścieżek kariery i analiza związanych z nimi zagrożeń i szans;
- rozwijanie kompetencji osobistych i społecznych mentora i podopiecznego;
- rozbudzenie ciekawości świata i inspirowanie do ciągłego rozwoju i doskonalenia się;
- nauczanie jak się uczyć, zarządzać sobą oraz wiedzą.

3.5. Talon Kariery

W projekcie „Droga do samodzielności”, Talon Kariery to innowacyjny instrument finansujący usługi i instrumenty aktywizujące, rekomendowane dla danej osoby przez specjalistów: doradcę zawodowego, mentora i pracownika pomocy społecznej na podstawie diagnozy jej słabych i silnych stron, predyspozycji i potrzeb w zakresie rozwoju zawodowego określonych w Profilu Uczestnika. Talon posłuży do finansowania usług aktywizacyjno-szkoleniowych i dotyczyć będzie wszystkich form wsparcia, jakie udzielone zostaną uczestnikowi projektu, tj. szkoleń i kursów podnoszących jego kwalifikacje zawodowe i ułatwiających mu wejście na rynek pracy oraz indywidualnego poradnictwa specjalistycznego (psychologa, doradcy zawodowego, trenera aktywizacji zawodowej), z jakich uczestnik może skorzystać zgodnie ze zdiagnozowanymi w Profilu Uczestnika potrzebami i wybranymi celami do realizacji. W zależności od preferencji i potrzeb uczestnika projektu „Droga do samodzielności”, środki finansowe określone talonem mogą być więc wykorzystane na przykład na opłacenie kursu prawa jazdy, kursu zaawansowanej obsługi programów komputerowych, kursu języka obcego, szkolenia umożliwiającego nabycie lub podniesienie kwalifikacji zawodowych (np. kurs księgowości), uzyskania uprawnień do wykonywania zawodu (np. licencji pracownika ochrony) lub certyfikatów (np. znajomości języka obcego). Jego niewątpliwą zaletą jest to, że z jednej strony osoba usamodzielniana po konsultacji ze specjalistami w Biurze Mentoringu sama zadecyduje, na jakie usługi szkoleniowe go spożytkuje, biorąc pełną odpowiedzialność za swoje działania, a z drugiej – pracownicy Biura Mentoringu oraz Instytucji Integracji Społecznej zyskają pewność, że środki zostały wydane na właściwy cel. Zgodnie z założeniami projektu, środki finansowe na szkolenie nie będą przyznawane uczestnikom automatycznie, ale będą oni musieli się o nie ubiegać, składając odpowiedni wniosek w formie zbliżonej do grantu, w którym będą musieli umotywować swój wybór usługi aktywizacyjnej lub szkolenia, wskazać placówkę, w jakiej chcą je zrealizować (i uzasadnić wybór tego ośrodka), a także określić perspektywę zawodową – rolę, jaką odegra dane szkolenie czy kurs w budowaniu przyszłej kariery zawodowej uczestnika. Przedstawiony przez uczestnika projektu wniosek – grant, zaopiniuje komisja złożona z mentora, konsultanta Biura Mentoringu oraz pracownika pomocy społecznej i w przypadku uzyskania zgodnej aprobaty członków komisji, przyzna środki na sfinansowanie szkolenia.

Wartość Talonu Kariery w projekcie „Droga do samodzielności” określono na 10 tys. zł/osobę. Talon Kariery był już kilkakrotnie wykorzystywany w projektach finansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, między innymi w realizowanym w województwie pomorskim projekcie innowacyjnym „Pracuję - rozwijam kompetencje. Innowacyjny model wsparcia dla pracowników 50+”. Projekt ten miał na celu organizację i realizację kompleksowych usług wspierających

zatrudnienie, przeciwdziałających przedwczesnemu „wypadaniu z rynku pracy” osób w grupie wiekowej 50+ poprzez zwiększenie dostępności specjalistycznych usług doradztwa kariery i usług profilaktyki zdrowotnej, konsultacji prawnych z zakresu prawa pracy, a także poradnictwa zawodowego dla pracowników po 50. roku życia. Podobnie jak w projekcie „Droga do samodzielności”, Talon Kariery stanowił w tym projekcie instrument finansowy, umożliwiający realizację usług aktywizacyjnych i sfinansowanie różnorodnych form wsparcia. Zdaniem ekspertów, rozwiązania zaproponowane w projekcie „Pracuję - rozwijam kompetencje. Innowacyjny model wsparcia dla pracowników 50+”, w tym wykorzystanie Talonu Kariery, cechują się wysokim stopniem innowacyjności, określono je jako nowe, unikalne i kreatywne ze względu na istniejące zapotrzebowanie na współczesnym rynku pracy. Wykorzystanie tego narzędzia w aktywizacji osób usamodzielnianych, powinno dać również pozytywne efekty i stanowić będzie integralny element kompleksowego wsparcia oferowanego usamodzielnianym w Biurze Mentoringu.

3.6. Program szkolenia dla kadry pracowników zatrudnionych w instytucjach działających na rzecz integracji społecznej z zakresu innowacyjnych metod pracy

Szkolenie z zakresu innowacyjnych metod pracy przeprowadzone w ramach projektu „Droga do samodzielności” w fazie jego testowania odbędzie się w pomiędzy III a IV kwartałem roku 2013, a rekrutacja na ww. szkolenie będzie miała miejsce w okresie maj-czerwiec 2013 r. Organizacja przebiegu szkolenia będzie uzależniona od tego, czy będzie ono miało miejsce w trakcie godzin pracy osób w nim uczestniczących, czy poza nimi. Przewiduje się 2 warianty:

- w czasie pracy – po 8 godzin dziennie, gdzie 1 godzina składa się na 45 minut zajęć i 15 minut przerwy - szkolenie zorganizowane w cyklu 10 dniowym;
- poza godzinami pracy (w weekendy) – po 8 godzin dziennie, gdzie 1 godzina składa się na 45 minut zajęć i 15 minut przerwy – szkolenie zorganizowane w 5 cyklach weekendowych.

Szkolenie ma obejmować moduły: stosowanie coachingu i metody psychologii pozytywnej, skuteczne motywowanie, podstawy mentoringu i doradztwa zawodowego.

Całkowity czas trwania szkolenia wynosi 80 godzin lekcyjnych. Poszczególne moduły lekcyjne można podzielić na mniejsze jednostki bądź łączyć je w większe, jednak z zachowaniem ich kolejności.

Poniżej został przedstawiony skrypt dla pracowników Instytucji Integracji Społecznych, stanowiący przewodnik po nowoczesnych metodach pracy. Zawiera on 80 godzin zajęć, rozpisanych na 11 modułów tematycznych. Załączniki zamieszczone na końcu opisu szkolenia zawierają materiały do wykorzystania w trakcie szkolenia, natomiast w scenariuszach zajęć wskazano źródła – adresy internetowe do szeregu ogólnodostępnych filmów, wprowadzających i krótko przedstawiających daną tematykę, prezentowanych w czasie zajęć szkoleniowych. Ponadto znaleźć w nim można przykładowe ćwiczenia do wykonania z grupą, opisy stosowanych metod, wyjaśnienie stosowanych pojęć. Dzięki temu, każda osoba, która nie będzie miała możliwości wzięcia udziału w szkoleniu, otrzyma narzędzie, za pomocą którego będzie mogła zdobyć niezbędną wiedzę.

Ważne, by uczestnicy dostali skrypt dopiero po udziale w szkoleniu, ponieważ istotne jest, by do pewnych rozwiązań dochodzili w trakcie zajęć, razem z prowadzącym, a skrypt zawiera w sobie

gotowe odpowiedzi na pytania (przeznaczone przede wszystkim dla osób, które nie mogą brać udziału w szkoleniu).

Trzeba również zwrócić uwagę, by sala szkoleniowa była odpowiednio wyposażona tak, by można w niej prezentować materiały audiowizualne. Kluczowy jest dostęp do łącza internetowego o dobrej jakości.

Dokument stanowi pewną bazę, na podstawie której należy przeprowadzić szkolenie, rozszerzając je o kolejne ćwiczenia czy informacje, stosownie do potrzeb grupy (jeżeli okaże się, że którejś z technik grupa nie rozumie – należy przećwiczyć ją jeszcze raz, omówić w nieco inny sposób, pod innym kątem). Godziny rozpisane są w taki sposób, by zajęcia przebiegały w spokojnej atmosferze, bez pośpiechu. Umożliwiają przez to włączanie pewnych treści, ich indywidualizację pod daną grupę, wypracowywanie własnych rozwiązań, dyskusje nad innymi pomysłami podejścia do zagadnienia. Skrypt jest pewnego rodzaju narzędziem, w który zostają wyposażeni pracownicy Instytucji Integracji Społecznej, a które jednocześnie jest na tyle plastyczne, że można je dostosowywać do swoich potrzeb. Stanowi zapis „wiedzy koniecznej”, który jednocześnie można rozszerzyć o to, co „dobrze byłoby wiedzieć”. Elastyczność, możliwość indywidualizacji, dodawania treści, bądź ograniczania zakresu omawiania zagadnień, jeśli taką potrzebę zgłosi grupa uczestników szkolenia – to wszystko elementy składowe innowacyjności proponowanego podejścia.

Należy mieć na uwadze, że aby opanować umiejętność stosowania proponowanych metod w praktyce, nie wystarczy samo przeczytanie skryptu, czy udział w szkoleniu. Ćwiczenia, zaproponowane w poniższym programie oraz te dodatkowe, zlecone na szkoleniu, w dużej części należy powtarzać. Każda z osób wykorzystujących proponowane metody, z czasem odnajduje własny, indywidualny styl pracy z wykorzystaniem tych technik, najczęściej pod wpływem informacji zwrotnej i obserwowania efektów swojej pracy z usamodzielnianymi.

Znaczna część materiałów audiowizualnych, wykorzystywanych w trakcie szkolenia, pochodzi ze strony konferencji naukowej TED, na której swoje „idee warte rozpowszechnienia” promują światowej sławy wykładowcy i specjaliści z różnych stron świata. Wykorzystanie nowoczesnych multimediiów umożliwia wysłuchanie najlepszych wykładów światowych specjalistów bez ponoszenia dodatkowych opłat (treści są darmowe i ogólnie dostępne). Jest to nowoczesne podejście do formy wykładu, w przypadku tych wystąpień można się pokusić o stwierdzenie, że to nie tyle wykłady, co pewnego rodzaju *stand-up show*, prezentujące w przystępnej, ciekawej i niekiedy zabawnej formie kolejne tematy.

Na koniec każdych zajęć powinna odbyć się runda ewaluacyjna, podczas której uczestnicy na bieżąco będą mogli zgłaszać swoje uwagi i sugestie. Pozwoli to na bieżące monitorowanie efektów szkolenia. Ponadto wskazane jest, by ostatnie 10 min. zajęć prowadzący poświęcił na krótkie omówienie treści przedstawionych na danym spotkaniu, podsumowanie zdobytej wiedzy.

Wszystkie wymieniane źródła wiedzy stanowią jednocześnie proponowaną literaturę, która dodatkowo została zebrana na końcu skryptu. Wskazane jest, by uczestnicy szkolenia we własnym zakresie zapoznali się z wymienionymi pozycjami, szczególnie tymi, których tytuły zostały zaznaczone pogrubionym drukiem (są to najważniejsze książki z danej dziedziny wiedzy, powszechnie dostępne). Osoby prowadzące szkolenie obowiązkowo muszą zapoznać się z tymi lekturami, aby profesjonalnie przeprowadzić szkolenie i odpowiedzieć na wszelkie pytania uczestników. Program pozwala również

na włączanie treści i dodatkowych ćwiczeń opartych o proponowane lektury, co do których prowadzący szkolenia zdecydują, że mogą być przydatne. Istnieje również możliwość dołączania swoich propozycji z literatury fachowej.

Program szkolenia obejmuje 11 modułów oraz spotkanie wstępne i podsumowujące:

1. **Spotkanie wstępne** (2 godziny): poznanie się uczestników szkolenia, przedstawienie osób prowadzących zajęcia, omówienie celów szkolenia, organizacji i przebiegu zajęć (terminy i miejsca spotkań, program zajęć), przeprowadzenie ankiety wstępnej dotyczącej oczekiwań i potrzeb uczestników .
2. **Moduł I - Wprowadzenie do tematyki szkolenia** (4 godziny):
 - a) Wprowadzeniem do tematyki jest trwający 10 min. film, dotyczący konsekwencji pobytu dzieci w domach dziecka:
http://www.ted.com/talks/lang/pl/georgette_mulheir_the_tragedy_of_orphanages.html
 - Prowadząca wykład, przeanalizuje funkcjonowanie domów dziecka w 20 krajach („od Czech po Sudan”) i wskaże wpływ tej formy opieki na rozwój i psychikę dzieci;
 - Materiał filmowy przedstawia w sposób skrótowy i bardzo przystępny problemy, na które odpowiada innowacyjny projekt „Droga do samodzielności” – stanowi wstęp do kolejnego punktu szkolenia – przedstawienia wyników badań ewaluacyjnych, prezentujących konkretne dane dotyczące sytuacji usamodzielnianych wychowanków form pieczy zastępczej w powiecie łębskim;
 - b) Prelekcja z prezentacją multimedialną przygotowaną w ramach podsumowania przeprowadzonych badań ewaluacyjnych pt. *Skuteczność obecnie realizowanych form wsparcia dla osób usamodzielnianych w powiecie łębskim* (na podstawie diagnozy opracowanej na potrzeby wniosku o dofinansowanie projektu „Droga do samodzielności” oraz przeprowadzonych badań ewaluacyjnych – prezentacja stanowi załącznik F do programu szkolenia);
 - c) Prezentacja filmu stanowiącego zapis eksperymentu z zakresu psychologii społecznej: „Błękitnoocy” (1, 2 i 3 część filmu, trwające ok. 20 min. każda, znajdują się pod tymi linkami: <http://www.youtube.com/watch?v=3zAGUVe6BE8>
<http://www.youtube.com/watch?v=0Zh7OPxW6YI>). Cały film trwa ok. 50 min.:
 - Pomimo, że prezentowany materiał filmowy dotyczy dyskryminacji rasowej, to - jak mówi sama autorka eksperymentu – można go odnieść też do innych form wykluczenia społecznego. Pokazuje jak mowa nienawiści, obniżone oczekiwania i odrzucające traktowanie, mogą destrukcyjnie wpływać na osobowość i osiągnięcia osób nimi dotkniętych. Obrazuje wpływ środowiska na ukształtowanie jednostki, stanowi dobry uzupełnienie wstępu do tematyki szkolenia;
 - Po zakończeniu pokazu - dyskusja na temat filmu, wspólne wyprowadzanie wniosków z eksperymentu „Błękitnoocy” przez uczestników oraz prowadzących szkolenie (wnioski dotyczące tego, jak sposób postrzegania danej grupy, wpływa na jej faktyczne zachowanie i na to, co jej członkowie myślą o sobie - samospełniająca się przepowiednia).
3. **Moduł II - Zapoznanie uczestników z produktami wypracowanymi w ramach projektu innowacyjnego testującego „Droga do samodzielności”** (4 godziny):

- a) Ćwiczenie – na tablicy/ brystolu prowadzący szkolenie rysuje balon z koszykiem. Przed rozpoczęciem ćwiczenia należy przygotować dwa zestawy kolorowych karteczek – jeden kolor będzie służył do zapisywania nadziei, oczekiwań względem szkolenia, a drugi – obaw i wątpliwości z nim związanych. Zgodnie z tą instrukcją każdy z uczestników wypełnia w odpowiedni sposób swoje karteczki i podchodzi do tablicy, przykleja karteczki z oczekiwaniami do balonu (co pozwala na uniesienie się go), a te z negatywami do koszyka (co go dociąga ku ziemi). Następnie prowadzący omawia wszystkie pozytywy i negatywy – na podstawie sugestii umieszczonych na karteczkach w balonie i koszyku. Prowadzący powinien mieć na uwadze wszystkie wymienione sugestie przez cały czas realizacji szkolenia, starając się jak najlepiej odpowiedzieć na oczekiwania uczestników podczas całego cyklu spotkań;
- b) Omówienie przez prowadzącego „Kompleksowego programu nowych form i metod pracy oraz działań z osobami opuszczającymi formy opieki zastępczej – usamodzielnianymi”, którego części integralne stanowią:
- konspekt działania Biura Mentoringu;
 - program instrumentów aktywizacyjnych mający doprowadzić do wejścia i/lub przywrócenia osób usamodzielnionych na rynek pracy oraz do ich zintegrowanie ze społeczeństwem.

Prelekcja na podstawie powyższych dokumentów oraz z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej pt. *Kompleksowy program nowych form i metod pracy oraz działania z osobami opuszczającymi formy opieki zastępczej – usamodzielnianymi*, opracowanej w ramach ww. projektu – załącznik G);

- c) Prezentacja filmu, w którym o swoim pobycie w domu dziecka opowiada opowiada osoba, która się tam wychowała (dostępny pod adresem: http://www.ted.com/talks/lang/pl/lemn_sissay_a_child_of_the_state.html)
- Dyskusja o filmie, w kontekście proponowanych w kompleksowym programie, innowacyjnych metod pracy z osobami opuszczającymi pieczę zastępczą.

4. **Moduł III – Emocje i uczucia, postrzeganie - podstawy psychologii społecznej (6 godzin):**

- Ćwiczenie: na początek należy podzielić uczestników na dwie grupy, jednej grupie rozdać kopie rysunku 1 (załącznik A do części szkoleniowej), drugiej – kopie rysunku 2 (załącznik B). Niech każda grupa przyjrzy się rysunkom i zastanowi się, co widzi. Następnie należy zebrać kartki od uczestników i wszystkim rozdać kopie rysunku 3 (załącznik C do części szkoleniowej), niech się zastanowią, co widzą. Każda grupa niech wybiera przedstawiciela, który opowie, co jest na rysunku nr 3 (wyświetlony w tle na rzutniku). Grupa nr 1 będzie widzieć prawdopodobnie młodą, atrakcyjną kobietę, grupa nr 2 - brzydką staruszkę. Przedstawiciele grup będą udowadniać sobie nawzajem, że ich grupa ma rację, wskazując kolejne elementy rysunku 3, potwierdzające ich tezę. Podsumowanie ćwiczenia przez prowadzącego, który zaprezentuje razem wszystkie trzy rysunki, których zestawienie pokazuje, że obydwie grupy mają rację – rysunek 3 przedstawia postać, którą można rozpoznać zarówno jako młodą kobietę, jak i staruszkę;
- Podsumowanie – wnioski z ćwiczenia: każdy umysł może interpretować dany obraz/sytuację na swój sposób, zależnie od tego, z jakimi się wcześniej sytuacjami spotkał, czego doświadczył;

- Mini-prelekcja prowadzącego szkolenie: wyobrażenia o nas samych również są pochodną wcześniejszych doświadczeń, pogląd na siebie jest odbiciem tego, co sądzą o nas inni; „Zawsze się spóźniasz”, „Nigdy nie jesteś przygotowany”, „Nie potrafisz niczego zrobić samodzielnie”, „We wszystkim muszę ci pomagać” – tego typu stwierdzenia w negatywny sposób budują przekonania o nas samych (we wcześniej zaprezentowanym filmie *Błękitnoocy* zostało to zobrazowane – prowadzący powinien do tego nawiązać). Zagadnienie „samospelniającej się przepowiedni” - ludzie zaczynają postrzegać siebie samych w ten sposób, w jaki o nich mówią inni i wierzyć w prawdziwość tych opinii, traktować je jako składnik swojego charakteru;
- Dysonans poznawczy – krótkie wprowadzenie pojęcia: jest to niezgodność myśli, przekonań i wiedzy danej osoby z jej postępowaniem. Spowodowany jest uczuciem dyskomfortu w związku z niezgodnością wyznawanych wartości i celów z rzeczywistym postępowaniem (np. osoba, która uważa się za uczciwego przedsiębiorcę, a jednocześnie nie płaci podatków - to powoduje u niej dysonans). Jednym ze sposobów redukcji dysonansu, najczęściej stosowanym (najłatwiejszym) jest racjonalizacja (przekonywanie siebie, że: „nie płacę podatków, ale to nie powoduje, że jestem nieuczciwym przedsiębiorcą, bo przecież sprzedaję moje wyroby prawie za darmo, żeby ludzi było na nie stać”) - mechanizm ten ma na celu podtrzymanie samooceny. Z pojęciem dysonansu poznawczego wiąże się również to, że im więcej wysiłku w coś włożymy, tym bardziej to cenimy, nawet jeśli dla innych wydaje się nieistotne (tłumaczenie sobie, że: „skoro tyle na to poświęciłem, to musiało być warto” – nie dopuszczanie myśli, że był to czas i wysiłek zmarnowany);
- Ćwiczenie w parach uczestników: uczestnicy wcielają się w rolę osoby stojącej przed jakimś problemem, wiążącym się z dysonansem („osoba, która właśnie straciła pracę – kupuje na kredyt luksusowe auto”, „świetny pracownik – oszukuje swojego pracodawcę”, „student przed egzaminem – ogląda do późna telewizję”, itp.). Zadaniem uczestników jest wskazanie, w jaki sposób te osoby mogą uzasadniać swoje postępowanie tak, by zredukować dysonans, utrzymać dobre zdanie o sobie;
- Dysonans poznawczy w relacjach międzyosobowych, omówienie 3 czynników warunkujących pojawienie się dysonansu w relacjach (mini-prelekcja prowadzącego szkolenie):
 1. Jak wykonujemy zadania w porównaniu z drugą osobą;
 2. Jak bliskie kontakty z nią utrzymujemy;
 3. Jakie znaczenie ma dla definiowania naszego „ja” dane zadanie;

Jeżeli zadanie w porównaniu z inną osobą wykonujemy gorzej, a jest ona nam bliska i zadanie jest ważne, to może pojawić się dysonans;

Sposoby jego zmniejszenia:

 1. Próby doskonalenia się;
 2. Rozluźnienie stosunków z daną osobą;
 3. Pomniejszenie wagi zadania;

W związku z dysonansem poznawczym, w relacjach może wystąpić zjawisko utrudniania sukcesu przyjaciółom oraz pomocy wrogom;
- Prezentacja materiału filmowego – wykładu pt. *Potęga wrażliwości*, dostępnego pod adresem: http://www.ted.com/talks/brene_brown_on_vulnerability.html
Wykład porusza temat poczucia „nie bycia wystarczającym” i wrażliwości, związku poczucia własnej wartości z wrażliwością. Stara się odpowiedzieć na pytanie: co powoduje, że ludzie

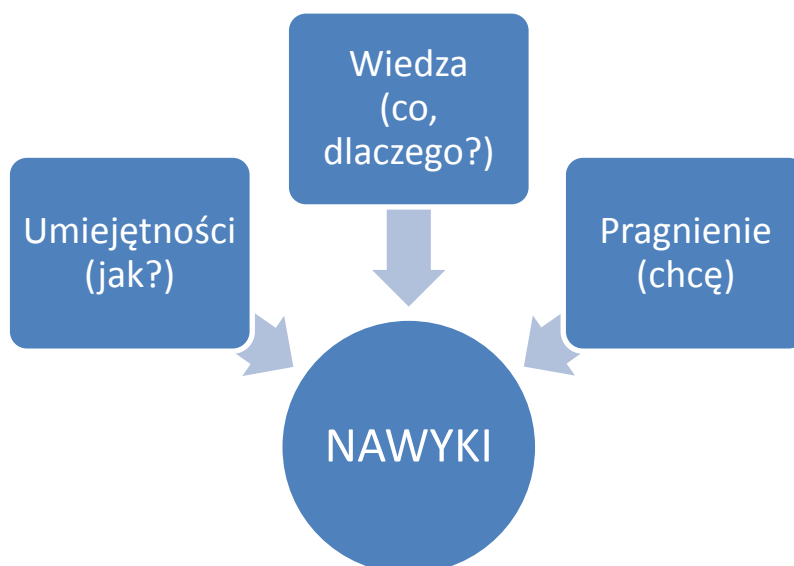
się alienują, odcinają od kontaktów? Według autorki wykładu: to ich brak wiary w to, że są warci tego, by być czyimiś znajomymi. Omówienie „odwagi do bycia niedoskonałymi”, „współczucia dla siebie i innych” oraz „bycia sobą” jako składowych wrażliwości oraz akceptacji tego stanu rzeczy. Prezentowany materiał udowadnia, że osoby wrażliwe mają w sobie gotowość do zapoczątkowania działań, co do których nie mają gwarancji sukcesu;

- Prezentacja materiału filmowego – wykładu pt. *Wysłuchując się we wstyd*, dostępnego pod adresem: http://www.ted.com/talks/brene_brown_listening_to_shame.html
Ta sama autorka opowiada o dalszej części swoich badań – na temat wpływu wstydu na możliwości działania;
- Po obejrzeniu filmów – dyskusja na temat możliwych przyczyn biernej postawy życiowej osób usamodzielnianych (nadmierna wrażliwość, wstyd) i sposobów ograniczania ich wpływu.

5. **Moduł IV** Nawyki w działaniach – doskonalenie wewnętrzne, twórcze relacje z innymi (czas trwania - 12 godzin)⁶:

a) Prelekcja (uzupełniona schematem zamieszczonym poniżej) nt. *Nawyk – skrzyżowanie wiedzy, umiejętności i działania*; wprowadzenie rozumienia nawyku jako sumy:

- wiedzy – co robić i dlaczego;
- umiejętności – jak to robić;
- pragnienia – chcę to robić;



- Dyskusja uczestników szkolenia na temat wprowadzonego rozumienia „nawyku”, do której punktem wyjścia będzie cytata: *Jesteśmy tym, co w swoim życiu powtarzamy. Doskonałość nie jest jednorazowym aktem, lecz nawykiem* (Arystoteles). Wyprowadzenie wniosków co do wykorzystania tego pojęcia w pracy z usamodzielnianymi (prowadzący szkolenie

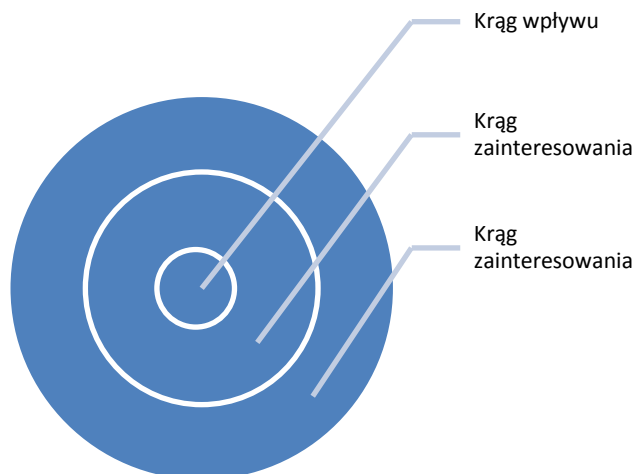
⁶ Na podstawie książki S.R. Covey: *7 nawyków skutecznego działania*

naprowadza uczestników pytaniami, np.: czy można skutecznie modyfikować zachowanie podopiecznych poprzez kształcenie w nich odpowiednich nawyków? Jakie nawyki warto w nich umacniać? W jaki sposób wykorzystać wiedzę o nawykach skutecznego działania w poznanych innowacyjnych metodach pracy – omówionych w Module II – np. w mentoringu, tutoring, treningu aktywizacji zawodowej?);

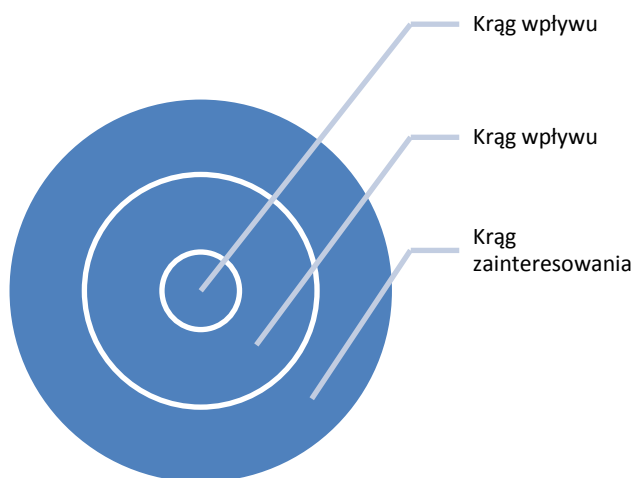
b) Wprowadzenie pojęć „proaktywność” i „reaktywność”:

- Osoby reaktywne nie są aktywnymi podmiotami, przyjmują sytuację taką, jaka jest i rzadko próbują na nią wpłynąć – osoby proaktywne wręcz przeciwnie;
- Co mówią osoby reaktywne? - „Na nic nie mam czasu”. Osoby proaktywne – „Mam za dużo zadań, muszę to jakoś rozwiązać”;
- Proaktywność - cytaty:
 - *Nikt nie może cię zranić bez twojej zgody* (Eleonora Roosevelt);
 - *Inni nie mogą nam zabrać naszego szacunku do siebie, jeśli im go nie oddamy* (Ghandi);
 - *To, kim jestem, zawdzięcza swoim wczorajszym wyborom*;
- To nie wydarzenia, które się w życiu przytrafiają, ranią, ale reakcja na nie – refleksja nad pytaniem: *Czy mam w sobie siłę, by wybierać swoje reakcje?*;
- Osoby proaktywne także ulegają wpływom zewnętrznym, ale dzięki swojemu podporządkowaniu wartościom na nie odpowiadają (np. jeżeli dla kogoś wartością jest zostać kierownikiem, liderem, to pomimo niesprzyjających okoliczności będzie próbował tak kształtować siebie i swoje otoczenie, by nim zostać);
- Zasada proaktywności: „Działaj lub będziesz się dostosowywał”;
- Ćwiczenie – burza mózgów - dyskusja w 4-5 osobowych grupach: prowadzący daje przykład kilku niekorzystnych sytuacji, przy których ludzie często się poddają (np. zła sytuacja na rynku pracy, brak pieniędzy, rozwód, itp.). Uczestnicy mają za zadanie w dyskusji podać przykłady kilku konkretnych działań, jakie w danej sytuacji podejmą osoba proaktywna. Następnie prowadzący szkolenie prosi każdą z grup o dokonanie pozytywnego przewartościowania w każdej z omówionych sytuacji, zgodnie z zasadą: „Reaktywny człowiek by powiedział: *Daj spokój, spójrz na fakty, niemożliwe jest, by coś zdziałał w takich okolicznościach, samym pozytywnym myśleniem biegu rzeki nie zawrócisz. Musisz się pogodzić z sytuacją.* Jaka jest a to odpowiedź człowieka proaktywnego?” (ustalenie wspólnej odpowiedzi w grupach na podstawie wcześniejszej dyskusji);
- Porównanie postaw ludzi reaktywnych i proaktywnych na podstawie rysunków:

Ludzie reaktywni:



Ludzie proaktywni:



- Komentarz prowadzącego szkolenie do zaprezentowanych rysunków: „Pozytywna energia, związana z proaktywną postawą, powiększa krąg wpływu. Ludzie proaktywni koncentrują swoje wysiłki na kręgu wpływu, myślą, gdzie mogą coś zdziałać. Ludzie reaktywni skupiają się na kręgu zainteresowania, koncentrują się na słabościach innych, problemach, okolicznościach, które są niesprzyjające, ich postawa jest oskarżająca, bierna, obwiniająca, żywią przekonanie, że są ofiarami, ich krąg wpływu z biegiem czasu coraz bardziej się kurczy. Konkluzja na temat postawy proaktywnej, zamyka się w stwierdzeniu: *Jesteś twórcą. Rządzisz.*”;

c) Omówienie wizji celu w podejmowanych działaniach - krótkie przedstawienie zagadnienia przez prowadzącego szkolenie:

- Wszystko jest tworzone dwa razy – najpierw w umyśle, potem fizycznie;
- Na etapie tworzenia w umyśle, trzeba się upewnić, że w projekcie jest wszystko to, na czym nam zależy, wtedy dopiero przystąpić do jego realizacji (analogia z budową domu, najpierw trzeba dokładnie przemyśleć układ pomieszczeń, ich wielkość, sposób ogrzewania, umiejscowienie kluczowych węzłów wodnych, itp., a dopiero potem przejść do jego budowy);
- Do tego niezbędny jest rozwój samoświadomości (to, że wszystko tworzymy dwukrotnie, nie oznacza, że zawsze robimy to świadomie i przemyślanie) – jeśli fundament samoświadomości nie zostanie zbudowany, to ludzie i okoliczności spoza kręgu będą kształtować nasze życie, staniemy się reaktywni, a nie proaktywni;
- Wyobraźnia to możliwość wyobrażania rzeczy nieistniejących, stwarzania potencjalnych światów, a sumienie to możliwość kontaktu z uniwersalnymi prawami, zasadami. Te dwie rzeczy w połączeniu z samoświadomością dają możliwość pisania własnego scenariusza życiowych celów;
- Ćwiczenie indywidualne (może być również zrealizowane jako zadanie do przemyślenia w domu): należy rozdać uczestnikom kartki z historią (załącznik D do części szkoleniowej) i poprosić o przemyślenie: co chcielibyśmy, by poszczególne osoby o nas powiedziały. Ma to dać obraz najważniejszych wartości w życiu – to nimi należy się kierować, tworząc coś po raz pierwszy, działając tak, by być pewnym, że robimy to właściwie;

d) Omówienie zasady proaktywności: „Najpierw rzeczy ważne, potem mniej ważne” przez prowadzącego szkolenie, z uwzględnieniem następujących treści:

- Drugi proces tworzenia – tworzenie fizyczne;
- Przy skutecznym zarządzaniu sobą nie potrzeba dyscypliny zewnętrznej, ponieważ wewnętrzna jest wystarczająco silna;
- Wspólnym mianownikiem ludzi, którzy osiągnęli sukces pod jakimś względem dla siebie ważnym – nie jest ciężka praca, szczęście ani sieć kontaktów (choć są one też ważne), lecz przede wszystkim – robienie rzeczy we właściwej kolejności;
- Paradoks związany z działaniem ludzi sukcesu: *Ludzie sukcesu mają nawyk robienia rzeczy, których ci, co w życiu osiągnają niewiele, robić nie lubią. To nie znaczy, że oni na pewno lubią je robić, jednak ich chęć i niechęć podporządkowane są sile ich celu;*
- Prezentacja matrycy zarządzania czasem i zasad zarządzania czasem:

	Pilne	Niepilne
Ważne	I • Kryzysy; • Sprawy naglące; • Zadania opatrzone datą realizacji.	II • Zapobieganie, codzienna aktywność; • Budowanie związku; • Szukanie nowych możliwości; • Planowanie, rekreacja.
Nieważne	III • Niektóre telefony; • Pewne korespondencje, raporty; • Niektóre spotkania; • Najbliższe sprawy naglące; • Popularna aktywność;	IV • Codziennność, zapracowanie; • Pewna korespondencja; • Pewne telefony; • Pożeracz czasu; • Przyjemności

- Ćwiartka I – sprawy mające duże znaczenie, wymagające natychmiastowej reakcji – kryzysy, problemy, działania w ostatniej chwili;

- Przy koncentracji wyłącznie na pierwszej ćwiartce – będzie się ona stale powiększać, takie nastawienie buduje postawę reaktywną (nie próbujemy wpływać na przebieg wydarzeń, jedynie reagujemy na kryzysy, nie próbując im zapobiegać);
- Ludzie pochłonięci problemami codzienności, pochłonięci wydarzeniami z ćwiartki I, spędzają nad nią 90% czasu, a ulgę daje im jedynie oddawanie się sprawom niepilnym i nieważnym z ćwiartki IV, która pochłania pozostałe 10% ich czasu;
- Dyskusja – jakie mogą być konsekwencje takiego zachowania? Możliwe odpowiedzi (na które prowadzący szkolenie może naprowadzać stawianiem pytań pomocniczych): stres, wypalenie, powtarzające się kryzysy – „ciągłe gaszenie ognia”;
- Ludzie, którzy spędzają czas koncentrując się na rzeczach pilnych, ale nieważnych, są często przekonani, że zajmują się sprawami z ćwiartki I – często opiera się to na oczekiwaniach innych;
- Osoby żyjące w ćwiartkach III i IV są przeważnie nieodpowiedzialne;
- Dyskusja – prowadzący prosi uczestników o wskazanie konsekwencji życia w III i IV ćwiartce; Możliwe odpowiedzi (na które prowadzący szkolenie może naprowadzać stawianiem pytań pomocniczych): krótkowzroczność, zarządzanie kryzysami, cele i plany zdają się bezwartościowe, poczucie bycia ofiarą pozbawioną kontroli, płytkie, niesatysfakcjonujące związki, brak odpowiedzialności, zwolnienie z pracy, uzależnienie od innych ludzi/institucji, itp. (unaoczniają się tutaj problemy osób usamodzielnianych);
- Skuteczni ludzie minimalizują czas poświęcony ćwiartce III i IV (nie są to sprawy ważne);
- Poświęcając czas ćwiartce II zmniejsza się zakres ćwiartki I – o to chodzi w skutecznym zarządzaniu czasem, w postawie proaktywnej;
- Zalety koncentracji na II ćwiartce – jasna wizja, perspektywy, równowaga, dyscyplina, balans, kontrola, zdarzające się kryzysy mają mniejszą skalę;
- Zasada zarządzania czasem: „Ludzie skuteczni nie szukają problemów, a możliwości”;
- Ćwiczenie indywidualne: zarządzanie sobą z pozycji ćwiartki II. Prowadzący szkolenie rozdaje uczestnikom czyste kartki i prosi o:
 1. Określenie ról – uczestnicy indywidualnie na kartkach zapisują role społeczne, jakie pełnią (matka, żona, córka, kierownik, pracownik, przyjaciel);
 2. Określenie celów – dopisanie do każdej z ról dwóch - trzech najważniejszych spraw, które chcielibyśmy w związku z nią w danym tygodniu zrealizować – przynajmniej niektóre z nich powinny pochodzić z II ćwiartki;
 3. Planowanie – mając określone cele, należy spojrzeć na nadchodzący tydzień pod kątem ich realizacji. Są cele możliwe tylko do realizacji w dniach wolnych od pracy, są też takie, które można osiągnąć tylko w niej – należy mieć to na uwadze. Na tej podstawie trzeba wyznaczyć dni na realizację celów, najlepiej z zapisem, chociaż orientacyjnym, godzin w których miałyby to się odbyć;
 4. Codzienna adaptacja – wniosek z przeprowadzonego ćwiczenia: poświęcenie kilku minut rano na przeglądanie planów pozwoli na stały kontakt z podjętymi decyzjami, pozwoli też na poradzenie sobie z rzeczami nieprzewidywanymi.
- Dwa główne sposoby wydawania poleceń - zlecenie posyłkowe („idź po to, po drodze załatw tamto i daj mi znać, jak skończysz”) – koncentruje się na metodach, przerzuca odpowiedzialność za rezultaty na osobę zlecającą. Druga metoda – powierzanie odpowiedzialności – skupia się na rezultatach, nie metodach, daje ludziom prawo wyboru

w zakresie metod, ale czyni ich odpowiedzialnymi za efekty, wdrożenie wymaga więcej czasu, ale jest bardziej opłacalne, wymaga porozumienia co do oczekiwań na pięciu płaszczyznach:

1. Pożądane rezultaty – doprowadzić do zrozumienia, co trzeba osiągnąć, koncentrując się na efektach, a nie drodze ich uzyskania;
 2. Wytyczne – jak dana osoba ma działać – niezbędne minimum, by nie przejść na zlecenie posyłkowe. Najogólniej mówiąc, należy dać do zrozumienia, że nie chodzi o to, że dopóki dana osoba osiąga rezultaty, to metody są nieistotne (innymi słowy – nie ma to być „po trupach do celu”, całość ma się odbyć bez naruszania tradycyjnych norm, wartości, zasad);
 3. Zasoby – określenie zasobów finansowych, ludzkich, technicznych, organizacyjnych, z których dana osoba może korzystać;
 4. Rozliczanie – ustalenie standardów stosowanych przy ocenie rezultatów (co będzie się wliczać na ich ocenę);
 5. Konsekwencje – doprecyzowanie pozytywne i negatywne konsekwencje związane z wykonaniem lub niewykonaniem zadania.
- Ćwiczenie w 4-5 osobowych grupach – na podstawie wcześniejszych zajęć o produktach wypracowanych w ramach „Drogi do samodzielności”, uczestnicy mają określić jaki typ wydawania poleceń powinien dominować w pracy z usamodzielnianymi (sugerowana odpowiedź: powierzanie odpowiedzialności), a następnie opisać kolejnych 5 płaszczyzn sposobu ich komunikowania osobie usamodzielnianej. Na koniec ćwiczenia - prezentacja wyników na forum całej grupy, omówienie wyników ćwiczenia;

e) Negocjacje jako współzależność – model obustronnej korzyści („wygrana-wygrana”) – prelekcja prowadzącego szkolenie z uwzględnieniem następujących zagadnień:

- „Wygrana-wygrana” w negocjacjach – sytuacja, w której porozumienie jest korzystne dla obu stron, obie strony czują zadowolenie z podjętej decyzji i są zainteresowaniem wcielaniem jej w życie;
- Zasada w modelu „wygrana-wygrana”: „Współpraca, nie – współzawodnictwo”;
- Ćwiczenie dla całej grupy uczestników – wspólne stworzenie listy przeszkód w realizacji modelu „wygrana-wygrana” w negocjacjach. Następnie dyskusja – burza mózgów: co można zrobić w zakresie swojego kręgu wpływu, by zminimalizować przynajmniej część wymienionych trudności – wspólne wypracowanie rozwiązania;
- Ćwiczenie w parach uczestników – odgrywanie scenek, w których uczestnicy dostają role oraz punkt wyjścia negocjacji np. „ojciec – córka – przedmiot sporu: pożyczanie samochodu”, „szef – podwładny – przedmiot sporu: podwyżka”, itp. Zadaniem par jest poprowadzenie negocjacji w taki sposób, aby obie strony osiągnęły wygraną;

f) Omówienie zasady proaktywności: „Najpierw zrozum, by być zrozumianym”:

- Pytanie wprowadzające, zadane grupie przez prowadzącego: Co może oznaczać stwierdzenie „*Zanim wypiszesz receptę, postaw diagnozę*” w odniesieniu do pracy z osobami usamodzielnianymi? Propozycje udzielenia odpowiedzi na pytanie ze strony grupy uczestników. Sugerowane wnioski: należy próbować zrozumieć innych przed domaganiem się zrozumienia;

- Mini-prelekcja prowadzącego: sztuka aktywnego słuchania, przejście z autobiograficznego stylu słuchania na empatyczny. Styl autobiograficzny – ocenianie (zgoda lub nie), sondowanie (zadawanie pytań z własnego punktu widzenia), radzenie (udzielanie porad w oparciu o własne doświadczenie), interpretowanie (wyjaśnianie motywów zachowania innych w oparciu o własne zachowania i motywacje). Styl empatyczny – powtarzanie treści (zmusza przynajmniej do wysłuchania tego, co zostało powiedziane), przekształcanie treści, odzwierciedlanie uczuć („mam już dość” – „jesteś już sfrustrowany”);
- Ćwiczenie – uczestnicy w parach odgrywają scenki na wymyślone przez siebie tematy (np. rozpoczynająca się słowami „Mam już dość tej pracy...”) najpierw stosując powszechny, autobiograficzny styl słuchania i omawiając go na forum grupy, następnie próbując odegrać ją na nowo, ale słuchając empatycznie – omówienie i podsumowanie całości na forum;

g) Prelekcja – co to jest „synergia”? (z uwzględnieniem następujących treści):

- Zachowanie postawy „wygrana-wygrana” oraz umiejętność komunikacji empatycznej w najtrudniejszych momentach – to buduje synergię. Synergia – całość jest czymś więcej niż sumą poszczególnych części - Zasada: „1+1 = 11”. Synergię osiąga się przez współpracę w oparciu o model „wygrana-wygrana”, szacunek i szczerość, doceniając różnice między osobami;
- Ćwiczenie indywidualne: każdy wczuwa się w sytuację osoby, z którą się zazwyczaj nie zgadza i zastanawia się jak wykorzystać różnice w poglądach w wypracowaniu trzeciego rozwiązania? To ćwiczenie można również przeprowadzić jako burzę mózgów.

h) Podsumowanie zagadnień omawianych w tym module – nawyk „Ostrzenia piły”:

- Dyskusja wprowadzająca – prowadzący prosi uczestników o podanie kilku skojarzeń z nazwą tego nawyku - czego może on dotyczyć?
- Mini-prelekcja prowadzącego szkolenie: ten nawyk umożliwia realizację pozostałych i opiera się na prowadzeniu w sposób regularny, mądry, równomierny gimnastyki każdego z czterech wymiarów ludzkiej natury. Całość przedstawia poniższy rysunek:



- Cztery wymiary ludzkiej natury i sposoby ich „ostrzeżenia”: fizyczny – ćwiczenia, odżywianie, kontrola poziomu stresu; społeczno – emocjonalny – służenie, empatia, synergia, wewnętrzne poczucie bezpieczeństwa; duchowy – jasne wartości, oddanie, studiowanie, medytacje; umysłowy – czytanie, wizualizowanie, planowanie, pisanie;
- Podsumowanie na temat postawy proaktywnej: *Najpoważniejszą inwestycją naszego istnienia jest inwestowanie w siebie*. Kształtowanie tej postawy jest możliwe poprzez regularne przeznaczanie czasu na „ostrzeżenie piły” we wszystkich, czterech wymiarach.

6. **Moduł V** - Rola i kompetencje mentora, wprowadzenie do psychologii pozytywnej (10 godzin):

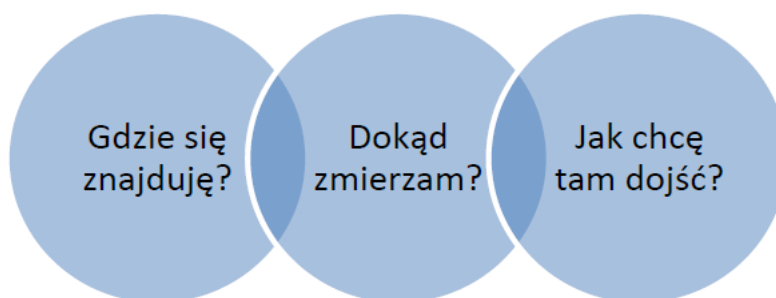
a) Mini-prelekcja prowadzącego szkolenie na temat podstaw psychologii pozytywnej, poruszająca następujące kwestie:

- Jest to jedna z najmłodszych gałęzi psychologii i jest przez swych amerykańskich twórców nazywana „*nauką o szczęściu człowieka*”;
- wyrosła z przeświadczenia, że współczesna psychologia za bardzo skupia się na zaburzeniach, deficytach, chorobach i nieprzystosowaniu, pomijając aspekt potencjału jednostki, jej ukrytych możliwości, które należy wzmocnić;
- przedmiot badań: poczucie szczęścia, sensowności, życiowego zaangażowania (*flow*) i uwarunkowania przez sytuacje zewnętrzne i wewnętrzne;
- z jej dorobku korzystają nowoczesne metody pracy (mentoring, coaching), budujące poczucie sensu, własnej wartości i sprawczości;
- wykorzystanie psychologii pozytywnej w pracy mentora z osobą usamodzielnianą jako „*pomoc ludziom w stawianiu się takimi, jakimi chcą się stać*”⁷.

b) Mentoring jako forma i metoda pracy z usamodzielnianymi – mini-prelekcja prowadzącego szkolenie dotycząca:

⁷ Parsloe E., Wray M.: Trener i mentor – udział coachingu i mentoringu w doskonaleniu procesu uczenia się. Kraków 2008.

- Najważniejszych zasad sformułowanych jako „pytania mentoringu” – omówienie rysunku (prezentowanego grupie przy pomocy rzutnika):



Trzy zasadnicze pytania mentoringu⁸

- Mentoring jako mocno zindywidualizowana forma, przez co proces przekazywania wiedzy i wartości jest bardziej świadomy;
- Możliwość stworzenia w procesie mentoringu emocjonalnej więzi, opartej na zaufaniu - sprzyja to lepszej identyfikacji potrzeb i większej kontroli nad postępami podopiecznego, a także potęguje jego zaangażowanie i motywację;
- Przekazywanie doświadczenia pomiędzy mentorem i jego podopiecznym, powinno opierać się na określeniu na wstępie współpracy, co usamodzielniany (podopieczny) już wie i potrafi oraz czego chce się nauczyć. Ważne są przy tym wyznaczone cele, marzenia, oczekiwania oraz wspólne zidentyfikowanie jego słabych i mocnych stron;
- Kolejnym etapem mentoringu jest wspólne wypracowanie ścieżek samorozwoju i ugruntowanie świadomości zagrożeń i szans, wpływających z ewentualnie obranej strategii (np. przez analizę SWOT – załącznik „E”);
- Dalsze etapy mentoringu to przede wszystkim częste rozmowy mentora z podopiecznym, przekazywanie przez mentora usamodzielnianemu własnych doświadczeń, wzmacnianie jego motywacji i monitorowanie postępów;
- Rola mistrza-mentora powinna być ograniczona do inspiracji oraz stymulacji procesów myślowych i działań ucznia, który - w oparciu o przekazywaną wiedzę - będzie w stanie prowadzić świadome samodoskonalenie siebie;
- Mentor powinien przy tym budować krytycyzm podopiecznego i w żadnym wypadku nie narzucać mu swoich poglądów czy wartości;
- Wychowanek musi być wymagający wobec siebie, atmosfera zajęć musi skłaniać do stawiania pytań;
- Mentor powinien co najmniej raz w tygodniu spotykać się z każdym podopiecznym, kontakty dzięki temu będą dość częste i bezpośrednie;
- Problemem związanym z procesem mentoringu, mogą okazać się wygórowane oczekiwania podopiecznego względem mistrza, którego może on obarczyć zaprogramowaniem jego sukcesu;
- Mentor nie powinien używać sformułowań typu: „Gdybym był na twoim miejscu, to bym...”, zgodnie ze stwierdzeniem, że nikt nie jest w stanie być „na miejscu” drugiej osoby

⁸ Rysunek pochodzi z: Karwala S.: *Model mentoringu we współczesnej szkole wyższej*. (<http://mentoring.com.pl/Mentoring.pdf>)

i odczuwać to samo. Usamodzielniany sam ma o wszystkim decydować, popełniać błędy oraz czerpać pełną satysfakcję z kolejnych, małych lub większych osiągnięć. To będzie oddziaływało na jego motywację wewnętrzną;

- Fazy rozwoju relacji mistrz-uczeń⁹:
 1. *Wzajemne poznanie i określenie oczekiwań.*
 2. *Identyfikacja słabych i mocnych stron oraz szans i zagrożeń dla rozwoju mentee.*
 3. *Ustalenie celu długoterminowego oraz celów krótkoterminowych.*
 4. *Konsekwentne realizowanie obranej ścieżki połączone z rozwijaniem kompetencji osobistych oraz społecznych.*
 5. *Ciągły kontakt i rozbudowany feedback.*
 6. *Regularna samoocena wyników i weryfikacja obranej ścieżki.*
- Cechy dobrego mentora: własna samoświadomość, umiejętność zrozumienia postaw innych ludzi, umiejętność budowy relacji międzyludzkich, dążenie do własnego rozwoju oraz rozwoju innych, zdolność do budowania modeli różnych zjawisk, ich werbalizowania w przystępny sposób, umiejętność jasnego, precyzyjnego wyrażania myśli, wiedza i doświadczenie w danym obszarze, nastawienie na praktyczność, poczucie humoru¹⁰;
- Dyskusja na podsumowanie tego fragmentu zajęć: Dlaczego mentor powinien mieć właśnie takie cechy? Czy jakieś jeszcze, jakie - najważniejsze? Czy któreś z wymienionych są zdaniem uczestników szkolenia zbędne?

c) Mentoring a coaching – mini-prelekcja uzupełnione materiałem filmowym:

- Prezentacja filmu dostępnego pod adresem: http://www.ted.com/talks/shawn_achor_the_happy_secret_to_better_work.html, dotyczącego roli poczucia szczęścia w skuteczności działania i realizacji zadań, propozycji ćwiczeń wpływających na te aspekty;
- Wykonanie ćwiczenia indywidualnego, zaprezentowanego w filmie: prowadzący szkolenie prosi uczestników o wypisanie na rozdanych kartkach 3 rzeczy, za które każdy z nich jest wdzięczny każdego dnia (w optymalnych warunkach ćwiczenie powinno mieć swoją kontynuację jako zadanie domowe, by było skuteczne należy powtarzać je przez przynajmniej 3 tygodnie, każdego dnia – w ten sposób mózg zaczyna „żyć” w świecie pozytywów, a nie negatywów). Następnie ochotnicy mogą przeczytać swoją listę 3 rzeczy, za którą są wdzięczni, przy czym prowadzący podkreśla zasadę ćwiczenia: powyższe pozytywne wydarzenia i doświadczenia należy plastycznie i dość szczegółowo opisać, ponieważ pozwala to mózgowi przeżyć je na nowo, podtrzymuje go w stanie szczęścia, a to sprzyja większej efektywności, kreatywności, produktywności;
- Dyskusja – burza mózgów na podstawie wcześniejszego wykładu o mentoringu oraz obejrzanego filmu o założeniach psychologii pozytywnej, prowadzący szkolenie rozpoczyna ją od postawienia pytania: Czym - według uczestników szkolenia - może być coaching?
- Prezentacja filmu, w którym profesjonalni coache omawiają tę metodę: czym jest, a czym nie jest coaching. Film pochodzi z International Coach Federation (ICF - największa ogólnosiwiatowa organizacja coachingowa):
część 1: <http://www.youtube.com/watch?v=W3G2SIYArI>,

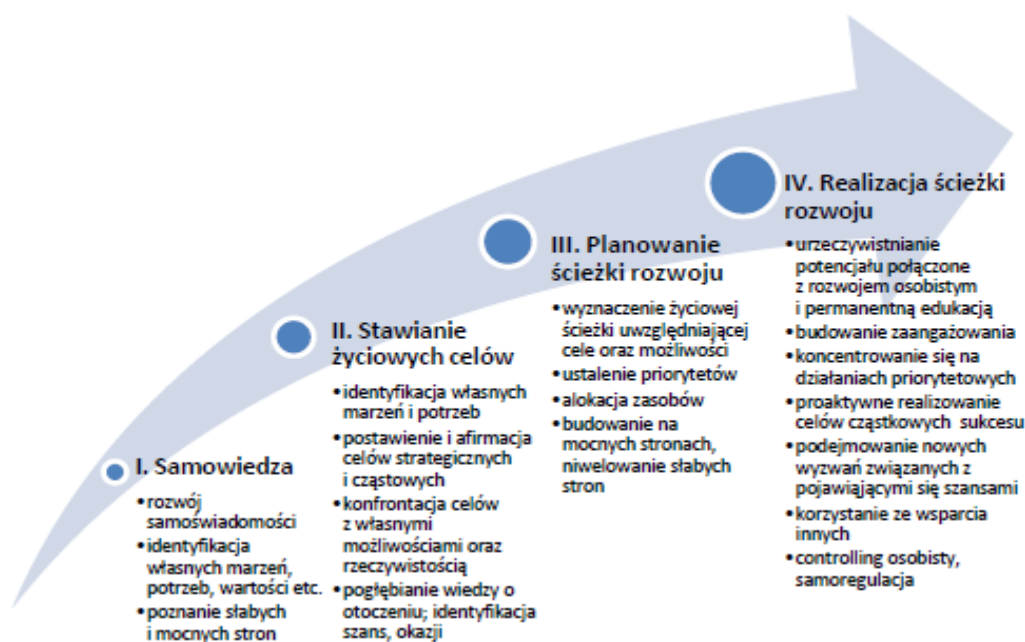
⁹ http://mentoring.com.pl/Mentoring_strategia_rozwoju.pdf

¹⁰ http://www.thecoach.pl/pdf/inspire_kazdy_potrzebuje_mentora.pdf

część 2: <http://www.youtube.com/watch?v=XMJ2roSpCb0>.

Po jego obejrzeniu, uczestnicy szkolenia zostaną poproszeni o przedstawienie swoich opinii na temat metody coachingu;

- Podsumowanie dyskusji i filmu przez prowadzącego szkolenie: rola coacha jest zbliżona do roli trenera sportowego – pozwala zawodnikowi przezwyciężać kolejne trudności dzięki własnym zasobom, przez pozwolenie mu w uwierzeniu, że je posiada;
- Odniesienie się do stwierdzenia: „*Celem coachingu i mentoringu jest pomaganie ludziom i wspieranie ich w indywidualnym działaniu po to, by mogli maksymalizować swój potencjał, doskonalić umiejętności, ulepszać działanie i stać się takimi, jakimi chcą się stać*”.¹¹
- Coaching i mentoring – dwie metody, które się mogą wzajemnie przenikać (w projekcie „Droga do samodzielności” mentorzy będą korzystać z narzędzi coachingu), jednak nie są tożsame;
- Różnice: mentoring to długofalowa relacja, oparta na rozmowach, konsultacjach, natomiast coaching jest nastawiony na dany problem i rozwiązanie go w krótszym czasie poprzez odkrycie ukrytego potencjału klienta i wskazanie mu możliwości, pomoc w znalezieniu własnych rozwiązań;
- Elementy wspólne coachingu i mentoringu: są procesami wzmacniania podopiecznego i powinny się zasadniczo toczyć się według poniższego schematu (prowadzący szkolenie omawia poniższy rysunek, prezentowany za pomocą rzutnika):



Ścieżka samorealizacji, kluczowe elementy planowania sukcesu.¹²

d) dobre praktyki mentorskie w kraju i za granicą – krótkie omówienie tematyki przez prowadzącego szkolenie:

- Za granicą mentoring i coaching jest bardzo spopularyzowany, znajduje zastosowanie w biznesie (choć z coachingu korzystają również „zwykli ludzie”, chcący coś zmienić)

¹¹ Parsloe E., Wray M.: *Trener i mentor – udział coachingu i mentoringu w doskonaleniu procesu uczenia się*. Kraków 2008.

¹² Rysunek pochodzi z: Karwala S.: *Mentoring jako strategia wspierająca wszechstronny rozwój osobisty*. (<http://mentoring.com.pl/mentoring2.pdf>)

w swoim życiu), coraz więcej pracodawców dostrzega potrzebę rozwoju samoświadomości w kadrze i jej przełożenie na wyniki przedsiębiorstwa;

- W Polsce obie inicjatywy dopiero rozpoczynają swoją karierę, jednak widać coraz większe zainteresowanie tematem;
- Prowadzący krótko opowiada o wybranych projektach mentorskich i coachingowych w kraju i za granicą.

7. **Moduł VI - Mentoring w praktyce pracownika Instytucji Integracji Społecznej (4 godziny):**

a) Na wstępie prowadzący szkolenie proponuje uczestnikom ćwiczenie indywidualne - dokonanie samooceny nt. *Czy byłbym dobrym mentorem? Kto ze znanych mi osób byłby dobrym mentorem? Dlaczego?*¹³ Każdy uczestnik powinien pomyśleć o osobie, która odegrała ważną rolę w jego życiu, była oparciem w podejmowaniu decyzji i przewodnikiem, osobie mądrej, doświadczonej, która miała wpływ na jego życie. Uczestnicy opisują na kartkach:

1. Kim była ta osoba?;
 2. Jakiego wsparcia Ci udzieliła? W jakiej sytuacji?;
 3. Jak tego dokonała? (spotkania, rozmowa, listy);
 4. Jakie były efekty tego wsparcia? (właściwa decyzja, przełamanie oporu, itp.).
- Na podstawie odpowiedzi na pytania każdy z uczestników tworzy swoją definicję słowa mentor i mentoring, następnie wszyscy dzielą się nią z grupą, a prowadzący zapisuje pomysły na tablicy – w ten sposób powstaje wspólna definicja;
 - Dyskusja (w przypadku gdy członkowie grupy się znają) – czy któraś z osób obecnych wydaje im się szczególnie predysponowana do zawodu mentora? Jakie ma cechy, dlaczego właśnie ona? Samoocena – czy ja byłbym dobrym mentorem? Dlaczego tak? Nad czym musiałbym popracować?;
 - Jako podsumowanie ćwiczenia, prosi ochotników o podzielenie się z grupą swoimi refleksjami na ten temat;
- b) Następnie prowadzący prosi uczestników szkolenia o podawanie konkretnych przykładów wykorzystania elementów mentoringu w codziennej pracy – w formie dyskusji - burzy mózgów, z której wnioski zostaną przez uczestników szkolenia zapisane w formie *mind mapy*, według przykładu i instrukcji w „załączniku J” do części szkoleniowej. *Mind Mapping* (ang. *Tworzenie map myśli*) to metoda zapisywania i organizowania treści notatek, wykładów, dyskusji, przeczytanych lektur. Ma na celu zwiększenie efektywności pracy i sprzyja zapamiętywaniu treści, ze względu na wykorzystywanie różnych zdolności poznawczych i angażowanie do współpracy obydwu półkul mózgowych. Zasadą tworzenia *mind map* jest zapisywanie haseł (najczęściej uzupełnionych lub zastępowanych schematycznymi rysunkami, symbolami) w formie sieci pajęczej (porównuje się też ją do rozgałęzień drzewa), w której punkty węzłowe to najważniejsze informacje. Tworząc *mind mapę* od punktów węzłowych wyprowadza się kolejne, drobniejsze odgałęzienia, dotyczące poszczególnych wątków, przy czym każdy z nich zapisywany jest przy użyciu innego koloru długopisu/flamastra, co pozwala wyraźnie je odgraniczyć. W powstającej „mapie” należy zawsze zaznaczać

¹³ Na podstawie: <http://mindts.files.wordpress.com/2010/01/mind-ts-konspekt-szkolenia.pdf>

linią ścieżkę, po której należy się poruszać odczytując jej treść (łączyć linią punkty węzłowe, zgodnie z organizacją treści), w zależności od rodzaju wykonywanego zadania i celu tworzenia *mind mapy* linie te mogą oznaczać relacje pomiędzy punktami (wówczas na linii powinna znaleźć się nazwa tej relacji, charakter związku pomiędzy elementami itp.) i/lub subiektywne skojarzenia na zadany temat. Mapy powinny charakteryzować się dość dużym stopniem różnorodności pod względem wykonania, tj. stosowania barw, liter, sposobu łączenia elementów itd. oraz brakiem ograniczeń względem używanych skojarzeń, z zachowaniem jednak podstawowej zasady ich tworzenia, czyli: przejrzystości, skrótowości i dużej wartości informacyjnej umieszczanych treści;

- Można również zilustrować sposób tworzenia „map myśli” krótkim filmem instruktażowym, dostępnym pod http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=3RPR7hwQwZw; linkiem:
 - Typowe błędy popełniane w tworzeniu *mind map*: kładzenie nacisku na zdania zamiast na słowa, np. określenie „dysonans poznawczy” można rozdzielić na 2 słowa – „dysonans” oraz „poznawczy” to dwa słowa, od których mogą odchodzić różne skojarzenia, pomagające w zapamiętaniu całej definicji. Mapa nie musi być koniecznie cała zapełniona – ma być czytelna dla jej twórcy. Ogólnie – w tej *mind mappingu* każdy musi wypracować własną technikę robienia swoich notatek¹⁴;
-
- Przeprowadzenie ćwiczenia w grupach 4-5 osobowych: prowadzący prosi każdą z grup o przygotowanie planu pracy mentora dla konkretnej osoby usamodzielnianej, na podstawie przykładu z własnej praktyki zawodowej – według dokumentu „Koncepcja działania Biura Mentoringu” opracowanego w ramach projektu (kopie tego dokumentu powinny zostać udostępnione każdemu z uczestników szkolenia). Dla ułatwienia zadania prowadzący może zaproponować pytania pomocnicze, służące opracowaniu planu pracy mentora:
 1. Jak osiągnąć cele?
 2. Jakie działania będą potrzebne?
 3. Jak to zostanie zrobione?
 4. Jakie zasoby będą potrzebne?Po wykonaniu ćwiczenia - prezentacja wyników prac w grupach na forum uczestników szkolenia, omówienie przedstawionych propozycji;
-
- c) Runda ewaluacyjna na koniec zajęć: jak uczestnicy oceniają szkolenie, czego się dowiedzieli, co było dla nich najważniejsze

8. **Moduł VII** Wsparcie procesu mentoringu (2 godziny):

Prelekcja na podstawie dokumentu pt. „Koncepcja działania Biura Mentoringu” (opracowanego w ramach projektu „Droga do samodzielności”) nt. *Rola i zadania osób zaangażowanych w proces usamodzielniania, indywidualne i grupowe formy pracy z usamodzielnianymi* (ze wskazaniem: roli mentora, konsultanta, psychologa, trenera aktywizacji zawodowej, radcy prawnego, doradcy zawodowego, jako osób wspierających proces mentoringu oraz doboru form wsparcia do specyfiki Uczestników projektu „Droga do samodzielności”/Biura Mentoringu);

¹⁴ Na podstawie: <http://www.youtube.com/watch?v=yh4l4aDTUlg>

- a) Należy rozdać uczestnikom przykładowe scenariusze spotkań indywidualnych osób usamodzielnianych z poszczególnymi specjalistami i je szczegółowo omówić, odpowiadając na wszystkie pytania. Scenariusze zajęć stanowią załącznik do skryptu – cele każdego z zajęć są opisane na początku każdego z nich;
- b) Analogicznie należy omówić spotkania grupowe, zajęcia wyjazdowe - warsztaty kompetencji społecznych z elementami treningu aktywizacji zawodowej;
- c) Podsumowanie zajęć – prowadzący szkolenie stawia pytanie: Czy któryś z uczestników ma jakieś propozycje innych zajęć, które warto by włączyć w ramach produktu finalnego? (np. warsztaty o innej tematyce, inna forma zajęć, włączenie innych specjalistów, itp.) – wspólna dyskusja nad pojawiającymi się propozycjami.

9. **Moduł VIII – Motywowanie – kierowanie – wspieranie w pracy z osobą usamodzielnianą** (12 godzin)

a) Mini-prelekcja nt. *Co to jest motywacja? Wpływanie na zmiany postaw: jak zmniejszyć opór wobec wprowadzania zmian w życiu? Identyfikacja motywów działania, najważniejsze zagadnienia prelekcji:*

- Motywacją nazywany jest stan gotowości jednostki do rozpoczęcia szeregu czynności. Odpowiednie rozbudzenie i ukierunkowanie procesów motywacyjnych jest kluczowe w podejmowaniu wszelakich działań, zapewniających sukces i poczucie sensu. Niezbędnym elementem w procesie generowania napięcia motywacyjnego jest wytworzenie w jednostce poczucia osiągalności celu oraz jego opłacalności;
- Osoby usamodzielniane mają szczególny problem z wiarą we własne możliwości, co przekłada się u nich na brak motywacji do działania i sprzyja powstawaniu takich zjawisk jak bierność życiowa czy wyuczona bezradność. Większość osób usamodzielnianych nie wierzy w możliwość osiągnięcia sukcesu, całe życie boryka się z problemem braku wsparcia oraz brakiem autorytetów i w związku z tym częstokroć nie podejmuje żadnych działań. Nie wierzy w to, że w dużej mierze jakość ich życia zależy od ich działań, przez co brakuje im motywacji do podejmowania aktywności. Mentoring ma za zadanie wzbudzenie twórczej kreatywności w osobach nim poddanych, prowadzącym do zbudowania wewnętrznej motywacji, warunkującej postawę przedsiębiorczości;
- Dlaczego motywowanie oparte na aspekcie finansowym jest nieskuteczne? Wspólne udzielenie odpowiedzi na pytanie (po obejrzeniu filmu) w oparciu o dowody z dziedziny nauk społecznych, prezentowane w materiale filmowym, dostępnym pod adresem: http://www.ted.com/talks/dan_pink_on_motivation.html;
- Metoda „kija i marchewki” jest skuteczna jedynie w przypadku zajęć odtwórczych, prostych, nie wymagających kreatywności, natomiast nie daje ona trwałych efektów w postaci zmiany postaw i stymulowania rozwoju osobistego i zawodowego. Dlatego w ramach projektu „Droga do samodzielności” wypracowywane są nowe narzędzia i metody wsparcia, które nie powielają błędów poprzednich;
- Przykład z dziedziny biznesu - na dowód na skuteczności prezentowanego podejścia – firma *Google* – programiści mogą poświęcić 20% czasu swojej pracy na pracowanie nad własnymi projektami, swoimi pomysłami. Efekt – 50% produktów oferowanych przez korporację pochodzi właśnie z tego 20% nakładu czasu;
- Celem jest, by usamodzielniani sami wyznaczali swoje cele, operowali swoim czasem i zasobami, nie byli sterowani z zewnątrz. Dzięki temu osiągną o wiele wyższe wyniki oraz

zapobiegnie szeregowi negatywnych konsekwencji (z apatią, depresją i niską samooceną na czele) - „Rób co lubisz, a nie przepracujesz ani jednego dnia”;

- Każda zmiana wiąże się z poczuciem lęku, a im głębszych podstaw osobowości ma ona dotknąć i im większa ma być, tym poczucie zagrożenia jest wyższe, co może skutkować pozorną obojętnością lub nawet agresją – różnymi formami oporu. W związku z tym, współpraca z osobami usamodzielnianymi, zmiana ich wyuczonych sposobów reagowania i korekta przyjmowanej postawy z definicji nie jest łatwa i wymaga poświęcenia odpowiedniej ilości czasu. Trzeba mieć również na uwadze, że początki usamodzielniania przypadają na okres zagubienia młodego człowieka, buntu, co może stwarzać dodatkowe komplikacje. Bardzo ważnym elementem w łagodzeniu poczucia zagubienia związanego ze zmianą jest włączanie usamodzielnianego w sam proces, jego aktywne w nim uczestnictwo, poczucie bycia osobą decyzyjną. Samo osadzenie go w centrum wydarzeń, jako osoby odpowiedzialnej za całokształt, będzie jednym z aspektów zmiany w postawie życiowej (złamanie przyzwyczajenia do bycia sterowanym i otrzymywania gotowych rozwiązań) oraz pozwoli obniżyć jego opór;
- Usamodzielniany, jako aktywny podmiot zmian, dzięki uświadomieniu sobie celowości i sensowności działania, będzie mógł w sobie wypracować wewnętrzny system motywacyjny, pozwalający przezwyciężać przeciwności, nie poddawać się;
- Zmniejszanie oporu, strach przed zmianą – na przykładzie materiału filmowego, dostępnego pod adresem: http://www.ted.com/talks/tim_ferriss_smash_fear_learn_anything.html - prowadzący wykład poprzez serię anegdot przedstawia swój sposób na życie, polegający na przezwyciężaniu swoich lęków i ograniczeń przez zadanie sobie prostego pytania: „Co najgorszego może się stać?”;
- Ćwiczenie indywidualne na podstawie rad i wskazówek w obejrzanym materiale filmowym: uczestnicy dostają kartki z jednozdaniowym opisem różnych sytuacji (mogą być typowe, mniej lub bardziej poważne, np. „pójście na spotkanie, gdzie nikogo nie znam”, „zapisanie się na kurs decoupage’u”, „pójście do klubu karaoke” albo też dotyczyć poważniejszych problemów, np. związanych z codziennością klientów pomocy społecznej – wybór prowadzącego). Zadanie polega albo na opowiedzeniu, co najgorszego może się stać w takiej sytuacji i jak z niej wybrnąć. Uczestnicy przedstawiają krótkie scenki na temat najgorszych możliwych scenariuszy i sposobów ich uniknięcia. Następnie – dyskusja na temat alternatywnych scenariuszy danej sytuacji (innych „najgorszych” możliwości zakończenia i wybrnięcia z kłopotliwej sytuacji);
Celem zaprezentowania tego filmu i ćwiczenia jest pokazanie, że kiedy obawy zostaną przez podopiecznych zwerbalizowane, omówione z kimś bliskim (mentor), istnieje duża szansa, że lęki przestaną ich blokować, bo nie będą już się wydawały tak dramatyczne.

b) Prelekcja nt. *Geneza postawy wyuczonej bezradności i jej konsekwencje psychologiczne. Przełamywanie bierności i wzbudzanie poczucia sprawstwa*. Najważniejsze zagadnienia, omawiane w czasie prelekcji:

- Pokaz materiału filmowego, dostępnego pod adresem: <http://www.youtube.com/watch?v=7ylr1FWJlMA> (trwa ok. 15 min.) – stanowiącego opis eksperymentu z 1967 r., który „otworzył oczy” psychologom na temat istnienia zjawiska wyuczonej bezradności, przedstawia mechanizm powstawania tej postawy;

- Wspólne omówienie eksperymentu, prezentowanego w filmie (prowadzący szkolenie musi w trakcie wspólnego omawiania upewnić się, że uczestnicy właściwie rozumieją jego wyniki);
- Wyuczona bezradność to stan spowodowany brakiem poczucia wpływu podejmowanych decyzji na daną sytuację. Genezą jest długotrwałe narażenie na szkodliwe, nieprzyjemne sytuacje, takie jak: ubóstwo, bezrobocie, sieroctwo, od których ucieczka lub przeprowadzenie pozytywnej zmiany są bardzo trudne do zrealizowania;
- Możliwe konsekwencje wyuczonej bezradności:
 - społeczne (wycofanie z życia społeczności);
 - emocjonalne (objawiają się stanami apatii, depresji, lęku, uczucia zmęczenia, niekompetencji i wrogości);
 - motywacyjne (brak motywacji do działania i umiejętności angażowania się);
 - poznawcze (polegają na ogólnym przekonaniu, że nie ma takich sytuacji, które można zmienić, zmodyfikować);
- Propozycja tematu do dyskusji: Czy według uczestników szkolenia istnieje związek między sposobem wyjaśniania pewnych zjawisk i postępowania osób usamodzielnianych a wyuczoną bezradnością?;
- Osobom dotkniętym problemem wyuczonej bezradności należy w pierwszej kolejności udzielić wsparcia emocjonalnego i pozwolić wyrazić negatywne emocje, dać im ujście. Osoby te należy podbudować, otworzyć jej oczy na możliwości, jakie ma przed sobą, a na które ma w pewien sposób zamknięte oczy (znajduje tutaj zastosowanie psychologia pozytywna, a wraz z nią – nowoczesne metody pracy);
- Rola wzbudzania pozytywnego nastawienia, reagowania na apatię, pokonywanie negatywnych konsekwencji wyuczonej bezradności oraz jej przyczyn; Wykorzystanie budowania optymizmu i pozytywnej postawy u osób usamodzielnianych przez specjalistów w Biura Mentoringu w projekcie „Droga do samodzielności” (psycholog, mentorzy, trener aktywizacji zawodowej, radca prawny), w myśl zasady, że osoby o optymistycznym nastawieniu częściej przypisują osiągnięcia swoim umiejętnościom, a porażki – sytuacjom losowym. Z kolei osoby o pesymistycznym nastawieniu działają odwrotnie – mają skłonność do tłumaczenia swoich sukcesów okolicznościami zewnętrznymi („zadanie było łatwe, dlatego mi się udało”, „ktoś mi pomógł”, „miałem szczęście”), a porażki przypisują sobie („nie udało mi się, bo jestem głupi”);
- Należy pamiętać, że w związku z tym, iż wyuczona bezradność często kształtowała się latami, czasami od wczesnego dzieciństwa, czas powrotu do równowagi psychicznej i odzyskania poczucia kontroli również będzie rozłożony w czasie. Najbardziej narażone są te sfery życia i funkcjonowania, w których człowiek nie posiada odpowiednich kompetencji i w których do tej pory nie miał okazji lub nie wypracował skutecznych strategii radzenia sobie z problemami. Nie zna procedur formalnego czy też strategicznego zarządzania swoimi sprawami, nie zna przysługujących mu praw i obowiązków;
- Po części teoretycznej, wyjaśniającej - omówienie dalszej części eksperymentu psychologicznego, którego początek został przedstawiony w filmie prezentowanym na wstępie zajęć: psychologowie sprawdzali: czy jeśli bezradności można się nauczyć, to czy można w takim razie również jej się oduczyć?;
- Eksperymenty na zwierzętach: psy nauczone wcześniej bezradności, nie reagujące ucieczką na impuls elektryczny, siłą przenoszono do części klatki, w której były bezpieczne

– po jakimś czasie zaczęły same to robić, by ich uniknąć – można zatem się oduczyć „bezzadności”;

- Zapobieganie bezzadności – psy nauczone tego w okresie szczenięcym, wykazywały odporność na wyuczoną bezzadność przez całe życie;
- Analogiczne eksperymenty z udziałem ludzi dały takie same wyniki (eksperyment Hiroto z 1974r.)¹⁵;
- Przykład podobnego eksperymentu: Taylor (1984) – badania kobiet z nowotworem piersi. Badane, które wierzyły, że mają kontrolę nad chorobą, były lepiej psychologicznie przystosowane niż te, którym tego przekonania brakowało (istnieją dowody, że rzeczone przystosowanie w sytuacji choroby wpływa na wydłużenie życia). Co szczególnie istotne, stopień rzeczywistej kontroli nie jest tutaj najważniejszy – złudzenie kontroli może być równie ważne jak kontrola rzeczywista. Wniosek do wykorzystania w zwalczaniu postawy wyuczonej bezzadności u klientów – odbiorców pomocy społecznej – podejmowane wobec nich działania, powinny być w pierwszej kolejności skierowane na budowanie nastawień i zmiany sposobu postrzegania rzeczywistości, wtedy zmiany w ich zachowaniu nastąpią łatwiej i będą trwalsze.

c) Mini-prelekcja nt. zasad skutecznego motywowania, podstawowe zagadnienia:

- Istnieją 2 rodzaje motywacji:
 - wewnętrzna – angażowanie się w działanie, gdyż sprawia nam ono przyjemność bądź wzbudza nasze zainteresowanie;
 - zewnętrzna – angażowanie się w działanie wskutek zewnętrznych nacisków lub dla zewnętrznych korzyści;
- Wzbudzenie motywacji wewnętrznej jest dużo skuteczniejsze, bardziej długotrwałe, pozwala wytrwać w celu pomimo przeciwności. Motywacja zewnętrzna przynosi krótkotrwałe efekty;
- W związku z tym celem jest wzbudzenie motywacji wewnętrznej (przez włączenie usamodzielnianego w proces decyzyjny – on ma podjąć każdą decyzję, wybrać samodzielnie co go interesuje na podstawie jak najpełniejszej wiedzy, którą będzie mógł zdobyć (o sobie, o sytuacji zawodowej, swoich predyspozycjach, zainteresowaniach itd.) – narzucanie czegokolwiek mija się z celem i nie przyniesie oczekiwanych rezultatów;
- W uzyskaniu poczucia skuteczności mogą pomóc inni ludzie, dowodzi to eksperyment (Bittner, Goldberg, Merbaum 1978) – badani wzięli udział w 14 tygodniowym programie rzucania palenia. Program okazał się dużo bardziej efektywny, gdy badanym na początku sugerowano, że zostali wybrani ponieważ „*mają wyjątkową siłę woli oraz szczególne umiejętności kontrolowania i przewyższania swoich pragnień i zachowań.*” Osoby te nie miały silniejszej woli niż pozostali, ale w warunkach przekonania o własnej skuteczności palenie rzuciło więcej osób niż w grupie, która nie otrzymała tego typu sugestii;
- Wewnętrzne przekonanie i wiara w sukces ma nieoceniony wpływ na powodzenie naszych zamiarów;
- Motywacja wewnętrzna jest przyczyną bardzo korzystnego doświadczenia, którą część psychologów określa „*płynięciem*” (ang. *flow*). Dochodzi wtedy do totalnej koncentracji na zadaniu, blokowaniu innych bodźców, przekonania o własnej sprawności. Podejmowane

¹⁵ <http://spolecznieodpowiedzialni.pl/files/file/aq2mb4bfjwa53sfkiuhndnw4p00fyk.pdf>

działanie samo w sobie jest dla danej osoby przyjemne, bez względu na jego jakość (np. ktoś kocha tańczyć, poświęca na to całe dnie, odcinając się wtedy od świata, nawet mimo tego że nie jest w tym dobry). W pracy z usamodzielnianymi należy zwrócić uwagę na to, że doświadczenie „flow”, możliwe jest tylko w przypadku wykonywania czynności naprawdę zgodnych z wewnętrznym przekonaniem o posiadaniu do niej predyspozycji, dlatego tak ważne jest rozpoznawanie silnych stron i talentów usamodzielnianych, by motywować do ich rozwoju; Jednym ze sposobów, jest zachęcanie podopiecznych do podejmowania różnych rodzajów aktywności, tak aby możliwe było doświadczenie przez nich „flow” – ta dziedzina aktywności może stać się dla nich źródłem wiary we własne siły, sposobem na wzmocnienie samooceny, być może wskazówką do rozwoju zawodowego;

- Efekt nadmiernego uzasadniania – gdy do danej czynności doda się zewnętrzne uzasadnienie, może ono osłabić motywację wewnętrzną, utratę początkowego zapału (studenci idący na studia, o których marzyli często to obserwują, gdy je zaczynają). Wynika to z tego, że człowiek zaczyna swoje działanie postrzegać jako wywołane przekonującymi czynnikami zewnętrznymi i przestaje doceniać czynniki wewnętrzne;
- Eksperyment: nauczyciele klas 4. i 5. podarowali dzieciom nowe gry matematyczne – mierzono czas używania gier przez dzieci. Po 2 tyg. wprowadzono program nagradzania dzieci za bawienie się grami (motywacja zewnętrzna) – czas użytkowania gier wydłużył się. Gdy wycofano nagradzanie, użytkowanie gier drastycznie spadło, poniżej poziomu wyjściowego (efekt nadmiernego uzasadnienia);
- Sposoby chronienia motywacji wewnętrznej: efekt nadmiernego uzasadniania pojawia się tylko, kiedy początkowa wewnętrzna motywacja była naprawdę duża. To oznacza, że jeżeli uczeń nigdy nie lubił rysować, to nagrodzenie go za wykonywanie rysunków mu nie zaszkodzi, a może pomóc;
- Dyskusja – burza mózgów: propozycje i pomysły uczestników szkolenia na rozbudzenie motywacji wewnętrznej i jej ochronę przed czynnikami zewnętrznymi?;
- Jak skuteczny lider inspiruje do działania? Pokaz filmu dostępnego pod adresem: http://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action.html?utm_expid=166907-15&utm_referrer=http%3A%2F%2Fwww.ted.com%2F
- Prowadzący wykład w prezentowanym materiale filmowym odnosi swój koncept – metodę „złotego okręgu” („Co robimy? Jak robimy? Dlaczego to robimy?” – to ostatnie jest kluczowe w inspirowaniu innych, pobudzaniu do działania, zachęcaniu do swojej osoby) - głównie do sfery biznesu, natomiast można go przełożyć na inne sytuacje;
- Ćwiczenie w grupach 4-5 osobowych: każda grupa na dużym arkuszu papieru tworzy własny „złoty okrąg” (na podstawie obejrzanego filmu), może on dotyczyć ogólnie ich pracy, może dotyczyć metod, które uczestnicy poznali w trakcie szkolenia, prowadzący może zaproponować też inne tematy; Na koniec ćwiczenia grupy prezentują swoje „złote kręgi” na forum, omawiają je pod kątem związku z wewnętrzną motywacją i jej rozbudzaniem;
- Podobne ćwiczenie na temat sposobów zwiększania motywacji do działania – w grupach uczestnicy opracują *mind mapy* zawierające propozycje tych sposobów. „Załączniku J” do części szkoleniowej;

d) runda ewaluacyjna na koniec zajęć: wypowiedzi uczestników na temat: czego się nauczyłem, jakie treści były najbardziej przydatne i interesujące, które z poznanych metod na pewno wykorzystam w swojej pracy?

10. Moduł IX – Potrzeby i cele, jak je wyznaczać? (6 godzin):

- Prowadzący rozpoczyna szkolenie od pytania do grupy: jak identyfikować potrzeby osób wspieranych (w tym usamodzielnianych)?. Po wysłuchaniu odpowiedzi uczestników szkolenia, prowadzący proponuje im następujące ćwiczenie: prowadzący zadaje kilku osobom (2-3) pytanie: „Czego potrzebujesz?”. Najprawdopodobniej uczestnicy szkolenia będą odpowiadać żartobliwie, skupiać się na aspektach materialnych potrzeb, będzie panować konsternacja. To będzie stanowić wstęp do przedstawienia problemu z identyfikowaniem potrzeb;
- Zwrócenie uwagi na to, że pytań o potrzeby nie należy zadawać bezpośrednio, ponieważ mało kto będzie w stanie odpowiedzieć na nie (jak widać było w ćwiczeniu), a problem ten nie dotyczy tylko osób usamodzielnianych;
- Rola pytań pogłębiających – nie pytać „Czego potrzebujesz?”, lecz to trudne pytanie zastąpić szeregiem mniejszych, łatwiejszych: „Czego ci brakuje?”, „A poza tym (poza aspektem finansowym/materialnym...)?”, „Co sprawia ci trudność?”, „Co stoi na przeszkodzie, by było tak, żebyś mógł samodzielnie rozwiązać dany problem?”, „Czy potrzebujesz może pomocy jakiejś osoby, która wskaże ci jak sobie radzić z daną sytuacją?”, itd. – pytań jest tak naprawdę niewyczerpana pula, a wszystko zależy od sytuacji;
- Zaznaczenie, że nastawienie na realizację takich doraźnych potrzeb, zgłaszanych przez beneficjentów nie jest celem projektu. Jest nim natomiast pomoc długofalowa, zmiana postaw życiowych, a to wymaga większej dokładności w analizie potrzeb;
- Ćwiczenie, w którym uczestnicy dzielą się na grupy (2-4 osób). 1-2 osoby z grupy (w zależności od liczebności) pełnią rolę klienta, a pozostali mają za zadanie przez pytania pomocnicze zidentyfikować ich potrzeby. Każda grupa dostaje kartki z wypisanymi problematycznymi sytuacjami (np. „osoba, która opuściła właśnie dom dziecka”, „osoba długotrwale bezrobotna”, „osoba niepełnosprawna”, itd.). Jedna część grupy wciela się w rolę osoby, która potrzebuje pomocy, a druga część, próbuje jej pomóc przez właściwe zidentyfikowanie potrzeb w trakcie rozmowy. Wszelka kreatywność w dodatkowych problemach do zidentyfikowania jak najbardziej wskazana;
- Powyższe ćwiczenie można też przeprowadzić w oparciu o film krótkometrażowy (15 min.) Kieślowskiego „Gadające głowy”, dostępny pod adresem: <http://www.youtube.com/watch?v=cRVncgtT6GE>;
- Omówienie materiału filmowego: każda grupa może wybrać jednego z bohaterów, którzy wypowiadali się w filmie i spróbować na podstawie tych lakonicznych informacji stwierdzić: czego dana osoba może potrzebować, o co można jeszcze ją zapytać, by jak najlepiej rozpoznać jej potrzeby;
- Omówienie ćwiczenia, zaprezentowanie wyników (każda grupa opowiada, jakich pytań użyła, by zidentyfikować potrzeby danej osoby, jakie odpowiedzi mogłaby dzięki nim uzyskać i ogólnie krótko podsumowuje wrażenia z ćwiczenia). Prowadzący szkolenie oraz pozostali uczestnicy mogą uzupełniać wypowiedzi grup, dawać sugestie na temat pytań, jakie jeszcze można zadać.

b) Prowadzący omawia podstawowe zasady opracowywania Indywidualnego Programu Usamodzielniania oraz Indywidualnego Planu Działania, podkreślając ich rolę w rozpoznawaniu

potrzeb i potencjału osób usamodzielnianych. Przekazanie uczestnikom szkolenia formularzy i omówienie sposobu ich wypełniania;

c) Dyskusja na temat: *Samodzielność - adaptacja – niezależność – najważniejsze cele pracy z osobą usamodzielnianą?*

- Samodzielność – rozumiana jako zdolność do podejmowania własnych decyzji, bez czekania na ingerencję z zewnątrz, sterowanie swoim życiem;
- Adaptacja – jako zdolność przystosowania się do zmieniających się warunków, elastyczność, dopasowywanie się do zmian, zawiera w sobie aspekt kreatywności;
- Niezależność – czyli samowystarczalność – brak konieczności otrzymywania pomocy z zewnątrz, zaprzeczenie „bycia klientem pomocy społecznej”;

d) Mini wykład pt. *Jak dobrze wyznaczać cele do realizacji? – metody pracy przy pomocy techniki SWOT*; ćwiczenie w grupach z wykorzystaniem arkuszy analizy SWOT (wzór arkusza analizy SWOT stanowi „Załącznik E” do części szkoleniowej): wyznaczenie celów do realizacji oraz przeprowadzenie analizy SWOT, dotyczące wybranego obszaru pracy zawodowej uczestników szkolenia, np. podniesienia swoich kompetencji zawodowych w kolejnym roku poprzez udział w dodatkowym szkoleniu;

- Następnie prezentacja krótkiego filmu pt. „Spróbuj czegoś nowego przez 30 dni”, dostępnego pod adresem:
http://www.ted.com/talks/matt_cutts_try_something_new_for_30_days.html
- Krótkie omówienie filmu – dzielenie dużych celów na mniejsze odcinki czasu, rozpoczynanie od przyjemniejszych rzeczy. Omówienie sposobu pokazanego na filmiku (próba robienia czegoś nowego przez 30 dni, nawet jeśli wydaje się to błahe – z czasem robienie takich postanowień, stawianie przed sobą wyzwań wchodzi w nawyk, 30 dni to zarazem wystarczająco długi okres czasu, żeby zrealizować dane postanowienie, jak i wystarczająco krótki, by się nie zniechęcić);
- Każdy z uczestników może się zastanowić nad jakimś celem (może dotyczyć obszaru zawodowego – np. podniesienie kompetencji w kolejnym roku, może prywatnego, np. więcej biegać, można również zainspirować się wcześniej pokazanym filmikiem i zastanowić się nad celem na następne 30 dni);
- Analizując, czy dany cel jest właściwy (dobrze skonstruowany, realny), można skorzystać z analizy SMART;
- SMART odpowiada na pytania, czy dany cel jest prosty (*Simple*), mierzalny (*Measurable*), osiągalny (*Achievable*), realny (*Realistic*), określony czasie (*Timely*);
- Gdy każdy z uczestników szkolenia już zastanowi się nad swoim celem – prowadzący szkolenie poprosi ich o wykonanie analizy SWOT tego celu, wybranego na potrzeby ćwiczenia, uprzednio omawiając na czym analiza polega;
- SWOT (załącznik E do części szkoleniowej) – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (mocne strony, słabe strony, szanse, zagrożenia) – metoda analizy, zestawiająca w tabelce wszystkie te czynniki, co pozwala na doprecyzowanie posiadanych zasobów i możliwości;
- Na koniec – jak wniosek odnośnie przeszkód w realizacji celów, można zaprezentować film reklamowy odnośnie wymówek i przeszkód, dostępny pod adresem:

<http://www.youtube.com/watch?v=qHYQOj3Tf2o>
<http://www.youtube.com/watch?v=6f6EmlLBjPI>

lub:

- Warto, by prowadzący przypomnieli, że analiza SWOT nie służy do uzasadniania, dlaczego czegoś nie można zrobić, ale raczej do przygotowania się do danych przeszkód oraz że tę technikę można stosować w pracy z klientami oraz opracowywaniu różnych strategii, planów, itp.;
- Te techniki: SMART, SWOT, stawianie celów 30 dniowych, itd. można stosować przy opracowywaniu planów realizacji celów z osobami usamodzielnianymi.

e) runda ewaluacyjna na koniec dnia zajęć: jak uczestnicy oceniają szkolenie, czego się dowiedzieli, co było dla nich najważniejsze.

11. Moduł X – Sztuka skutecznej komunikacji, sytuacje kryzysowe (6 godzin):

- a) Prelekcja prowadzącego szkolenie, dotycząca następujących zagadnień: sztuka skutecznego komunikowania się, komunikacja jako klucz do budowania partnerstwa i dobrych relacji; zasady efektywnej komunikacji, nieporozumienia i trudności w dojściu do porozumienia; komunikacja zaburzona – konsekwencje błędów w komunikacji, usuwanie barier utrudniających porozumiewanie się; komunikacja werbalna i niewerbalna, mowa ciała;
- Przedstawienie schematu komunikacji nadawca -> kanał -> odbiorca;
 - Nadawca: koduje informację, może być też jej odbiorcą (a odbiorca nadawcą) w przypadku, gdy otrzyma;
 - Kanał: sposób, w jaki informacja dotrze do odbiorcy, droga, którą on dociera – mogą wystąpić szumy komunikacyjne, zakłócenia;
 - Odbiorca: odkodowuje informacje – wymagana znajomość kodu, odbiór może być utrudniony przez szumy, zakłócenia;
 - „To, co powiesz jest co najmniej tak samo ważne jak sposób, w jaki to zrobisz”;
 - Ćwiczenie ukazujące przeszkody w komunikacji – uczestnicy podzieleni na 3 osobowe grupy. Jedna osoba w grupie ma coś zrelacjonować, druga robi wszystko, by okazać, że w ogóle jej nie słucha, a trzecia jest obserwatorem. Obserwatorzy opowiadają, jakie przeszkody zaobserwowali, wszystkie grupy opowiadają o swoich doświadczeniach, prowadzący dopowiada brakujące przeszkody, które mogą się pojawić w komunikacji;
 - Przeszkody: brak kontaktu wzrokowego, rozglądanie się po pomieszczeniu, bawienie się długopisem, skubanie paznokci, przerywanie rozmówcy, mówienie nie na temat, okazywanie swojej wyższości, przekonania o tym, że „wie się lepiej”, wybiórcze słuchanie (słyszenie tylko tego, co się chce usłyszeć), skupienie na własnej osobie, kończenie za kogoś zdania, gdy nie ma takiej potrzeby, wydawanie osądów, koncentrowanie się wyłącznie na sobie, itd.;
 - Skuteczne i aktywne słuchanie na podstawie materiału filmowego, dostępnego pod adresem: http://www.ted.com/talks/lang/pl/julian_treasure_5_ways_to_listen_better.html
 - Ćwiczenie: prowadzący prosi wszystkich o zamknięcie oczu (i nie podglądanie), rozdaje kartki, prosi o ciszę w trakcie wykonywania zadania. Wydaje szereg krótkich poleceń odnośnie kartki (proszę zgiąć ją na pół, po przekątnej, teraz urwać prawy róg, zgiąć dwukrotnie, napisać literę „A” na kartce, narysować na górze serduszek itd., itp.). Następnie prosi o otwarcie oczu

i porównanie kartek – zapewne wszystkie będą inne. Dyskusja na temat tego, dlaczego tak jest, uzupełniana przez prowadzącego¹⁶;

- Głównym powodem tego, że kartki są różne, były: brak możliwości zadawania pytań, upewniania się co do poleceń;
- Dyskusja nt. *Co to znaczy skuteczna komunikacja? Jak upewnić się, że dobrze rozumiemy drugą osobę?* Wspólne omówienie wniosków z dyskusji;
- Zasady skutecznej komunikacji, aktywnego słuchania: zadawanie pytań doprecyzowujących, parafrazowanie tego, co zostało powiedziane (przykłady takich wypowiedzi: „Spotkałam dzisiaj znajomego z liceum i rozmawialiśmy pół godziny w sklepie.” „- Jak rozumiem, tak się zagadaliście, że spędziliście na rozmowie 30 min?, tak?”), dodawanie wyrażen podtrzymujących kontakt, utrzymujących w rozmówcy przekonanie o tym, że jest słuchany (np. „mhm”, „tak?”, „rozumiem”, itp.);
- Jak zwiększyć skuteczność komunikacji? Pokaz materiału filmowego (ok. 20 min.) na temat wpływu języka ciała na bycie postrzeganym przez innych oraz na to, jak widzimy siebie. Film dostępny pod adresem: http://www.ted.com/talks/lang/pl/amy_cuddy_your_body_language_shapes_who_you_are.html. Po obejrzeniu omówienie filmiku, ćwiczenia z wykorzystaniem opisanej w nim techniki;
- Prezentacja filmu z youtube użytkownika AktrenMultimedia na temat mowy ciała, np. gestów, których należy unikać – film dostępny pod adresem: http://www.youtube.com/watch?v=tv-5O-6_73I&list=UU-tJGQpdB_WFuL0Bcrxic4Q (można wykorzystać również inne filmy z kanału tego użytkownika – jest ich łącznie ok. 20);
- Ćwiczenie polegające na prowadzeniu takiej gestykulacji na prosty temat zadany przez prowadzącego (zabawa „kalambury”), by reszta była w stanie wywnioskować, o czym była mowa – omówienie tego, czego zabrakło, co by pomogło w zrozumieniu tematu.

b) Mini-prelekcja na temat sytuacji kryzysowych, poruszająca następujące kwestie :

- Jako wprowadzenie do tematyki prowadzący szkolenie proponuje temat do dyskusji: Czy z wystąpienia sytuacji kryzysowej w życiu mogą płynąć zalety dla dalszego rozwoju człowieka?
- Wnioski z dyskusji (prowadzący szkolenie może naprowadzać grupę tak, aby je sformułowała, np. za pomocą dodatkowych pytań): choć sytuacje kryzysowe są bardzo trudnymi, często dramatycznymi doświadczeniami życiowymi, ich wystąpienie może mieć zalety dla rozwoju – kryzysy przede wszystkim pobudzają do zmian, innowacyjności, kiedy stare mechanizmy działania w sytuacji kryzysowej zawodzą, pojawia się potrzeba wypracowania nowych (w myśl zasady: „potrzeba matką wynalazków”);
- Ilustracja filmowa dla powyższego wniosku: film dotyczący zespołu stresu pourazowego oraz zjawiska wzrostu pourazowego - film dostępny pod adresem: http://www.ted.com/talks/amy_purdy_living_beyond_limits.html oraz http://www.ted.com/talks/stacey_kramer_the_best_gift_i_ever_survived.html
- Omówienie w kontekście obejrzanego materiału filmowego 4 sposobów reakcji na sytuację traumatyczną:
 - sukcesywne obniżanie się sposobu funkcjonowania (sytuacja, kiedy jednostka nie jest w stanie zreintegrować się po doświadczeniu traumy),

¹⁶ Silberman: *Metody aktywizujące w szkoleniach*

- przetrwanie z pewnym ograniczeniem (do pewnego stopnia osoba „dochodzi do siebie”, jednak nie aż tak, by móc funkcjonować tak dobrze, jak przed traumą),
 - prężność i wyzdrowienie (powrót do stanu sprzed traumy),
 - rozwój pourazowy.
- Ten ostatni dotyczy osób będących uczestnikami lub świadkami zdarzeń, stanowiących realne zagrożenie życia, które relacjonują w późniejszym czasie odczuwanie ich pozytywnego wpływu na swoją osobowość. Dotyczy to sytuacji, gdy osoba nie tylko wraca do stanu sprzed traumy, ale i rozwija się, osiągając wyższy stopień funkcjonowania. Zjawisko to nazwano w psychologii PTG (ang. *posttraumatic growth*), czyli rozwojem (wzrostem) pourazowym. PTG odnosi się do subiektywnych, wewnętrznych przeżyć osoby, która doświadczyła stresu traumatycznego. Okazuje się, że pozytywne zmiany po takich doświadczeniach dotyczą ok. 42% ludzi nimi dotkniętych, natomiast aż ok. 95% twierdzi, że tego rodzaju przejścia nauczyły ich czegoś nowego.¹⁷
 - Dyskusja – burza mózgów na podsumowanie tego fragmentu szkolenia: Jak wykorzystać w pracy wspierającej osoby usamodzielniane, kiedy doświadczają one poważnego kryzysu, popularne powiedzenie: „Co cię nie zabije, to cię wzmocni”?

12. Moduł XI – Radzenie sobie ze stresem i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu w pracy pracownika socjalnego (10 godzin).

Do programu szkolenia wprowadzono dodatkowo tematykę związaną ze stresem i wypaleniem zawodowym. Zawartość tematyczna tego modułu wydaje się w pierwszej chwili odbiegać od pozostałych części szkolenia (sposoby radzenia sobie ze stresem i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu nie należą do nowatorskich metod pracy z usamodzielnianymi). Jednak argumentem na rzecz włączenia tej tematyki do programu szkolenia jest też fakt, że obowiązki zawodowe pracowników instytucji integracji społecznej (m.in. konieczność pracy z tzw. trudnymi klientami, duże obciążenie emocjonalne problemami podopiecznych), są dla nich samych źródłem poważnego stresu, prowadzącego do dyskomfortu i zmniejszenia efektywności ich pracy i mogącego prowadzić do wypalenia zawodowego. Świadczyły o tym m.in. wypowiedzi ankietowanych pracowników Instytucji Integracji Społecznej, biorących udział w badaniu przeprowadzonym w ramach pogłębionej diagnozy i analizy problemu w projekcie „Droga do samodzielności”: badani wymieniali przede wszystkim dwa problemy przy realizacji swoich zadań zawodowych: trudności z interpretacją przepisów prawnych i brak środków finansowych (100% ankietowanych) oraz brak możliwości podejmowania skutecznych form działania z klientami (67% ankietowanych). Wymieniane przez badanych problemy mają charakter systemowy i można przyjąć, że dotyczą pracowników Instytucji Integracji Społecznej w całej Polsce, co ostatecznie zdecydowało o umieszczeniu tematyki radzenia sobie ze stresem i przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu w programie szkolenia.

Z uwagi na to, że niezwykle trudno jest precyzyjnie określić czas trwania realizacji opisanych wyżej zajęć – Modułów tematycznych I – X (ze względu na to, że ich trzon stanowią ćwiczenia indywidualne i grupowe, wykonywane przez uczestników szkolenia – ich czas trwania określono jedynie szacunkowo), zawartość tematyczna Modułu XI zostanie przedstawiona w odmienny od poprzednich sposób: najpierw zaprezentowane zostaną propozycje zagadnień szczegółowych do omówienia

¹⁷ Błaszczak W. (2004), *Rozwój osobowości po doświadczeniu realnego zagrożenia życia*, Przegląd Psychologiczny, 47 (I) oraz Izdebski P., Suprynowicz M. (2011), *Rozwój pourazowy a prężność*, Rocznik Naukowy Kujawsko – Pomorskiej Szkoły Wyższej w Bydgoszczy Nauki o Edukacji, nr 5.

w trakcie szkolenia oraz ćwiczeń indywidualnych i grupowych (podpunkty a - g Modułu XI), a następnie – obszerna część teoretyczna dotycząca problematyki stresu i wypalenia zawodowego (odpowiadająca zakresowi tematycznemu zagadnień szczegółowych). Za taką organizacją treści przemawia, po pierwsze: konieczność wzięcia pod uwagę ryzyka, że realizacja Modułów I-XI zajmie więcej czasu niż to zakładano i w przypadku ewentualnego braku wystarczającej ilości godzin szkolenia, jego uczestnicy będą mogli samodzielnie zapoznać się z podstawowymi informacjami na temat stresu i wypalenia zawodowego, zawartymi w części teoretycznej Modułu (na koniec szkolenia wszyscy jego uczestnicy otrzymają kopię niniejszego skryptu). Po drugie, przemawia za tym rodzaj omawianej tematyki – kluczowe dla rozwiązywania problemów związanych z radzeniem sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym, jest uświadomienie sobie przez osoby ich doświadczające, podstawowych źródeł ich problemów - co każdy z uczestników szkolenia może zrobić sam poprzez zapoznanie się z zamieszczonym poniżej tekstem (na podstawie literatury fachowej z tego zakresu).

Zagadnienia do omówienia i propozycje ćwiczeń do przeprowadzenia w czasie szkolenia:

- a) Mini-wykład prowadzącego szkolenie nt.: *psychologia stresu: biologiczne uwarunkowania stresu; modele i pojęcie stresu, rozpoznawanie oznak stresu, konsekwencje kumulowania się stresu; stresory zewnętrzne i wewnętrzne w życiu osobistym i pracy zawodowej;*
- b) ćwiczenie indywidualne: *stresory w mojej pracy zawodowej*. Uczestnicy szkolenia zapisują na samoprzylepnych karteczkach 3-5 głównych czynników, wywołujących u nich stres w pracy zawodowej. Następnie uczestnicy zostają podzieleni na 4-5 osobowe i grupy i metodą „burzy mózgów” zbierają pomysły nt. *Skuteczne sposoby walki ze stresem i niwelowanie napięcia w codziennej pracy*. Wyniki dyskusji zapisują w formie *mind mapy*, do której na koniec każdy z członków grupy przykleja swoje karteczki z wypisanymi wcześniej stresorami, przyporządkowując je do tej metody walki ze stresem, która jest najbardziej - jego zdaniem - odpowiednia do niwelowania działania danego stresora. W przypadku, gdy w propozycjach umieszczonych na *mind mapie*, któryś z uczestników nie znajduje skutecznego sposobu przeciwdziałania wypisanym przez siebie stresorom, zwraca się z prośbą o pomoc do pozostałych członków grupy, którzy bądź sugerują skorzystanie z jakiegoś już zapisanego rozwiązania, bądź rozbudowują *mind mapę* tak, aby ująć większą ilość skutecznych sposobów zwalczania napięcia. Na koniec grupy umieszczają przygotowane mapy w widocznym miejscu tak, aby pozostali uczestnicy mogli je obejrzeć w przerwie lub na zakończenie szkolenia. Przykładowa *mind mapa* oraz szczegółowa instrukcja jej tworzenia stanowi „Załącznik J” do części szkoleniowej;
- c) Mini-wykład nt. *Predyspozycje osobowościowe a przeżywanie stresu: strategie radzenia sobie z sytuacją stresową; rola wsparcia społecznego w radzeniu sobie ze stresem; wsparcie społeczne a wymagania środowiska pracy; rozwój zasobów odporności na stres: umiejętność znajdowania zasobów, docenienie posiadanych zasobów, samorozwój i budowanie nowych zasobów; efektywne sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych: koncentracja na problemie a koncentracja na emocjach;*
- d) Praca indywidualna - samoocena na podstawie testu do samodzielnego przeprowadzenia *Mini-COPE: Moje strategie radzenia sobie ze stresem*. Prowadzący szkolenie rozda uczestnikom kopie kwestionariusza *Mini – COPE* - testu autorstwa C. Carvera (w polskiej adaptacji Juczyńskiego i Ogińskiej-Bulik), stosowanego do badania

osób dorosłych i służącego do rozpoznawania oraz pomiaru typowych sposobów reagowania i odczuwania w sytuacjach silnego stresu. Instrukcja do wypełniania testu: poszczególne stwierdzenia w pkt. 1-28 kwestionariusza to dokończenia zdania: „Gdy jestem w trudnej sytuacji, to zazwyczaj...”, na przykład: „Zajmuję się pracą lub innymi czynnościami, żeby o tym nie myśleć”, „Uzyskuję wsparcie emocjonalne od innych”, „Krytykuję siebie samego”, „Szukam dobrych stron w tym, co się zdarzyło”, „Modlę się lub medytuję”, „Poważnie zastanawiam się jakie kroki należy podjąć”, „Rezygnuję z prób poradenia sobie z tym”, „Ujawniam swoje negatywne emocje”. Przy każdym ze stwierdzeń, proszę zaznaczyć cyfrę: 0 – „prawie nigdy tak nie postępuję”, 1 – „rzadko tak postępuję”, 2 – „często tak postępuję”, 3 – „prawie zawsze tak postępuję”, a następnie zapoznać się ze sposobem obliczania wyników oraz interpretacją testu. Arkusz kwestionariusza Mini-COPE oraz klucz do interpretacji jego wyników stanowią załączniki „I” oraz „H” do części szkoleniowej;

- e) Mini-prelekcja prowadzącego szkolenie nt. *Co to jest wypalenie zawodowe? Syndrom wypalenia a znużenie pracą, pracobolizm; wskaźniki wypalenia zawodowego – rozpoznawanie; czynniki indywidualne, zespołowe, instytucjonalne, sprzyjające wypaleniu; fazy procesu wypalenia; strategie przeciwdziałania nadmiernemu stresowi i wypaleniu zawodowemu, pozytywne nastawienie do pracy – satysfakcja z pracy;*
- f) Przeprowadzenie indywidualnego mini-testu „Czy grozi ci wypalenie zawodowe?” – umieszczonego (wraz z kluczem do interpretacji wyników) w załączniku „K” do części szkoleniowej. Prowadzący szkolenie rozda uczestnikom kopie arkusza mini-testu, poprosi o jego wypełnienie zgodnie z instrukcją w nim zamieszczoną, a po zakończeniu wypełniania, rozda kopie lub głośno przeczyta klucz do mini-testu – interpretację jego wyników;
- g) Ćwiczenie indywidualne – zebranie pomysłów na wprowadzenie zmian w swoim życiu zawodowym przeciwdziałających wypaleniu. W tabeli, której wzór znajduje się w załączniku „L” do części szkoleniowej, każdy uczestnik szkolenia wpisze konkretne, realne działania, jakie dana osoba planuje podjąć w ciągu najbliższego miesiąca, aby zmniejszyć ryzyko wypalenia zawodowego i/lub zniwelować jego negatywne skutki. Po samodzielnym uzupełnieniu tabeli, uczestnicy szkolenia dobierają się w pary i wymieniają swoimi tabelami. W obrębie każdej pary wyjaśniają sobie: dlaczego takie działania wybrali, jakich efektów się spodziewają, jakie alternatywne pomysły na rozwiązywanie problemów przychodzą im na myśl. Szczególnie ważne jest zwrócenie uwagi na pola, które pozostawili puste i wspólne refleksja z partnerem ćwiczenia nad możliwymi działaniami w tych obszarach;
- h) Runda ewaluacyjna na koniec zajęć, wypowiedzi uczestników szkolenia: jak uczestnicy oceniają szkolenie, czego się dowiedzieli, co było dla nich najważniejsze?

Część teoretyczna dotycząca problematyki stresu i wypalenia zawodowego (do samodzielnego zapoznania się przez uczestników szkolenia w przypadku, gdy uczestnikom szkolenia braknie już czasu na omówienie tych zagadnień. Osoby samodzielnie zapoznające się z tą tematyką, mogą sięgnąć do źródeł książkowych, wskazywanych w tym fragmencie - ich dokładny spis znajduje się na końcu skryptu).

Stres jest nieodłącznym elementem codziennego życia, potocznie utożsamianym ze stanem poirytowania, napięcia psychicznego, zdenerwowania, wywołanego przez wydarzenia i sytuacje,

które odbierane są jako niesprzyjające, zagrażające, szkodliwe. Historycznie najwcześniej ujmowano stres z biologicznego punktu widzenia, jako stan pobudzenia organizmu, w którym zmobilizowane do wzmożonego wysiłku zostają układy: limfatyczny, hormonalny, nerwowy, tak, aby zapewnić człowiekowi skuteczne zmaganie się z zagrażającą sytuacją. Koncentrowano się na fizjologicznych objawach stresu i na czynnikach go wywołujących, czyli stresorach, podkreślając, że stres ma dwa oblicza: w optymalnym natężeniu jest niezwykle sprzyjający, pozwala człowiekowi pokonywać trudności i odpowiadać na wyzwania, natomiast po przekroczeniu pewnego poziomu krytycznego, długo utrzymujący się stan pobudzenia (czyli stres chroniczny) jest niezwykle szkodliwy, wyczerpując w szybkim tempie zasoby energetyczne i odpornościowe organizmu (organizm w sytuacji stresu produkuje duże ilości hormonu stresu – kortyzolu. Jeśli stres się nie zmniejsza, poziom kortyzolu nie spada, wpływając bardzo niekorzystnie na zdrowie), przez co odgrywa znaczącą rolę w powstawaniu i rozwoju chorób somatycznych (przede wszystkim schorzeń kardiologicznych, gastrologicznych, hormonalnych i metabolicznych, chorób układu krążenia i chorób nowotworowych). Współczesne badania potwierdzają i uzupełniają tę koncepcję, wskazując na inne negatywne konsekwencje stresu dla zdrowia: jego wpływ na rozwój uzależnień, chorób psychicznych, zaburzeń snu, zaburzeń koncentracji, agresji i zachowań antyspołecznych. Jednocześnie rozwijał się, współcześnie dominujący w psychologii, inny nurt myślenia o stresie, kładący nacisk na kulturowe¹⁸, cywilizacyjne przyczyny coraz większej obecności stresu w naszym życiu, oraz na sposoby radzenia sobie z rosnącymi wyzwaniami współczesności. Najogólniej mówiąc, stres obecnie psychologowie wiążą z wystąpieniem szczególnego rodzaju reakcji jednostki na sytuację, którą ocenia ona jako zagrażającą jej dobru, nadwyrężającą lub przekraczającą jej możliwości poradzenia sobie¹⁹. Punkt ciężkości tej koncepcji przesunięty został z ogólnych, fizjologicznych aspektów tej reakcji, na badanie indywidualnych czynników, które decydują: z jednej strony o uznaniu przez danego człowieka konkretnej sytuacji jako stresującej (tzw. ocena poznawcza sytuacji stresowej), z drugiej – o tym, jak dana jednostka sobie ze stresem poradzi (co uzależnione jest od posiadanych przez nią zewnętrznych i wewnętrznych zasobów, w postaci np. sytuacji materialnej, wsparcia ze strony innych osób, doświadczenia w radzeniu sobie z tego typu stresorami, hierarchię celów jednostki, jej przekonania odnośnie siebie samej i świata). Ponieważ stresu nie da się wyeliminować, a jedną z najbardziej uciążliwych jego przejawów jest tzw. stres codziennego życia, ważne jest wypracowanie sposobów skutecznego radzenia sobie z nim, zmniejszającego negatywne emocje towarzyszące sytuacjom stresowym i niwelującym długofalowe szkodliwe skutki chronicznego stresu.

Punktem wyjścia w rozwoju umiejętności radzenia sobie ze stresem, jest zrozumienie, że dokonywana przez człowieka ocena poznawcza danej sytuacji jako przekraczającej jego możliwości czy rozbieżnej z wewnętrznymi i zewnętrznymi wymaganiami (np. stres związany z niemożnością pogodzenia ról zawodowych i rodzinnych), może być dokonywana bardziej świadomie. W tym zakresie najczęściej osoby, które doświadczają silnego stresu w wielu aspektach swojego życia, powinny w pewnym stopniu przewartościować swoją postawę, poglądy i oczekiwania (np. nauczyć się wyznaczać priorytety w życiu, urealniać swoje możliwości w kontekście sytuacji). Warto zwrócić także uwagę na sposoby radzenia sobie ze stresem pochodzenia kulturowego, wskazywane w najnowszych koncepcjach dotyczących stresu (np. koncepcja Steve’a Hobfolla). Zalicza się do nich: kultywowanie obyczajów i tradycji (np. tradycyjne obchodzenie świąt przyczynia się do wzmocnienia poczucia więzi międzypokoleniowej i buduje poczucie przynależności do grupy

¹⁸ Por. Hobfoll S. *Stres, kultura i społeczność*. Warszawa: 2010.

¹⁹ Por. Łosiak W. *Psychologia stresu*. Warszawa: 2008.

społecznej) oraz utrzymywanie relacji międzyludzkich, składających się na wsparcie społeczne, którego poszukuje i którego może oczekiwać ze strony innych jednostka znajdująca się w sytuacji stresu.

Zasadniczo wyróżnia się dwa sposoby radzenia sobie ze stresem: skoncentrowany na problemie oraz skoncentrowany na emocjach. W konkretnej sytuacji człowiek wybiera jeden z nich, zgodnie ze swoimi skłonnościami osobowościowymi i w zależności od rodzaju sytuacji stresowej. Przyjmuje się, że jeśli człowiek ma poczucie, że ma wpływ na sytuację i może sobie poradzić ze stresorem, będzie się skłaniał ku strategii skoncentrowanej na problemie - ukierunkuje swe działanie na usunięcie lub zmniejszenie stresora. Określa się to mianem instrumentalnego radzenia sobie ze stresem, w ramach którego można wyróżnić kilka taktyk: monitorowanie stresu (uświadomienie sobie odczuwanego, podwyższonego napięcia i jego przyczyn), strukturyzację (zbieranie informacji o stresorze i przegląd zasobów, które można wykorzystać w planie radzenia sobie z nim) oraz wykorzystanie umiejętności społecznych (wchodzenie w bliskie interakcje, komunikowanie się, negocjowanie i poszukiwanie wsparcia społecznego). Jeżeli natomiast w danej sytuacji człowiek ma poczucie, że nie jest w stanie opanować stresora, wybierze strategię skoncentrowaną na emocjach. Tu najczęściej stosowanymi sposobami redukowania negatywnych emocji wywołanych przez stres, są: unikanie (fizyczne wycofywanie się z sytuacji stresowej), zaprzeczanie (ignorowanie stresora lub negowanie jego istnienia, ważności) oraz nadużywanie substancji psychoaktywnych. W codziennym funkcjonowaniu człowiek stosuje równocześnie lub przemiennie (w zależności od sytuacji) obydwa sposoby radzenia sobie ze stresem: skoncentrowany na emocjach i instrumentalny, przy czym obydwa przynosić mogą pozytywne skutki (z wyjątkiem taktyki nadużywania substancji psychoaktywnych). Potocznie uważa się, że bardziej efektywne jest aktywne, ukierunkowane na problem radzenie sobie ze stresem, jednak w niektórych sytuacjach strategie unikania i zaprzeczania mogą być bardziej skuteczne, np. gdy wobec braku możliwości zmiany trudnej sytuacji, człowiek angażuje się w pracę, hobby lub ćwiczenia fizyczne, aby rozładować negatywne emocje i przywracać sobie równowagę psychiczną. Wybór tych strategii jest sprawą indywidualną (każdy ma pewien zestaw preferowanych sposobów zwalczania stresu, zgodny z predyspozycjami osobowościowymi i doświadczeniem), przy czym najlepiej radzą sobie ze stresem osoby, które elastycznie stosują kilka strategii. Z tego względu poznanie mechanizmu powstawania stresu i strategii jego redukowania, odgrywa bardzo istotną rolę, pozwala bowiem osobom nieskutecznie się z nim zmagającym, bardziej świadomie kształtować swoje reakcje i lepiej redukować napięcie dzięki stosowaniu różnych technik i strategii. Umieszczony w załączniku „I” części szkoleniowej test Mini-COPE służy do samooceny własnych preferencji co do sposobu reagowania na sytuacje stresu – dla ich rozpoznania można go samodzielnie wykonać i zinterpretować zgodnie z instrukcją i kluczem zamieszczonym w załączniku „H”. Po wykonaniu testu, warto ponownie przeczytać poszczególne stwierdzenia 1-28 w arkuszu testowym, ponieważ stanowią one skrótowy opis różnych strategii radzenia sobie ze stresem, co potraktować można jako propozycje alternatywnych sposobów reagowania na stres, które mogą wzbogacić indywidualny ich zasób (z wyjątkiem taktyki nadużywania substancji psychoaktywnych) i które warto wypróbować.

Wypalenie zawodowe jest zaliczane do chorób cywilizacyjnych XXI wieku, tj. chorób powstających na skutek dużego tempa życia, zmian społeczno-gospodarczych, zmian struktury rodzinnej i struktury zatrudnienia, a przede wszystkim - na skutek stresu. W przypadku wypalenia zawodowego, stres ten związany jest z pracą zawodową i dotyczy przede wszystkim osoby pracujące w zawodach wymagających codziennych, obciążających emocjonalnie kontaktów z pacjentami, wychowankami

czy klientami, które to kontakty związane są z niesieniem pomocy, wsparcia i opieki drugiemu człowiekowi. Zalicza się do nich zawody tzw. zaufania społecznego, takie jak: pracownik socjalny, psycholog, lekarz, pielęgniarka, nauczyciel. Pracujący w tych zawodach, obciążeni są nie tylko specyfiką pracy z tzw. trudnymi klientami, ale także często z problemami wynikającymi ze złej organizacji w miejscu pracy (tj. przeciążanie obowiązkami, konieczność realizowania wielu zadań jednocześnie, niewspółmierne wynagrodzenie) oraz z przyczyn zwanych ogólnie systemowymi (najczęściej wynikającymi z rozbieżności między realiami pracy a obowiązującymi przepisami, ich niejednoznacznością i wielorakimi interpretacjami). Te ostatnie ogrywają ważną rolę w przypadku pracowników socjalnych. Starostwo Powiatowe w Łęborku przeprowadziło w 2011 roku ankiety wśród kierownictwa i pracowników socjalnych zatrudnionych w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie i Ośrodkach Pomocy Społecznej w powiecie łębskim. Badani wymieniali przede wszystkim dwa problemy przy realizacji swoich zadań ustawowych: interpretacja przepisów prawnych i brak środków finansowych -100% ankietowanych oraz brak możliwości podejmowania skutecznych form działania z klientami - 67% ankietowanych. W ramach projektu „Droga do samodzielności” w 2012 roku zrealizowano podobne badanie osób zatrudnionych w tych instytucjach, którego wyniki potwierdziły wcześniejsze wnioski: 85% stwierdziło, że nie ma sposobności podejmowania skutecznych form działania z klientami z powodu barier finansowych, zbyt dużej ich liczby przypadającej na jednego pracownika, niedoboru innych form wsparcia oraz braku współpracy między instytucjami. Dodatkowo, jak wskazało to badanie, respondenci uważają, że zawód pracownika socjalnego cieszy się coraz mniejszym uznaniem społecznym, a według znawców psychologii pracy, wypalenie dotyka przede wszystkim tych pracowników, których praca nie cieszy się społecznym poważaniem, a sam pracownik nie ma satysfakcji z wykonywanej pracy ze względu na niskie wynagrodzenie. Ostatecznie konsekwencje wypalenia zawodowego mają przełożenie na jakość i efektywność pracy oraz możliwości niesienia pomocy.

Wspomniane wcześniej wyniki badania ankietowego pracowników Instytucji Integracji Społecznej - wymieniane przez badanych trudności napotymane w ich pracy, stwarzają duże ryzyko, że osoby z tej grupy są bardzo narażone na wypalenie zawodowe, bowiem oprócz wymienionych wcześniej obciążeń emocjonalnych: stykaniem się na co dzień z dramatycznymi sytuacjami i problemami swoich klientów, ich nieszczęściami i brakiem zaradności, a często również roszczeniową postawą, zmagają się także z brakiem środków na sfinansowanie pomocy, zawiłościami przepisów oraz wynikającym z nich poczuciem braku skuteczności swoich działań. Można przyjąć, że wymienione przez badanych z powiatu łębskiego problemy, dotyczą pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej w całej Polsce, ponieważ ich przyczyny mają charakter systemowy i wynikają ze specyfiki ich pracy, mają więc uniwersalne znaczenie.

Zasadniczo, wypalenie zawodowe dotyka osoby aktywne zawodowo, pracujące od kilkunastu, rzadziej – kilku lat. Najczęściej dotyka osoby ambitne, stawiające sobie wysokie cele zawodowe, zarówno takie, które koncentrują się na karierze i szybkim awansie w pracy, jak i te, które określić można mianem „idealistów”, którzy wybrali określony zawód „z powołania” i chcieliby nieść pomoc i rozwiązywać najtrudniejsze problemy osób, z którymi pracują. Jedni i drudzy doświadczają niekiedy rozczarowań w wyniku konfrontacji tych oczekiwań z rzeczywistością. Jeśli taki rozdźwięk utrzymuje się przez dłuższy czas, prowadzi do frustracji i spadku motywacji do dalszej pracy. Dodatkowo, wiele osób angażujących się przede wszystkim w pracę, zaniedbuje inne, pozazawodowe sfery życia (relacje rodzinne, kontakty towarzyskie, hobby), przez co nie zdobywają zasobów w postaci wsparcia w trudnych sytuacjach i nie doświadczają satysfakcji z wypełniania innych niż zawodowe ról społecznych. Stan wypalenia zawodowego nie pojawia się nagle, ale rozwija powoli, najczęściej jego

objawy, odczuwane przez dłuższy czas, występują w następującej kolejności: wyczerpanie fizyczne, bezsenność/trudności ze snem, migrenowe bóle głowy, napięcia mięśniowe, bóle psychosomatyczne z różnych części ciała, obniżona odporność organizmu, emocjonalne dystansowanie się od otoczenia, niechęć do nawiązywania relacji i nowych znajomości, spowolnienie tempa pracy, praca mało efektywna i zabierająca coraz więcej czasu, utrata zdolności do podejmowania decyzji, częste nieobecności w pracy, utrata zainteresowania życiem, dominujące negatywne emocje: smutek, poczucie winy, agresja, zmienność nastrojów, poczucie braku sensu życia, pogorszenie relacji rodzinnych i zawodowych. Jego objawy są zbliżone do objawów chorób somatycznych, dlatego w przypadku ich wystąpienia, należy przede wszystkim wykluczyć przyczyny somatyczne oraz depresję. Kluczowe dla zdiagnozowania wypalenia zawodowego jest jednocześnie z powyższymi objawami, wystąpienie trzech zasadniczych jego części składowych: 1. depersonalizacji – obojętność i negatywnym stosunek wobec klientów lub innych osób, 2. emocjonalnego wyczerpania – poczucie przeciążenia emocjonalnego oraz znaczny spadek energii do działania, 3. obniżenia własnych dokonań zawodowych – poczucie spadku swoich kompetencji, brak wiary w możliwość sukcesu oraz zmniejszenie swojej samooceny.

Obecnie wypalenie zawodowe jest zjawiskiem występującym coraz częściej. Niepewność posiadania pracy w dłuższej perspektywie czasowej, przyczynia się do podnoszenia poziomu stresu w pracy i znacznie przyspiesza proces wypalenia się zawodowego coraz młodszych osób. Jego konsekwencje odczuwa nie tylko osoba nim dotknięta (która cierpi fizycznie i psychicznie), ale także bezpośredni odbiorcy jej działań zawodowych (klienci, pacjenci) oraz pracodawca (spadek wydajności w pracy, częstsze absencje, konflikty personalne). Ważne jest rozpoznanie wczesnych objawów wypalenia zawodowego, ponieważ ostatecznie prowadzi ono do braku zaangażowania, troski o ludzi, swoje zadania i obowiązki, braku motywacji do działania i dystansowania się od problemów przez pracownika, a w szczególnych przypadkach do depresji, a nawet samobójstwa. Również pracodawcy i przełożeni powinni zdawać sobie sprawę z tych zagrożeń, nie pozostawiać pracownika w takiej sytuacji samego z jego problemami i w miarę możliwości wprowadzać takie zmiany w organizacji pracy, aby przez pewien czas zmniejszyć wymiar lub zmienić charakter obowiązków osoby zgłaszającej takie trudności. Jeśli chodzi o osobę doświadczającą w znacznym nasileniu wielu z wymienionych objawów i trudności, konieczne w wielu wypadkach jest uzyskanie profesjonalnej pomocy w formie poradnictwa psychologicznego i uczestnictwa w grupie wsparcia, jak również samodzielna nauka skutecznych sposobów radzenia sobie ze stresem.

Aby ocenić własne zagrożenie wypaleniem zawodowym, można samodzielnie wypełnić i zinterpretować według klucza mini-test: „Czy grozi ci wypalenie zawodowe?”, znajdujący się w załączniku „K” do części szkoleniowej. Zarówno osoby, które (na podstawie oceny z mini-testu) są bardzo zagrożone wypaleniem zawodowym, jak i te, które w chwili obecnej go nie doświadczają, powinny zastosować się do zamieszczonych poniżej rad - sposobów przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu, ponieważ można je potraktować zarówno jako zalecenia profilaktyczne, jak i metody skutecznego zmniejszenia negatywnych skutków wypalenia zawodowego.

Jako sposoby przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu, specjaliści wskazują:

- dbałość o tzw. higienę snu, zapewnienie sobie odpowiedniej ilości godzin snu i komfortu wypoczynku w nocy,
- uprawianie sportu i podejmowanie aktywności fizycznej, najlepiej na świeżym powietrzu, choćby w formie regularnych spacerów,

- prawidłową organizację czasu pracy: zapewnienie sobie przerw w pracy, co najmniej dziesięciominutowych co 2 godziny pracy, zadbanie o przestrzeganie ilości godzin poświęcanych obowiązkom zawodowym (regularna praca ponad 40 godzin w tygodniu szybko prowadzi do wypalenia zawodowego),
- wykorzystywanie urlopu na wypoczynek (nie na realizację innych obowiązków, dodatkową pracę itp.), który przynajmniej raz w roku powinien trwać dwa tygodnie,
- korzystanie z możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych w formie szkoleń i kursów, które zwiększają efektywność pracy i dają poczucie większej pewności siebie,
- rozwijanie pasji i hobby, pozazawodowych sfer życia, które pozwalają oderwać się od stresu związanego z pracą zawodową, pozwalają odczuwać satysfakcję, dają możliwość osobistego rozwoju i kontaktów z osobami spoza własnego środowiska pracy,
- utrzymywanie bliskich relacji z rodziną i przyjaciółmi, będącymi źródłem wsparcia emocjonalnego,
- wyznaczanie sobie celów i priorytetów w pracy: czasami konieczne jest zastanowienie się nad tym, czy w wykonywanej pracy udaje się realizować własne cele i priorytety życiowe? Jeśli tak nie jest, czy i jak można to zmienić? Jeśli nie można tego zmienić, czy istnieje szansa na zmianę pracy/przekwalifikowanie się? Jeśli to niemożliwe, jak można zmienić swoje priorytety życiowe, aby realizować się w większym stopniu w pozazawodowych dziedzinach życia?

Powyższe zalecenia należy potraktować jako ogólne, ponieważ najważniejsze w przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu jest nabycie umiejętności rozpoznawania u siebie wczesnych jego objawów, umiejętność „wysłuchania się” we własne potrzeby i pozwolenie sobie na ich realizowanie, przede wszystkim danie sobie przyzwolenia na odpoczynek, znalezienie czasu na refleksję nad swoimi celami zawodowymi i konfrontowanie ich z rzeczywistością, wypracowanie własnych sposobów na wyciszenie się, relaks. W zmniejszaniu zagrożenia wypaleniem zawodowym największą rolę odgrywają czynniki indywidualne, dlatego obok uświadomienia sobie zagrożeń, jakie ono ze sobą niesie, konieczne jest także samodzielne rozpoznawanie najistotniejszych przyczyn narastających trudności w pracy oraz szukanie takich sposobów ich rozwiązywania, które w odniesieniu do danej osoby są skuteczne.

13. Spotkanie podsumowujące szkolenie (2 godziny):

- wypowiedzi Uczestników szkolenia na temat zrealizowanych zajęć: ich tematyki, sposobu prowadzenia, wykorzystanych technik;
- wskazanie „dobrych praktyk” w poznanych metodach pracy z osobami usamodzielnianymi, wnioski na temat możliwości zastosowania poznanych form i metod pracy oraz działania z osobami usamodzielnianymi;
- wymiana opinii uczestników: czy szkolenie odpowiadało moim oczekiwaniom, co z niego na pewno wykorzystam w mojej codziennej pracy;
- przeprowadzenie ankiety ewaluacyjnej szkolenia;
- podpisanie przez uczestników deklaracji o chęci zastosowania poznanych metod w swojej pracy z osobami opuszczającymi pieczę zastępczą – wg wzoru w „Załączniku Ł” do części szkoleniowej.

Literatura dodatkowa, o którą uczestnicy mogą uzupełnić swoją wiedzę:

- **R.B. Cialdini, *Wywieranie wpływu na ludzi*;**
- E. Aronson, *Psychologia społeczna: serce i umysł*;

- P. Stallard, *Czujesz tak, jak myślisz. Praktyczne zastosowanie terapii poznawczo-behawioralnej w pracy z dziećmi i młodzieżą*;
- **S.R. Covey, 7 nawyków skutecznego działania**;
- E. Parsloe, M. Wray, *Trener i mentor – udział coachingu i mentoringu w doskonaleniu procesu uczenia się*;
- Hobfoll S. *Stres, kultura i społeczność*;
- **Łosiak W. Psychologia stresu**;
- Karwala S., *Mentoring jako strategia wspierająca wszechstronny rozwój osobisty*.
(<http://mentoring.com.pl/mentoring2.pdf>)

3.7. Załączniki do części szkoleniowej

Załącznik A







Oczami wyobraźni zobacz siebie idącego na pogrzeb kogoś bliskiego. Wyobraź sobie, jak jedziesz do Kościoła, parkujesz samochód i wysiadasz z niego. Wchodzisz do Kościoła, słyszysz łagodne dźwięki organów, widzisz kwiaty. Dookoła twarze rodziny i przyjaciół. Zebranych przepełnia smutek po stracie, ale i radość, że znali zmarłego.

Podchodzisz do trumny, zaglądasz do niej i nagle... stajesz twarzą w twarz ze sobą. To twój pogrzeb. A ludzi ci przyszli, by cię uczcić, wyrazić miłość i wdzięczność za twoje życie.

Zajmujesz miejsce w ławce. Czekaając, aż zacznie się uroczystość zaglądasz do programu uroczystości pogrzebowej. Będzie czworo mówców. Pierwszy reprezentuje twoją rodzinę (dzieci, braci, siostry, bratanków, siostrzenice, ciotki i wujów, kuzynów i dziadków), którzy przybyli tu z całego kraju. Drugi mówca to jeden z twoich przyjaciół, ktoś, kto naprawdę może dużo o tobie powiedzieć. Trzeci jest z twojej pracy, a czwarty z kościoła, czy też organizacji społecznej, w której działasz.

A teraz dobrze się zastanów. Co chciałbyś usłyszeć od każdego z mówców o sobie i swoim życiu? Jakiego męża i ojca czy jaką żonę i matkę chciałbyś ujrzeć w ich słowach? Jakim synem, córką czy kuzynem chciałbyś być? Jakim przyjacielem? Jakim kolegą z pracy?

Jak chciałbyś, by postrzegali twój charakter? O jakich twoich osiągnięciach i wkładach chciałbyś, by pamiętali? Popatrz na tych, którzy cię otaczają. W jaki sposób chciałbyś wpływać na ich życie?

Załącznik E

- Wzór tabeli SWOT

Strenghts (silne strony)	Weaknesses (słabe strony)
Opportunities (możliwości)	Threats (zagrożenia)

Załącznik F

– prezentacja pt. *Skuteczność obecnie realizowanych form wsparcia dla osób usamodzielnianych.*

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Powiat
Lęborski

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



CZŁOWIEK - NAJLEPSZA INWESTYCJA



**Skuteczność obecnie realizowanych form wsparcia dla osób
usamodzielnianych w powiecie lęborskim.**

*Na podstawie diagnozy opracowanej na potrzeby wniosku o dofinansowanie
projektu „Droga do samodzielności” oraz przeprowadzonych badań
ewaluacyjnych.*

ITTi
e-technologie i biznes

Załącznik G

– prezentacja pt. *Kompleksowy program nowych form i metod pracy oraz działania z osobami usamodzielnianymi.*



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Kompleksowy program nowych form i metod pracy oraz działania z osobami usamodzielnianymi.

iTTi
e-technologie i biznes

Charles Carver
Mini-COPE

Adaptacja: Zygfryd Juczyński, Nina Ogińska-Bulik

..... wiek, płeć M / K, data

Ludzie różnie reagują, gdy natrafiają w swoim życiu na trudne czy stresujące zdarzenia. Ze stresem można sobie radzić w różny sposób. Kwestionariusz ma ustalić, jak zazwyczaj zachowujesz się, gdy doświadczasz tego zdarzeń.

Jest zrozumiałe, że różne zdarzenia wywołują różne reakcje, lecz co Ty zazwyczaj robisz, gdy przeżywasz bardzo nieprzyjemne zdarzenie?

W każdym wierszu należy zaznaczyć jedną, najbardziej właściwą dla siebie odpowiedź, otaczając kółkiem odpowiednią cyfrę (0–1–2–3). Nie należy opuszczać żadnego stwierdzenia.

Poszczególne cyfry oznaczają:

0 = prawie nigdy tak nie postępuję

2 = często tak postępuję

1 = rzadko tak postępuję

3 = prawie zawsze tak postępuję

Gdy jestem w bardzo trudnej sytuacji, to zazwyczaj:

1. Zajmuję się pracą lub innymi czynnościami, żeby o tym nie myśleć 0 1 2 3
2. Moje wysiłki koncentrują się na tym, aby coś z tą sytuacją zrobić 0 1 2 3
3. Mówię do siebie „to nieprawda” 0 1 2 3
4. Piję alkohol lub zażywam inne środki, aby poczuć się lepiej 0 1 2 3
5. Uzyskuję wsparcie emocjonalne od innych 0 1 2 3
6. Rezygnuję z prób osiągnięcia celu 0 1 2 3
7. Podejmuję działania, aby poprawić tę sytuację 0 1 2 3
8. Nie chcę uwierzyć, że to naprawdę się zdarzyło 0 1 2 3
9. Mówię o rzeczach, które pozwalają mi uciec od nieprzyjemnych uczuć 0 1 2 3
10. Szukam rady i pomocy u innych odnośnie tego, co należy zrobić 0 1 2 3
11. Piję alkohol lub zażywam inne środki, co pomaga mi przez to przejść 0 1 2 3
12. Staram się zobaczyć to w innym, bardziej pozytywnym świetle 0 1 2 3
13. Krytykuję samego siebie 0 1 2 3
14. Staram się wypracować strategię czy plan określający, co należy robić 0 1 2 3

15. Otrzymuję otuchę i zrozumienie od innych 0 1 2 3
16. Rezygnuję z poradzenia sobie z tym 0 1 2 3
17. Szukam dobrych stron w tym, co się zdarzyło 0 1 2 3
18. Żartuję na ten temat 0 1 2 3

c.d. - Gdy jestem w bardzo trudnej sytuacji, to zazwyczaj:

19. Robię coś, aby mniej o tym myśleć, np. idę do kina, oglądam TV, czytam, śnię na jawie, śpię lub robię zakupy. 0 1 2 3
20. Akceptuję fakt, że to się już stało 0 1 2 3
21. Ujawniam swoje negatywne emocje 0 1 2 3
22. Staram się znaleźć ukojenie w religii czy w swojej wierze 0 1 2 3
23. Otrzymuję pomoc lub poradę od innych osób 0 1 2 3
24. Uczę się z tym żyć 0 1 2 3
25. Poważnie zastanawiam się nad tym, jakie kroki należy podjąć 0 1 2 3
26. Obwiniam siebie za to, co się stało 0 1 2 3
27. Modłę się lub medytuję 0 1 2 3
28. Traktuję tę sytuację jak zabawę 0 1 2 3

Załącznik I

– Instrukcja wypełniania i interpretacja wyników testu Mini-COPE.

Kwestionariusz składa się z 28 stwierdzeń wchodzących w skład 14 strategii (po 2 twierdzenia w każdej strategii) radzenia sobie ze stresem: Aktywne Radzenie Sobie (pyt. 2,7), Planowanie (14,25), Pozytywne Przewartościowanie (12,17), Zażywanie Substancji Psychoaktywnych (4, 11), Zaprzestanie Działań (6, 16), Obwinianie Siebie (13, 26), Wsparcie Emocjonalne Partnera (5,15), Wsparcie Emocjonalne Przyjaciół (10, 23), Odwracanie Uwagi (1, 19), Zaprzeczanie (3, 8), Wyładowanie (9, 21), Zwrot ku Religii (22, 27), Akceptacja (20, 24), Poczucie Humoru (18, 28). Każdemu stwierdzeniu badany przyporządkowuje cyfrę: 0 – „prawie nigdy tak nie postępuję”, 1 – „rzadko tak postępuję”, 2 – „często tak postępuję”, 3 – „prawie zawsze tak postępuję”, a następnie sumuje ilość punktów przyznanych poszczególnym pytaniom w ramach każdej z 14 strategii. Strategia radzenia sobie ze stresem, której badany przyznał największą liczbę punktów, to jego dominujący sposób reagowania w sytuacji stresu. Najczęściej ludzie stosują nie jedną, lecz kilka takich strategii (różnych w odniesieniu do różnych sfer życia, typu napotykanego problemów, nasilenia stresu – w zależności od indywidualnych doświadczeń), dlatego w każdym przypadku warto przeanalizować wszystkie strategie, którym badany przyznał 4 i więcej punktów.

– Fragment przykładowej mapy podsumowującej wyniki dyskusji – burzy mózgów.



Instrukcja do ćwiczenia: Jak stworzyć mapę myśli – najważniejsze kroki:

Przygotować dużą, czystą kartkę/arkusz papieru oraz kilka kolorowych długopisów lub flamastrów. Na środku kartki/arkusza umieścić główny temat – hasło, którego dotyczy mapa, najlepiej uzupełniając je kolorowym, uproszczonym rysunkiem lub symbolem, ułatwiającym zapamiętanie, czego dotyczy treść mapy. Od centralnego tematu należy stworzyć odgałęzienia – coraz drobniejsze im dalej od głównego hasła (struktura drzewa – konary, gałęzie, liście), na samym końcu znajdą się słowa – klucze, czyli najbardziej szczegółowe informacje, każde z nich powinno zostać otoczone ramką – okręgiem lub elipsą, na zewnątrz której można umieścić dodatkowe informacje (np. w przypadku organizowania treści wykładu – nazwisko autora koncepcji, tytuł źródła). Tworzenie całej mapy: słowa pisać drukowanym pismem (czytelność), każde słowo powinno znaleźć się na linii lub w osobnej, owalnej ramce, używanie kolorów ma służyć oddzieleniu poszczególnych wątków. Uwaga: mapy odczytuje się w tej samej kolejności, w jakiej się je tworzy, to znaczy od głównego hasła w środku ku brzegom arkusza/kartki.

Przedstawiony powyżej przykład, stanowi nieco uproszczony fragment *mind mapy*, docelowo powinna ona (zgodnie z przebiegiem i wnioskami z dyskusji) zostać rozbudowana w ten sposób, by od każdego punktu węzłowego wyprowadzić kilka odgałęzień, aż do wyczerpania tematu – treści dyskusji – „burzy mózgów” na temat „Skutecznych sposobów walki ze stresem”.

– Mini-test „Czy grozi Ci wypalenie zawodowe?” wraz z kluczem (interpretacją wyników).

Polecenie: *Pomyśl o ostatnich dwóch tygodniach i odpowiedz szczerze – zaznaczając „tak/nie” – czy często doświadczałeś następujących uczuć i sytuacji:*

1. Czułem zniechęcenie do pracy. TAK/NIE
2. Miałem trudności ze snem. TAK/NIE
3. Odczuwałem bóle głowy, napięcie mięśni, dolegliwości gastryczne, kardiologiczne. TAK/NIE
4. Przez większość czasu (ponad kilka dni) czułem się osłabiony, zmęczony psychicznie i fizycznie. TAK/NIE
5. Weekend nie wystarczał mi na zregenerowanie sił. TAK/NIE
6. Często (co najmniej kilka razy w ciągu ostatnich dwóch tygodni) zabierałem pracę do domu, ponieważ nie byłem w stanie skończyć jej w godzinach pracy. TAK/NIE
7. Miałem poczucie, że moje kompetencje zawodowe są niewystarczające. TAK/NIE
8. Jestem rozczarowany rezultatami mojej pracy. TAK/NIE
9. Nie potrafię pracować z zaangażowaniem, ponieważ wątpię w sens swoich działań. TAK/NIE
10. Często zdarza mi się traktować klientów bezosobowo, ponieważ nie mam dość sił i czasu, aby zajmować się każdym indywidualnie. TAK/NIE
11. Ograniczyłem swoje kontakty z rodziną i znajomymi. TAK/NIE
12. Nie mam ochoty nawiązywać nowych znajomości, utrzymuję kontakt tylko z osobami z pracy. TAK/NIE
13. Przez większość czasu czuję się przygnębiony. TAK/NIE
14. Uważam, że w pracy panuje nerwowa atmosfera, często zdarzają się konflikty personalne. TAK/NIE
15. Zdarza się, że jestem agresywny (agresja słowna, fizyczna) w relacjach z zawodowych i rodzinnych. TAK/NIE

Klucz - podsumowanie wyników mini-testu: jeśli w odniesieniu do większości stwierdzeń – ponad 12 razy - zaznaczyłeś odpowiedź „tak” – prawdopodobnie jesteś bardzo zagrożony wypaleniem zawodowym. Powinieneś porozmawiać o przyczynach tych problemów z pracodawcą, poszukać wsparcia w radzeniu sobie ze stresem, zastosować się do rad opisanych w ćwiczeniu 2. Jeśli ponad 9 razy odpowiedziałeś „tak” – znajdujesz się w „grupie ryzyka wypaleniem zawodowym”, warto być zastosować się do rad zawartych w ćwiczeniu drugim poniżej i zaleceń dotyczących skutecznego radzenia sobie ze stresem (poniżej). Jeśli 6 lub ponad 6 razy uznałeś, że zdania 1-15 trafnie opisują twoje odczucia – jeśli nic nie zmienisz w swoim życiu zawodowym, narazisz się na poważne ryzyko wypalenia zawodowego. Staraj się temu przeciwdziałać, przeanalizuj możliwości zmniejszenia zakresu swoich obowiązków, porozmawiaj z pracodawcą o możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych poprzez udział w kursach i szkoleniach. Poniżej 6 odpowiedzi „tak” – w tej chwili nie grozi ci wypalenie zawodowe, choć w pracy doświadczasz stresu (proporcjonalnie do zaznaczonej ilości trafnych stwierdzeń), warto być zainteresować się sposobami skutecznego radzenia sobie z nim (zagadnienie radzenia sobie ze stresem omówione zostanie w dalszej części szkolenia).

Załącznik L

– Tabela – sposoby przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu (wzór do samodzielnego wypełnienia przez uczestników szkolenia).

	Obszar			
	Higiena snu	Aktywność fizyczna/sport	Organizacja czasu pracy	Urlop
Co konkretnie mogę zrobić?				
	Podnoszenie kwalifikacji	Pasje i hobby	Relacje z bliskimi	Wyznaczanie celów, priorytetów
Co konkretnie mogę zrobić?				
Inne sposoby				

Załącznik Ł

- Wzór deklaracji o chęci wdrożenia nowych form i metod pracy

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Powiat
Łębski

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



CZŁOWIEK - NAJLEPSZA INWESTYCJA



Deklaracja pracownika instytucji integracji społecznej dot. wdrożenia nowych metod pracy

.....
Imię i nazwisko pracownika instytucji integracji społecznej deklarującego wdrożenie nowych form i metod pracy

.....
Nazwa instytucji, w której pracownik jest zatrudniony

Po zapoznaniu się z „Kompleksowym programem nowych form i metod pracy oraz działania z osobami opuszczającymi formy opieki zastępczej (usamodzielnianymi)”, opracowanymi w ramach projektu innowacyjnego testującego pn. „Droga do samodzielności”, deklaruję chęć stosowania ich w mojej pracy z osobami usamodzielnianymi.

.....
Miejscowość i data

.....
Czytelny podpis uczestnika szkolenia

PODSUMOWANIE

Osoby, opuszczające rodziny zastępcze oraz placówki, napotykają na szereg trudności związanych z procesem usamodzielniania. W momencie osiągnięcia pełnoletności, część byłych wychowanków zostaje sama z problemami i wyzwaniem samodzielnego życia. Czasami osoby usamodzielniane muszą wrócić do domu rodzinnego i stawić czoła problemom nie tylko swoim, ale także rodziny, od której niegdyś zostały zabrane np. ze względów na uzależnienia rodziców i zaniedbania z ich strony. Usamodzielniany wraca więc najczęściej do środowiska patologicznego, w którym powszechne są bierne postawy (roszczeniowe, wyuczonej bezradności). Bez wsparcia z zewnątrz i wskazania alternatywnych wzorców i sposobu życia, ma niewielkie szanse na normalne życie. Z tego względu tak ważna jest działalność Biura Mentoringu, utworzonego w ramach projektu „Droga do samodzielności” – ma ono dać tym młodym ludziom szansę na poznanie pozytywnych wzorców i wspierać ich w dążeniu do realizowania życia tak, aby stali się ludźmi niezależnymi, aktywnymi zawodowo, gotowymi do dorosłego życia w społeczeństwie.

Specjaliści, którzy będą oferowali wsparcie w Biurze Mentoringu, będą opierać się na przekonaniu, że w osobach usamodzielnianych tkwi wielki potencjał, w który jednak te osoby same nie do końca wierzą. Czasem nie zdają sobie z niego sprawy, a przecież w tym potencjale oraz w odpowiednim pokierowaniu rozwojem, tkwi klucz do sukcesu w aktywizacji społecznej i zawodowej usamodzielnianych. Rozwiązania proponowane w ramach projektu „Droga do samodzielności” mają pomóc w odkryciu przez usamodzielnianych własnych możliwości, w uświadomieniu im, że zmiany zależą wyłącznie od nich i mogą być „kowałami własnego losu”. Zasady pracy i wspierania usamodzielnianych w Biurze Mentoringu to: życzliwość wobec usamodzielnianego, respektowanie jego praw, zainteresowanie jego osobą, troska o jego dobro, które pozwolą odnaleźć uczestnikom Biura Mentoringu poczucie bezpieczeństwa, akceptację oraz źródło motywacji do wprowadzenia pozytywnych zmian w swoim życiu. Biuro Mentoringu będzie stanowić punkt oparcia dla usamodzielnianych, dawać im wiarę we własne możliwości, umożliwiać rozwój i ukształtowanie zdrowej osobowości, a także nauczyć ich postawy otwartości, zaufania do siebie i innych, stworzy taką atmosferę, w której będzie czuł się w pełni akceptowany. Narzędziami, służącymi do realizacji tego celu są przedstawione w niniejszym skrypcie nowoczesne metody pracy (czerpiące przede wszystkim z psychologii pozytywnej), talony kariery oraz wsparcie doradcze, oferowane w ramach Biura Mentoringu (dokładny opis działania znajduje się w dokumencie pt. „Koncepcja działania Biura Mentoringu”).

W niniejszym skrypcie opisano kompleksowy innowacyjny program form i metod pracy oraz działania z usamodzielnianymi, opracowany w ramach projektu innowacyjnego – testującego „Droga do samodzielności”. Zastosowanie tego programu w całości, w warunkach działania instytucji takich jak powiatowe centrum pomocy rodzinie czy ośrodek pomocy społecznej może być niezwykle trudne. Ograniczeniem mogą tu być przede wszystkim możliwości nakładów czasu i środków finansowych, jak również specyfika działania tych instytucji – konieczność realizowania przez pracowników zdań ustawowych (stosowanie standardowych form pomocy, wypełnianie czynności administracyjnych, prowadzenie dokumentacji). Z pewnością jednak w codziennej pracy uczestników proponowanego szkolenia, możliwe i pożądane jest wykorzystywanie niektórych z proponowanych technik i włączanie ich elementów do obecnie stosowanych metod pracy, co przełoży się na jakość i efektywność ich działania z osobami usamodzielnianymi, jak również z innymi grupami klientów – odbiorcami wsparcia Instytucji Integracji Społecznej. Nie bez znaczenia jest tu fakt, że prezentowane w trakcie

szkolenia nowatorskie formy i metody pracy, koncentrują się na przedstawieniu sylwetki, sposobów współpracy z podopiecznymi oraz postawy mentora, która może stać się źródłem inspiracji w codziennej pracy z klientami Instytucji Integracji Społecznej. Pracownicy instytucji pomocowych dobrze zdają sobie sprawę z tego, że w wypełnianiu swoich obowiązków nie mogą być tylko urzędnikami, niemniej niejednokrotnie trudno im wskazać alternatywę dla tej roli. Uczestnictwo w proponowanym szkoleniu pomoże im dookreślić swoją rolę i nawiązywać wartościowe dla obu stron relacje z odbiorcami wsparcia, przede wszystkim dzięki zapoznaniu z technikami coachingu, tutoringu i mentoringu. Możliwość wykorzystania tej wiedzy i stosowanie wybranych elementów innowacyjnych metod w praktyce codziennej pracy, zgodnie z własnymi predyspozycjami i preferencjami – to jeden z efektów uczestnictwa w szkoleniu. Kolejnym może być stosowanie przez uczestników szkolenia opisanego tu kompleksowego programu metod pracy i działania z osobami usamodzielnianymi, poza kontekstem instytucjonalnym (nie musi ono odbywać się wyłącznie w ramach pełnienia obowiązków w instytucjach pomocowych, w których pracują uczestnicy szkolenia) - w różnych formach działalności osobistej - w formalnych i nieformalnych organizacjach (np. stowarzyszeniach, grupach wsparcia), przez podjęcie się pełnienia funkcji trenera aktywizacji, coacha czy mentora w podmiotach ekonomii społecznej (np. Klubach i Centrach Integracji Społecznej). Przede wszystkim jednak, efektem uczestniczenia w szkoleniu opisanym w niniejszym skrypcie, może być korzystanie przez jego uczestników z całości rozwiązania projektu „Droga do samodzielności” – utworzenia podobnych biur mentoringu działających przy różnego typu placówkach (jak wspomniano jest to najtrudniejsze do wykonania ze względu na konieczność pozyskania środków finansowych na ten cel). Każda z form wdrażania przez uczestników szkolenia, poznanego na nim innowacyjnego, kompleksowego programu form i metod pracy oraz działania z osobami usamodzielnianymi, prowadzić będzie do osiągnięcia celów projektu „Droga do samodzielności”: zwiększenia atrakcyjności metod pracy w powiecie lęborskim przez pracowników instytucji działających na rzecz integracji społecznej i zawodowej, pracujących z osobami usamodzielnianymi oraz (po upowszechnieniu proponowanego tu programu metod i form pracy z usamodzielnianymi) zwiększenia oferty instytucji działających na rzecz usamodzielnianych w województwie pomorskim, a przede wszystkim – przyczyni się do ułatwienia startu w dorosłe, samodzielne życie osobom usamodzielnianym.

PODSTAWOWE AKTY PRAWNE

- Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r., Nr 175, poz. 1362 z późn. zm.);
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 grudnia 2011 roku w sprawie sposobu i trybu postępowania w sprawach o świadczenia rodzinne (Dz. U. Nr 298, poz. 1769);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 11 sierpnia 2009 roku w sprawie wysokości dochodu rodziny albo dochodu osoby uczącej się stanowiących podstawę ubiegania się o zasiłek rodzinny oraz wysokości świadczeń rodzinnych (Dz. U. Nr 129, poz. 1058);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 23 maja 2006 roku w sprawie trybu przekazywania środków finansowych na wypłaty świadczeń rodzinnych oraz sposobu sporządzania sprawozdań rzeczowo-finansowych (Dz. U. Nr 95, poz. 661);
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 14 września 2010 roku w sprawie formy opieki medycznej nad kobietą w ciąży, uprawniającej do dodatku z tytułu urodzenia dziecka oraz wzoru zaświadczenia potwierdzającego pozostawanie pod tą opieką (Dz. U. Nr 183, poz. 1234);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2001 roku w sprawie dodatków mieszkaniowych (Dz. U. Nr 156 z 2001 r., poz. 1817);
- Ustawa z dnia 7 września 1991 roku o systemie oświaty (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1808);
- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071);
- Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 3 sierpnia 2012 roku w sprawie udzielania pomocy na usamodzielnienie, kontynuowanie nauki oraz zagospodarowanie (Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 954);
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 października 2007 roku w sprawie placówek opiekuńczo - wychowawczych (Dz. U. z 2007 r. Nr 201, poz. 1455);
- Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 8 czerwca 2012 roku w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 712);
- Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2003 r. Nr 96, poz. 873 z późn. zm.);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2012 roku w sprawie zweryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej (Dz. U. 2012, poz. 823);
- Ustawa z dnia 21 czerwca 2001 roku o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r. Nr 31, poz. 266 z późn. zm.);

- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. z 2011 r., nr 149, poz. 887);
- Ustawa z dnia 21 czerwca 2001 roku o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. 2001 nr 71, poz. 734);
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2004 r., nr 99, poz. 1001);
- Ustawa z dnia 28 listopada 2003 roku o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. 2003 r., nr 228, poz. 2255).

LITERATURA:

- Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M., *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, Poznań 1997.
- Błaszczak W. (2004), *Rozwój osobowości po doświadczeniu realnego zagrożenia życia*, Przegląd Psychologiczny, 47 (I).
- Carver C.S., *Mini-COPE - Inwentarz do Pomiaru Radzenia Sobie ze Stresem*. <http://www.practest.com.pl/mini-cope-inwentarz-do-pomiaru-radzenia-sobie-ze-stresem>
- Cialdini R.B., *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, Gdańsk 2003.
- Covey S.R., *7 nawyków skutecznego działania*, Poznań 2003.
- Czyżka-Chelmińska K., *Tutoring w poszukiwaniu metody kształcenia liderów*, Warszawa 2007.
- Fengler J., *Pomaganie męczy: wypalenie w pracy zawodowej*, Gdańsk 2000.
- Giermanowska E., Raclaw-Markowska M., *Instytucjonalne i rodzinne formy opieki zastępczej nad dziećmi i młodzieżą – raport z badań*.
- Hobfoll S.E., *Stres, kultura i społeczność. Psychologia i filozofia stres*, Gdańsk 2006.
- Izdebski P., Suprynowicz M. (2011), *Rozwój pourazowy a prężność*, Rocznik Naukowy Kujawsko – Pomorskiej Szkoły Wyższej w Bydgoszczy Nauki o Edukacji, nr 5.
- Juczyński Z., Ogińska-Bulik N., *Narzędzia pomiaru stresu i radzenia sobie ze stresem*, Warszawa 2009.
- Kozakoszczak A., Leżeński A., Majzak M., *Przewodnik usamodzielnienia*, Fundacja dla Polski, Warszawa 2007.
- Karwala S., *Model mentoringu we współczesnej szkole wyższej*. <http://mentoring.com.pl/Mentoring.pdf>
- Łosiak W., *Psychologia stresu*, Warszawa 2008.
- Pawlak A., *Raport z badań instytucji rynku pracy oraz pomocy społecznej*.
- Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, *Założenia do reformy systemu integracji społecznej oraz służb społecznych (projekt)*, Warszawa 2006.
- *Podręcznik Świat dobrej przyszłości, Innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej, ABC Mentoringu*, red. Fundacja Inicjatyw Menedżerskich, Lublin 2011.
- *Potrzeby w usamodzielnieniu wychowanków rodzinnych domów dziecka i rodzin zastępczych*, Raport z badań, red. Fundacja Robinson Crusoe, Warszawa 2007.
- Sęk H., *Wypalenie zawodowe: przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, Warszawa 2004.
- *Vademecum usamodzielnienia Życie w nowym świetle*, red. Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, Lublin 2010.
- *Wychowankowie domów dziecka. Nowe szanse na lepsze jutro*. Raport 2004-2008, red. U. Połec, Społeczna Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, Łódź 2008.
- Źródło internetowe: http://www.thecoach.pl/pdf/inspire_kazdy_potrzebuje_mentora.pdf

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 – Ustawowa pomoc, udzielana osobom usamodzielnianym

FORMY POMOCY DLA OSOB USAMODZIELNIANYCH

na podstawie ustawy z dnia 24 marca 2004 roku o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz. U. Nr 175, poz. 1362 z 2009 r. z późn. zm.)

Osoba pełnoletnia opuszczająca dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii i młodzieżowy ośrodek wychowawczy zostaje objęta pomocą:

- pieniężną na kontynuowanie nauki;
- pieniężną na usamodzielnienie;
- na zagospodarowanie – w formie rzeczowej;
- w uzyskaniu odpowiednich warunków mieszkaniowych, w tym w mieszkaniu chronionym;
- w uzyskaniu zatrudnienia.

Pomoc pieniężna na kontynuowanie nauki

Pomoc pieniężną na kontynuowanie nauki przyznaje się na czas nauki, do czasu jej ukończenia, nie dłużej jednak niż do ukończenia przez osobę usamodzielnianą 25. roku życia.

Wysokość pomocy pieniężnej na kontynuowanie nauki wynosi 30% podstawy 1.647 zł, tj. 494,10 zł miesięcznie. Pomoc ta przysługuje osobie, która przebywała w ww. placówkach co najmniej rok. Aby korzystać z tej formy pomocy trzeba spełnić następujące warunki:

- określić w indywidualnym programie usamodzielnienia plan kontynuowania nauki,
- przedkładać na początku każdego semestru aktualne zaświadczenie szkolne potwierdzające kontynuowanie nauki w gimnazjum, szkole ponadgimnazjalnej lub szkole wyższej.

Pomoc pieniężna na kontynuowanie nauki przysługuje osobie usamodzielniającej się:

- samotnie gospodarującej, której dochód nie przekracza 200% kryterium dochodowego na osobę samotnie gospodarującą,
- w rodzinie, w której dochód na osobę nie przekracza 200% kryterium dochodowego na osobę w rodzinie.

Pomocy pieniężnej na kontynuowanie nauki udziela starosta powiatu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania osoby usamodzielnianej przed skierowaniem do placówki.

Pomoc pieniężna na usamodzielnienie

Pomoc pieniężną na usamodzielnienie może uzyskać osoba usamodzielniająca, która ukończyła naukę szkolną lub w uzasadnionych przypadkach dalej ją kontynuuje.

Warunkiem przyznania pomocy pieniężnej na usamodzielnienie jest pisemna deklaracja osoby usamodzielnianej, zawarta w indywidualnym programie usamodzielnienia, że pomoc ta będzie przeznaczona na zaspokojenie ważnej życiowej potrzeby, w szczególności na:

- polepszenie warunków mieszkaniowych,
- stworzenie warunków do prowadzenia działalności zarobkowej, w tym podniesienie kwalifikacji zawodowych,

- pokrycie wydatków związanych z nauką osoby usamodzielnianej.

Wysokość pomocy pieniężnej na usamodzielnienie dla osoby usamodzielnianej, opuszczającej rodzinę zastępczą niespokrewnioną z dzieckiem i zawodową niespokrewnioną z dzieckiem rodzinę zastępczą, placówkę opiekuńczo – wychowawczą typu socjalizacyjnego, rodzinnego lub dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie, dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży, ustala się w kwocie odpowiadającej:

- 400% w przypadku gdy osoba usamodzielniana przebywała w rodzinie zastępczej niespokrewnionej z dzieckiem i zawodowej niespokrewnionej z dzieckiem rodzinie zastępczej, placówce opiekuńczo-wychowawczej typu socjalizacyjnego, rodzinnego lub w domu pomocy społecznej dla dzieci młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie przez okres powyżej trzech lat,
- 400% w przypadku gdy osoba usamodzielniana opuszcza dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży,
- 200% w przypadku gdy osoba usamodzielniana przebywała w rodzinie zastępczej niespokrewnionej z dzieckiem i zawodowej niespokrewnionej z dzieckiem rodzinie zastępczej, placówce opiekuńczo-wychowawczej typu socjalizacyjnego, rodzinnego lub w domu pomocy społecznej dla dzieci młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie przez okres od dwóch do trzech lat,
- 100% w przypadku gdy osoba usamodzielniana przebywała w rodzinie zastępczej niespokrewnionej z dzieckiem i zawodowej niespokrewnionej z dzieckiem rodzinie zastępczej, placówce opiekuńczo-wychowawczej typu socjalizacyjnego, rodzinnego lub w domu pomocy społecznej dla dzieci młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie przez okres od roku do dwóch lat.

Wysokość pomocy pieniężnej na usamodzielnienie dla osoby usamodzielnianej z rodziny zastępczej spokrewnionej z dzieckiem lub opuszczającej młodzieżowy ośrodek wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę, schronisko dla nieletnich, specjalny ośrodek wychowawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, zakład poprawczy ustala się w kwocie odpowiadającej:

- 300% podstawy w przypadku gdy osoba usamodzielniana przebywała w rodzinie zastępczej spokrewnionej z dzieckiem, młodzieżowym ośrodku wychowawczym, młodzieżowym ośrodku socjoterapii zapewniającym całodobową opiekę, specjalnym ośrodku szkolno-wychowawczym, specjalnym ośrodku wychowawczym, zakładzie poprawczym lub schronisku dla nieletnich przez okres powyżej trzech lat,
- 200% podstawy w przypadku gdy osoba usamodzielniana przebywała w rodzinie zastępczej spokrewnionej z dzieckiem, młodzieżowym ośrodku wychowawczym, młodzieżowym ośrodku socjoterapii zapewniającym całodobową opiekę, specjalnym ośrodku szkolno-wychowawczym, specjalnym ośrodku wychowawczym, zakładzie poprawczym lub schronisku dla nieletnich przez okres od dwóch do trzech lat,
- 100% podstawy w przypadku gdy osoba usamodzielniana przebywała w rodzinie zastępczej spokrewnionej z dzieckiem, młodzieżowym ośrodku wychowawczym, młodzieżowym ośrodku socjoterapii zapewniającym całodobową opiekę, specjalnym ośrodku szkolno-wychowawczym, specjalnym ośrodku wychowawczym, zakładzie poprawczym lub schronisku dla nieletnich przez okres od roku do dwóch lat.

Pomoc pieniężna na usamodzielnienie przysługuje osobie usamodzielniającej się:

- samotnie gospodarującej, której dochód nie przekracza 200% kryterium dochodowego,
- w rodzinie, w której dochód na osobę nie przekracza 200% kryterium dochodowego na osobę w rodzinie.

Pomocy pieniężnej na usamodzielnienie udziela starosta powiatu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania osoby usamodzielnianej przed skierowaniem do placówki.

Pomoc na zagospodarowanie

Tego rodzaju pomoc może zostać przyznana wychowankowi na specjalne potrzeby takie m. in. jak:

- zakup materiałów niezbędnych do przeprowadzenia remontu i wyposażenie mieszkania, w tym niezbędne urządzenia domowe,
- pomoce naukowe,
- sprzęt rehabilitacyjny,
- sprzęt, które może służyć do podjęcia zatrudnienia.

Wartość pomocy na zagospodarowanie ustala się jako równowartość kwoty nie wyższej niż 300% podstawy 1.647 zł, tj. 4.941,00 zł. Po uzyskaniu takiej pomocy, osoba usamodzielniana ma obowiązek rozliczyć się z PCPR w ciągu trzech miesięcy z zakupu wcześniej ustalonych rzeczy przez przedstawienie rachunków imiennych.

Pomocy na zagospodarowanie udziela starosta powiatu właściwego ze względu na miejsce osiedlenia się osoby usamodzielnianej.

Pomoc w uzyskaniu odpowiednich warunków mieszkaniowych

Taka forma pomocy udzielana jest przez starostę powiatu właściwego ze względu na miejsce osiedlenia się osoby usamodzielnianej.

W ramach pomocy osoba usamodzielniana uzyskuje wsparcie polegające np. na:

- przygotowaniu wspólnie z wychowankiem i zaopiniowaniu wniosku o przyznanie mieszkania z zasobów komunalnych,
- skompletowaniu wymaganych dokumentów i załączników,
- wydaniu decyzji administracyjnej przyznającej pobyt w mieszkaniu chronionym czy też wskazaniu adresu burs i internatów funkcjonujących na danym terenie,
- całkowitym lub częściowym dofinansowaniu do wynajmu mieszkania lub pokoju.

Pomoc w uzyskaniu zatrudnienia

Pomoc udzielana przez starostę powiatu właściwego ze względu na miejsce osiedlenia się osoby usamodzielnianej. Pomoc w uzyskaniu zatrudnienia może polegać na wspieraniu i motywowaniu wychowanków do zdobywania odpowiednich kwalifikacji zawodowych. Młodym ludziom oferowane są różnego rodzaju kursy, szkolenia, staże odpowiadające ich możliwościom i aspiracjom życiowym. W ramach oferowanej pomocy osoby usamodzielniane będą mogły uzyskać informacje na temat form i sposobów poszukiwania pracy, a także wskazówki niezbędne do rozpoczęcia własnej działalności gospodarczej.

FORMY POMOCY DLA OSÓB USAMODZIELNIANYCH

na podstawie ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. Nr 149, poz. 887 z późn. zm.)

Osobie, opuszczającej po osiągnięciu pełnoletności, rodzinę zastępczą, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą lub regionalną placówkę opiekuńczo-wychowawczą **po dniu 01 stycznia 2012 r.**, w przypadku gdy jej umieszczenie nastąpiło na podstawie orzeczenia sądu:

- 1) przyznaje się pomoc na:
 - a) kontynuowanie nauki,
 - b) usamodzielnienie,
 - c) zagospodarowanie,
- 2) udziela się pomocy w uzyskaniu:
 - a) odpowiednich warunków mieszkaniowych,
 - b) zatrudnienia.

Pomoc na kontynuowanie nauki

Pomoc na kontynuowanie nauki, na usamodzielnienie oraz na zagospodarowanie jest przyznawana osobie usamodzielnianej, która przebywała w pieczy zastępczej przez okres co najmniej:

- 1) **3 lat** – w przypadku osoby usamodzielnianej opuszczającej rodzinę zastępczą spokrewnioną;
- 2) **roku** – w przypadku osoby usamodzielnianej opuszczającej rodzinę zastępczą niezawodową, rodzinę zastępczą zawodową, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą lub regionalną placówkę opiekuńczo-terapeutyczną.

Pomoc na kontynuowanie nauki przyznaje się osobie usamodzielnianej, jeżeli kontynuuje naukę:

- 1) w szkole;
- 2) w zakładzie kształcenia nauczycieli;
- 3) w uczelni;
- 4) na kursach, jeśli ich ukończenie jest zgodne z indywidualnym programem usamodzielnienia;
- 5) u pracodawcy w celu przygotowania zawodowego.

Wysokość pomocy na kontynuowanie nauki wynosi **nie mniej niż 500 zł miesięcznie**.

Pomoc na kontynuowanie nauki przyznaje się na czas nauki, nie dłużej jednak niż do ukończenia przez osobę usamodzielnianą 25. roku życia.

Osoba usamodzielniana otrzymująca pomoc pieniężną na kontynuowanie nauki jest obowiązana przedłożyć, **nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy**, zaświadczenie stwierdzające kontynuowanie nauki.

W przypadku gdy uprawnienie do pomocy na kontynuowanie nauki nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, pomoc przyznaje się w wysokości proporcjonalnej do liczby dni w danym miesiącu kalendarzowym, w których przysługuje pomoc.

Pomoc na kontynuowanie nauki przysługuje w czasie trwania odpowiednio roku szkolnego, roku akademickiego, kursu albo przygotowania zawodowego.

Pomoc na kontynuowanie nauki nie przysługuje w przypadku, gdy osoba usamodzielniana:

- 1) kontynuuje naukę w szkole ponadgimnazjalnej lub uczelni, która zapewnia nieodpłatną naukę i nieodpłatne pełne utrzymanie;
- 2) bez uzasadnionych powodów zmieniała trzykrotnie, na tym samym poziomie kształcenia, szkołę, zakład kształcenia nauczycieli lub uczelnię, kurs lub przygotowanie do wykonywania zawodu;
- 3) została umieszczona w zakładzie karnym.

Pomoc na usamodzielnienie i zagospodarowanie

Pomoc na usamodzielnienie oraz pomoc na zagospodarowanie jest przyznawana osobie usamodzielnianej, której dochód miesięczny nie przekracza kwoty 1 200 zł.

W przypadku gdy dochód miesięczny osoby usamodzielnianej przekracza kwotę 1 200 zł, można przyznać pomoc na usamodzielnienie lub pomoc na zagospodarowanie, jeżeli jest to uzasadnione jej sytuacją mieszkaniową, dochodową, majątkową lub osobistą.

Ustalając dochód osoby usamodzielnianej uwzględnia się sumę dochodów tej osoby, jej małżonka oraz dzieci pozostających na jej utrzymaniu, podzieloną przez liczbę tych osób.

Wysokość pomocy na usamodzielnienie wynosi:

- 1) w przypadku osoby usamodzielnianej opuszczającej rodzinę zastępczą spokrewnioną
– **nie mniej niż 3 300 zł**, jeżeli przebywała w pieczy zastępczej przez okres co najmniej 3 lat;
- 2) w przypadku osoby usamodzielnianej opuszczającej rodzinę zastępczą niezawodową, rodzinę zastępczą zawodową, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą lub regionalną placówkę opiekuńczo-terapeutyczną:
 - a) **nie mniej niż 6600 zł** – jeżeli przebywała w pieczy zastępczej przez okres powyżej 3 lat,
 - b) **nie mniej niż 3300 zł** – jeżeli przebywała w pieczy zastępczej przez okres od 2 do 3 lat,
 - c) **nie mniej niż 1650 zł** – jeżeli przebywała w pieczy zastępczej przez okres poniżej 2 lat, nie krócej jednak niż przez okres roku.

Pomoc na usamodzielnienie może zostać wypłacona, w zależności od ustaleń indywidualnego programu usamodzielniania, jednorazowo lub w ratach, nie później jednak niż do ukończenia przez osobę usamodzielnianą 26. roku życia.

W przypadku gdy osoba usamodzielniana otrzymuje pomoc na kontynuowanie nauki, pomoc na usamodzielnienie jest wypłacana po zakończeniu pobierania pomocy na kontynuowanie nauki.

W uzasadnionych przypadkach pomoc na usamodzielnienie może zostać wypłacona w trakcie wypłacania pomocy na kontynuowanie nauki.

Pomoc na zagospodarowanie jest wypłacana jednorazowo, nie później niż do ukończenia przez osobę usamodzielnianą 26. roku życia, w wysokości **nie niższej niż 1500 zł**, a w przypadku osoby legitymującej się orzeczeniem o umiarkowanym albo znacznym stopniu niepełnosprawności w wysokości **nie niższej niż 3000 zł**.

Pomoc na zagospodarowanie może być przyznana w formie rzeczowej.

Przyznania **pomocy na kontynuowanie nauki, na usamodzielnienie lub na zagospodarowanie można odmówić** w przypadku, gdy:

- 1) istnieje uzasadnione przypuszczenie, że pomoc zostanie wykorzystana niezgodnie z celem, na jaki zostanie przyznana;
- 2) osoba usamodzielniana przed osiągnięciem pełnoletności opuściła samowolnie pieczę zastępczą;
- 3) osoba usamodzielniana porzuciła naukę umożliwiającą jej przygotowanie zawodowe i nie podejmuje zatrudnienia;
- 4) stosunek pracy z osobą usamodzielnianą został rozwiązany bez wypowiedzenia z winy pracownika;
- 5) osoba usamodzielniana bez uzasadnionej przyczyny uchyla się od podjęcia proponowanego jej zatrudnienia;

6) osoba usamodzielniana została skazana prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub przestępstwo skarbowe.

Osoby usamodzielniane są obowiązane niezwłocznie poinformować organ, który przyznał pomoc na kontynuowanie nauki, usamodzielnienie oraz zagospodarowanie, o każdej zmianie ich sytuacji osobistej, dochodowej i majątkowej, która ma wpływ na prawo do tych świadczeń.

Nienależnie pobrane świadczenia pieniężne podlegają zwrotowi łącznie z ustawowymi odsetkami przez osobę, która je pobrała.

Załącznik nr 2 - Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Łęborku znajduje się przy ul. Czołgistów 5. Interesanci są przyjmowani od poniedziałku do piątku w godzinach od 07:30 do 15:30. Dodatkowo istnieje możliwość uzyskania informacji drogą telefoniczną pod nr 59 8628-106 i 59 8421-771 oraz drogą mailową pcpr.lebork@interia.pl.

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie oferuje wsparcie m.in. w zakresie:

- organizowania powiatowych ośrodków wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi, pomocy uchodźcom;
- działań na rzecz osób niepełnosprawnych – rehabilitacja społeczna i zawodowa, przestrzeganie i dochodzenie praw tych osób, współpraca z właściwymi instytucjami, ograniczanie skutków niepełnosprawności, zaopatrzenie w sprzęt rehabilitacyjny oraz ortopedyczny, dofinansowanie kosztów terapii, wydawanie legitymacji poświadczających stopień niepełnosprawności;
- organizowania mieszkań chronionych;
- pomocy dla osób ubiegających się o przyjęcie do domu pomocy społecznej;
- udzielania informacji o prawach i uprawnieniach;
- prowadzenia specjalistycznego poradnictwa (w tym dla rodzin naturalnych i zastępczych), terapii;
- prowadzenia ośrodka interwencji kryzysowej;
- zapewniania opieki dzieciom całkowicie lub częściowo pozbawionych rodziców,
- pomocy w integracji społecznej dla osób opuszczających placówki opiekuńczo-wychowawcze, rodziny zastępcze, zakłady karne, itp.;
- **przyznawanie pomocy pieniężnej na usamodzielnienie oraz pokrywanie wydatków związanych z kontynuowaniem nauki osobom opuszczającym niektóre typy placówek opiekuńczo-wychowawczych, schroniska, zakłady poprawcze, domy pomocy społecznej i rodziny zastępcze.**

Załącznik nr 3 – Ośrodki Pomocy Społecznej

Pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łęborku mieści się przy ul. Łokietka 13. Pracownicy socjalni Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łęborku przyjmują interesantów od poniedziałku do piątku w godzinach 07:00-10:00. Prócz tego jest możliwość spotkania się z kierownikiem jednostki

w poniedziałki między 12:00 a 14:00 oraz w czwartek między 15:00 a 16:00. Dodatkowo, jest możliwość kontaktu telefonicznego pod nr 0-59/8622-711 (sekretariat) oraz 0-59/8634-758 (informacja) oraz mailowego na adres mops@mopsleborg.pl.

W powiecie lęborskim działają również:

- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łebie przy ul. Kościuszki 90A (email: mopsleba@onet.pl, telefon: 0-59/8661-781);
- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Nowej Wsi Lęborskiej przy ul Młynarskiej 11 (telefon: 0-59/861 24 74);
- Ośrodek Pomocy Społecznej w Cewicach, Os. 40-lecia PRL 35 (telefon: 59 861 14 67);
- Ośrodek Pomocy Społecznej w Wicku, Wicko 39 (telefon: 59 861 11 19).

Prawo do świadczeń z pomocy społecznej przysługuje:

1. osobom posiadającym obywatelstwo polskie mającym miejsce zamieszkania i przebywającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
2. cudzoziemcom mającym miejsce zamieszkania i przebywającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - na podstawie zezwolenia na osiedlenie się, zezwolenia na pobyt rezydenta długoterminowego Wspólnot Europejskich, zezwolenia na zamieszkanie na czas oznaczony udzielonego w związku z okolicznością, o której mowa w art.53 ust. 1 pkt 13 ustawy z dnia 13 czerwca 2003 roku o cudzoziemcach lub w związku z uzyskaniem w Rzeczypospolitej Polskiej statusu uchodźcy lub ochrony uzupełniającej,
 - na podstawie zgody na pobyt tolerowany w formie schronienia, posiłku, niezbędnego ubrania oraz zasiłku celowego;
3. mającym miejsce zamieszkania i przebywającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej obywatelom państw członkowskich Unii Europejskiej, państw członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu posiadającym prawo pobytu lub prawo stałego pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Prawo do świadczeń z pomocy społecznej nie przysługuje osobie odbywającej karę pozbawienia wolności. Natomiast osobie tymczasowo aresztowanej zawieszają się prawo do świadczeń, a za okres tymczasowego aresztowania nie udziela się świadczeń.

Świadczenia z pomocy społecznej są udzielane na wniosek osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo innej osoby, za zgodą osoby zainteresowanej lub jej przedstawiciela ustawowego.

Pomoc społeczna może być udzielana z urzędu.

Przyznanie bądź odmowa świadczeń z pomocy społecznej następuje w drodze decyzji administracyjnej. Decyzję administracyjną wydaje się po przeprowadzeniu rodzinnego wywiadu środowiskowego, który określa Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego z dnia 8 czerwca 2012 roku. Wywiad środowiskowy przeprowadza się w celu ustalenia sytuacji osobistej, rodzinnej, dochodowej i majątkowej osób i rodzin w ich miejscu zamieszkania lub pobytu. Osobą uprawnioną do przeprowadzenia wywiadu środowiskowego jest pracownik socjalny. Pracownik socjalny podczas przeprowadzenia wywiadu środowiskowego może domagać się od osoby lub rodziny ubiegającej się o pomoc złożenia oświadczenia o dochodach i stanie majątkowym. Odmowa złożenia oświadczenia jest podstawą wydania decyzji o odmowie przyznania świadczenia.

Jednym z głównych kryteriów otrzymania świadczenia pieniężnego z pomocy społecznej jest dochód netto z miesiąca poprzedzającego złożenie wniosku.

Prawo do świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej przysługuje:

1. osobie samotnie gospodarującej, której dochód nie przekracza kwoty 542 zł;
2. osobie w rodzinie, w której dochód na osobę nie przekracza kwoty 456 zł;
3. rodzinie, której dochód nie przekracza sumy kwot kryterium dochodowego na osobę w rodzinie.

Za dochód uważa się sumę miesięcznych przychodów z miesiąca poprzedzającego złożenie wniosku lub w przypadku utraty dochodu z miesiąca, w którym wniosek został złożony bez względu na tytuł i źródło ich uzyskania, jeżeli ustawa nie stanowi inaczej, pomniejszoną o:

1. miesięczne obciążenie podatkiem dochodowym od osób fizycznych;
2. składki na ubezpieczenie zdrowotne określone w przepisach o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia oraz ubezpieczenia społeczne określone w odrębnych przepisach;
3. kwotę alimentów świadczonych na rzecz innych osób.

Ustawa o pomocy społecznej przewiduje także tok postępowania w przypadku:

1. uzyskania w ciągu 12 miesięcy poprzedzających miesiąc złożenia wniosku lub w okresie pobierania świadczenia z pomocy społecznej dochodu jednorazowego przekraczającego pięciokrotnie kwoty;
2. uzyskania jednorazowo dochodu należnego za dany okres;
3. uzyskania dochodu w walucie obcej.

Jednocześnie, by uzyskać świadczenie pieniężne z pomocy społecznej, musi występować co najmniej jedno z następujących zjawisk:

- sieroctwo;
- bezdomność;
- bezrobocie;
- niepełnosprawność;
- długotrwała lub ciężka choroba;
- przemoc w rodzinie;
- potrzeba ochrony ofiar handlu ludźmi;
- potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności;
- bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych;
- trudność w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w Rzeczypospolitej Polskiej status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą;
- trudność w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego;
- alkoholizm lub narkomania;
- zdarzenie losowe i sytuacja kryzysowa;
- klęska żywiołowa lub ekologiczna.

Ośrodki pomocy społecznej udziela wsparcia **w formie świadczeń pieniężnych oraz niepieniężnych.**

Świadczenia pieniężne to:

- zasiłek stały,
- zasiłek okresowy,
- zasiłek celowy i specjalny zasiłek celowy,
- zasiłek i pożyczka na ekonomiczne usamodzielnienie,
- świadczenie pieniężne na utrzymanie i pokrycie wydatków związanych z nauką języka polskiego dla uchodźców,

- wynagrodzenie należne opiekunowi z tytułu sprawowania opieki przyznane przez sąd.

Świadczenia niepieniężne to:

- praca socjalna,
- bilet kredytowy,
- składki na ubezpieczenie zdrowotne,
- składki na ubezpieczenie społeczne,
- pomoc rzeczowa, w tym na ekonomiczne usamodzielnienie,
- sprawienie pogrzebu,
- poradnictwo specjalistyczne,
- interwencja kryzysowa,
- schronienie,
- posiłek,
- niezbędne ubranie,
- usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania, w ośrodkach wsparcia oraz w rodzinnych domach pomocy,
- specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania oraz w ośrodkach wsparcia,
- mieszkanie chronione,
- pobyt i usługi w domu pomocy społecznej,
- szkolenia, poradnictwo rodzinne i terapia rodzinna prowadzone przez ośrodki adopcyjno-opiekuńcze.

Zasiłek stały

Jest to świadczenie przysługujące na podstawie art. 37 ustawy o pomocy społecznej pełnoletniej osobie niezdolnej do pracy z powodu wieku lub całkowicie niezdolnej do pracy jeżeli jej dochód jest niższy od kryterium dochodowego.

Zasiłek stały ustala się w wysokości:

- w przypadku osoby samotnie gospodarującej - różnicy między kryterium dochodowym osoby samotnie gospodarującej a dochodem tej osoby, z tym że kwota zasiłku nie może być wyższa niż 529 zł miesięcznie;
- w przypadku osoby w rodzinie - różnicy między kryterium dochodowym na osobę w rodzinie, a dochodem na osobę w rodzinie.

Kwota zasiłku nie może być niższa niż 30 zł miesięcznie.

Zasiłek okresowy

Świadczenie przysługuje na podstawie art. 38 ustawy o pomocy społecznej i adresowane jest do osób i rodzin których dochód jest niższy od ustawowego kryterium dochodowego na zaspokojenie niezbędnych potrzeb życiowych, w szczególności ze względu na długotrwałą chorobę, niepełnosprawność, bezrobocie, możliwość nabycia uprawnień do świadczeń z innych systemów zabezpieczenia społecznego.

Zasiłek okresowy ustala się:

1. w przypadku osoby samotnie gospodarującej - do wysokości różnicy między kryterium dochodowym osoby samotnie gospodarującej a dochodem tej osoby, z tym że kwota zasiłku nie może być wyższa niż 418 zł miesięcznie;
2. w przypadku rodziny - do wysokości różnicy między kryterium dochodowym rodziny a dochodem tej rodziny.

Kwota tak ustalonego zasiłku okresowego nie może być niższa niż 50 % różnicy między:

- kryterium dochodowym osoby samotnie gospodarującej a dochodem tej osoby;

- kryterium dochodowym rodziny a dochodem tej rodziny.

Kwota zasiłku okresowego nie może być niższa niż 20 zł. Okres, na jaki przyznane zostanie to świadczenie, ustala Ośrodek pomocy społecznej na podstawie okoliczności sprawy. Wypłata zasiłku jest zadaniem własnym gminy, dotowanym z budżetu państwa.

Zasiłek celowy

Jest to świadczenie przyznawane na podstawie art. 39 ustawy o pomocy społecznej w celu zaspokojenia niezbędnej potrzeby bytowej, a w szczególności na pokrycie części lub całości kosztów zakupu żywności, leków i leczenia, opatu, odzieży, niezbędnych przedmiotów użytku domowego, drobnych remontów i napraw w mieszkaniu, a także kosztów pogrzebu.

Osobom bezdomnym i innym osobom niemającym dochodu oraz możliwości uzyskania świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia może być przyznany zasiłek celowy na pokrycie części lub całości wydatków na świadczenia zdrowotne. Zasiłek celowy może być przyznany również w formie biletu kredytowanego.

Zasiłek celowy na pokrycie wydatków powstałych w wyniku zdarzenia losowego

Jest to świadczenie przysługujące na podstawie art. 40 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej i może być przyznane osobie albo rodzinie, które poniosły straty w wyniku zdarzenia losowego bądź poniosły straty w wyniku klęski żywiołowej lub ekologicznej. W takim przypadku może być przyznany niezależnie od dochodu i może nie podlegać zwrotowi.

Zasiłek celowy na pokrycie wydatków związanych z klęską żywiołową lub ekologiczną

Jest to świadczenie przysługujące na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej i może być przyznane osobie albo rodzinie, które poniosły straty w wyniku klęski żywiołowej lub ekologicznej. W takim przypadku może być przyznany niezależnie od dochodu i może nie podlegać zwrotowi.

Specjalny zasiłek celowy

Jest świadczeniem przysługującym na podstawie art. 41 ustawy o pomocy społecznej i może być przyznane w szczególnie uzasadnionych przypadkach osobie albo rodzinie o dochodach przekraczających kryterium ustawowe - w wysokości nieprzekraczającej odpowiednio kryterium dochodowego osoby samotnie gospodarującej lub rodziny.

Ośrodki Pomocy Społecznej realizują zadania wynikające z Ustawy z dnia 29 grudnia 2005 roku o ustanowieniu programu wieloletniego "Pomoc państwa w zakresie dożywiania" poprzez udzielanie świadczeń w formie:

- pokrycia kosztów wyżywienia w przedszkolach
- pokrycia kosztów posiłków w szkołach
- świadczenia pieniężnego na zakup posiłku lub żywności

Wyżej wymieniona pomoc przyznawana jest nieodpłatnie osobom i rodzinom, jeżeli dochód osoby samotnie gospodarującej lub dochód na osobę w rodzinie nie przekracza 150 % kryterium dochodowego.

Praca socjalna

Praca socjalna to działalność pod wieloma względami szczególna, jest ona szczytną realizacją społecznej misji, ograniczona możliwościami finansowymi, organizacyjnymi oraz prawnymi. Pracą socjalną zajmuje się pracownik pierwszego kontaktu, tzn. pracownik socjalny. Pełni on rolę łącznika pomiędzy światem życia codziennego podopiecznego i jego rodziny a instytucją pomocy społecznej. Pierwszym etapem pracy socjalnej jest zbieranie niezbędnych informacji na temat sytuacji rodziny, jakie są jej potrzeby, a jakie możliwości i zasoby. W wyniku weryfikacji przygotowywany jest plan pomocy, a następnie dokuje się jego realizacji wspólnie z zainteresowanym i jego rodziną. Poprzez

realizację pewnych zadań, podjętych przez obie strony zainteresowane w sprawie, dąży się do usamodzielnienia rodziny. Nie ulega wątpliwości, iż przedmiotem pracy socjalnej jest człowiek, dlatego ważne jest szczególnie nawiązanie kontaktu z nim i ze środowiskiem, w którym żyje. Istotą w pracy socjalnej jest dbanie o dobro klienta, udzielanie pomocy w taki sposób, by nie urazić lub nie zniechęcić podopiecznego swoją pracą, należy poszanować godność człowieka i mieć na uwadze jego uczucia. Warto podkreślić fakt, że należy uwzględnić prawo wyboru jednostki, która sama podejmuje za siebie decyzję działania. Praca socjalna to profesjonalna działalność polegająca na pomaganiu jednostkom, grupom lub społecznościom we wzbogacaniu czy odtwarzaniu ich zdolności społecznego funkcjonowania i tworzenia warunków społecznych sprzyjających osiąganiu ich celów życiowych. Ogólnym celem pracy socjalnej jest wspieranie lub odbudowa obopólnie korzystnych interakcji pomiędzy jednostką a społeczeństwem, by poprawić poziom życia obywateli.

Szczegółowe zaś cele dotyczą:

- pomagania ludziom w nabywaniu umiejętności rozwiązywania problemów oraz zdolności do radzenia sobie w różnych sytuacjach,
- pomocy jednostkom w uzyskaniu środków finansowych,
- ułatwienia interakcji między jednostką a środowiskiem,
- uczulania organizacji pozarządowych na potrzeby jednostek i grup.

Świadczeniami rodzinnymi są:

- zasiłek rodzinny oraz dodatki do zasiłku rodzinnego,
- jednorazowa zapomoga z tytułu urodzenia się dziecka,
- zapomoga wypłacana przez gminy,
- świadczenia opiekuńcze: zasiłek pielęgnacyjny i świadczenie pielęgnacyjne.

Osoba mająca prawo do zasiłku rodzinnego może ubiegać się o następujące dodatki:

- dodatek z tytułu urodzenia dziecka,
- dodatek z tytułu opieki nad dzieckiem w okresie korzystania z urlopu wychowawczego,
- dodatek z tytułu samotnego wychowywania dziecka,
- dodatek z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej,
- dodatek z tytułu kształcenia i rehabilitacji dziecka niepełnosprawnego,
- dodatek z tytułu podjęcia przez dziecko nauki w szkole poza miejscem zamieszkania,
- dodatek z tytułu rozpoczęcia roku szkolnego;

Od spełnienia kryterium dochodowego uzależnione jest przyznanie prawa do zasiłku rodzinnego oraz dodatków do tego zasiłku.

Zasiłek rodzinny przysługuje, jeżeli przeciętny miesięczny dochód rodziny w przeliczeniu na osobę w rodzinie albo dochód osoby uczącej się nie przekracza kwoty 539 zł. W przypadku gdy członkiem rodziny jest dziecko legitymujące się orzeczeniem o niepełnosprawności lub orzeczeniem o umiarkowanym albo o znacznym stopniu niepełnosprawności, zasiłek rodzinny przysługuje, jeżeli przeciętny miesięczny dochód rodziny w przeliczeniu na osobę albo dochód osoby uczącej się nie przekracza kwoty 623 zł.

Przy ustalaniu uprawnień do zasiłku rodzinnego brane są pod uwagę dochody członków rodziny osiągnięte w roku kalendarzowym poprzedzającym okres zasiłkowy oraz zmiany w sytuacji dochodowej rodziny, czyli utrata i uzyskanie dochodu.

W przypadku uzyskania dochodu prawo do świadczeń ustala się na podstawie dochodu rodziny lub dochodu osoby uczącej się powiększonego o uzyskany dochód.

W przypadku ustalania dochodu z gospodarstwa rolnego, przyjmuje się, że z 1 ha przeliczeniowego uzyskuje się dochód miesięczny w wysokości 1/12 dochodu ogłaszanego corocznie w drodze obwieszczenia przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.

W przypadku gdy prawo do świadczeń rodzinnych ustala się na dziecko pozostające pod opieką opiekuna prawnego, ustalając dochód uwzględnia się tylko dochód dziecka.

Dochody brane pod uwagę przy ustalaniu prawa do świadczeń rodzinnych to:

- przychody podlegające opodatkowaniu na zasadach ogólnych na podstawie przepisów o podatku dochodowym od osób fizycznych, pomniejszone o koszty uzyskania przychodu, należny podatek dochodowy od osób fizycznych, składki na ubezpieczenia społeczne niezaliczone do kosztów uzyskania przychodu oraz składki na ubezpieczenie zdrowotne,
- deklarowany w oświadczeniu dochód z działalności podlegającej opodatkowaniu na podstawie przepisów o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne, pomniejszony o należny zryczałtowany podatek dochodowy i składki na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne,
- inne dochody niepodlegające opodatkowaniu na podstawie przepisów o podatku dochodowym od osób fizycznych (w szczególności: zasiłki chorobowe, alimenty na rzecz dzieci, wypłacone zaliczki alimentacyjne oraz świadczenia z funduszu alimentacyjnego, stypendia szkolne, należności otrzymywane z tytułu wynajmu pokoi gościnnych).

Od dochodów odlicza się kwotę alimentów świadczonych na rzecz innych osób.

Świadczenie pielęgnacyjne przysługuje w wysokości 520 zł miesięcznie.

Przyznanie prawa do świadczenia pielęgnacyjnego nie jest uzależnione od spełnienia kryterium dochodowego.

Świadczenie pielęgnacyjne z tytułu rezygnacji z zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej przysługuje:

- matce albo ojcu lub innym osobom, na których zgodnie z przepisami ustawy z dnia 25 lutego 1964 roku Kodeks rodzinny i opiekuńczy (Dz. U. Nr 9, poz. 59, z późn. zm.) ciąży obowiązek alimentacyjny, z wyjątkiem osób o znacznym stopniu niepełnosprawności,
- opiekunowi faktycznemu dziecka (tj. osobie faktycznie opiekującej się dzieckiem, która wystąpiła z wnioskiem do sądu rodzinnego o przysposobienie dziecka) – jeżeli nie podejmują lub rezygnują z zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej w celu sprawowania opieki nad osobą legitymującą się orzeczeniem o niepełnosprawności łącznie ze wskazaniem: konieczności stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji oraz konieczności stałego współudziału na co dzień opiekuna dziecka w procesie jego leczenia, rehabilitacji i edukacji, albo osobą legitymującą się orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności.

Osobie innej niż spokrewniona w pierwszym stopniu, na której ciąży obowiązek alimentacyjny, świadczenie pielęgnacyjne przysługuje, pod warunkiem, że nie ma osoby spokrewnionej w pierwszym stopniu albo gdy osoba ta nie jest w stanie sprawować opieki nad osobą niepełnosprawną.

Świadczenie pielęgnacyjne nie przysługuje, jeżeli:

- osoba sprawująca opiekę ma ustalone prawo do emerytury, renty, renty rodzinnej z tytułu śmierci małżonka przyznanej w przypadku zbiegu prawa do renty rodzinnej i innego świadczenia emerytalno-rentowego, renty socjalnej, zasiłku stałego, nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego, zasiłku przedemerytalnego lub świadczenia przedemerytalnego;
 - osoba sprawująca opiekę ma ustalone prawo do świadczenia pielęgnacyjnego na inną osobę w rodzinie lub poza rodziną;
 - osoba wymagająca opieki: pozostaje w związku małżeńskim, chyba że współmałżonek legitymuje się orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności; została umieszczona w rodzinie zastępczej, z wyjątkiem rodziny zastępczej spokrewnionej z dzieckiem, na której ciąży obowiązek alimentacyjny, albo, w związku z koniecznością kształcenia, rewalidacji lub rehabilitacji w placówce zapewniającej całodobową opiekę, w tym w specjalnym ośrodku szkolno-wychowawczym i korzysta w niej z całodobowej opieki przez więcej niż 5 dni w tygodniu, z wyjątkiem zakładów opieki zdrowotnej;
 - osoba w rodzinie ma ustalone prawo do wcześniejszej emerytury na to dziecko;
 - osoba w rodzinie ma ustalone prawo do dodatku do zasiłku rodzinnego z tytułu opieki nad dzieckiem w okresie korzystania z urlopu wychowawczego albo do świadczenia pielęgnacyjnego na tę lub inną osobę w rodzinie lub poza rodziną;
- na osobę wymagającą opieki członek rodziny jest uprawniony za granicą do świadczenia na pokrycie wydatków związanych z opieką, chyba że przepisy o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego lub dwustronne umowy o zabezpieczeniu społecznym stanowią inaczej.

Zasiłek pielęgnacyjny

Wysokość zasiłku pielęgnacyjnego wynosi 153,00 zł miesięcznie. Przyznaje się w celu częściowego pokrycia wydatków wynikających z konieczności zapewnienia opieki i pomocy innej osoby w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji.

Zasiłek pielęgnacyjny przysługuje:

- niepełnosprawnemu dziecku;
- osobie niepełnosprawnej w wieku powyżej 16 roku życia, jeżeli legitymuje się orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności;
- osobie niepełnosprawnej w wieku powyżej 16 roku życia legitymującej się orzeczeniem o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności, jeżeli niepełnosprawność powstała w wieku do ukończenia 21 roku życia;
- osobie, która ukończyła 75 lat.

Zasiłek pielęgnacyjny nie przysługuje:

- osobie uprawnionej do dodatku pielęgnacyjnego;
- osobie umieszczonej w instytucji zapewniającej nieodpłatnie całodobowe utrzymanie;

jeżeli członkowi rodziny przysługuje za granicą świadczenie na pokrycie wydatków związanych z pielęgnacją tej osoby, chyba że przepisy o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego lub dwustronne umowy o zabezpieczeniu społecznym stanowią inaczej.

Dodatek mieszkaniowy

Dodatek mieszkaniowy jest to świadczenie mające na celu wsparcie osób i rodzin w zakresie kosztów utrzymania ich miejsca zamieszkania, które przysługuje tym osobom, które osiągają stosunkowo niskie dochody, a powierzchnia zajmowanego przez nich lokalu nie przekracza określonych przez ustawodawcę wartości.

Ustawa o dodatku mieszkaniowym zawiera przepisy określające kryteria, które musi spełniać osoba ubiegająca się o dodatek mieszkaniowy. Jest to kwestia dochodu branego pod uwagę przy ustalaniu prawa do dodatku mieszkaniowego, a zwłaszcza tego co się wlicza, a co takiemu uwzględnieniu nie podlega, jak również zagadnienie gospodarstwa domowego, naliczanie ryczałtów i ustalenie powierzchni normatywnej.

Dodatek przysługuje:

- a) najemcą i podnajemcą lokali mieszkalnych,
- b) osobom, którym przysługuje spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego,
- c) właścicielom samodzielnych lokali mieszkalnych,
- d) osobom zajmującym lokal mieszkalny bez tytułu prawnego, którzy oczekują na przysługujący im lokal zamienny albo socjalny.

Warunki:

Dochód – dodatek mieszkaniowy przysługuje osobom jeżeli średni miesięczny dochód na jednego członka gospodarstwa domowego w okresie 3 miesięcy poprzedzających złożenie wniosku nie przekracza 175% kwoty najniższej emerytury w gospodarstwie jednoosobowym i 125% tej kwoty w gospodarstwie wieloosobowym .

Dochodem są wszelkie przychody po odliczeniu kosztów ich uzyskania oraz po odliczeniu składek na ubezpieczenie społeczne: emerytalne i rentowe oraz ubezpieczenie chorobowe, chyba że zostały już zaliczone do kosztów uzyskania przychodu.

Do dochodu nie wlicza się: świadczeń pomocy materialnej dla uczniów, jednorazowych zapomóg z tytułu urodzenia się dziecka, dodatku z tytułu urodzenia się dziecka, pomocy socjalnej typu: zasiłki celowe, okresowe, na dożywianie, zasiłków pielęgnacyjnych oraz samego dodatku mieszkaniowego.

Dochód z prowadzenia gospodarstwa ustala się na podstawie powierzchni gruntów w hektarach przeliczeniowych i z dochodu 1 ha przeliczeniowego.

Gospodarstwo domowe

Co rozumiemy przez gospodarstwo domowe: gospodarstwo prowadzone samodzielnie lub z małżonkiem i innymi osobami które stale zamieszkują i gospodarują, które swoje prawo do zamieszkania w lokalu wywodzą z prawa osoby ubiegającej się o dodatek mieszkaniowy.

Powierzchnia normatywna

Dodatek przysługuje , jeżeli normatywna powierzchnia w przeliczeniu na jedną osobę nie przekracza: 35m² - dla 1 osoby, 40 dla 2 osób, 45 dla 3 osób, 55 dla 4 osób i kolejno, 65 dla 5 osób, 70 dla 6 osób i dla większej liczby osób zwiększa się normatywna powierzchnię o 5 m² dla każdej kolejnej osoby.

Normatywną powierzchnię zwiększa się o 15m² jeżeli w lokalu mieszkalnym znajduje się osoba niepełnosprawna poruszająca się na wózku inwalidzkim.

Powierzchnia użytkowa lokalu nie może przekraczać 30% normatywnej powierzchni.

Wysokość dodatku stanowi różnicę między wydatkami, przypadającymi na powierzchnie normatywną, a kwota stanowiącą wydatki poniesione przez osobę otrzymującą dodatek. W wysokości 15% dochodów gospodarstwa jednoosobowego, 12% dochodów gospodarstwie 2-4 osobowym , 10% w gospodarstwie 5 osobowym.

Wydatki

1. Czynsz .
2. Opłaty związane z eksploatacją i utrzymaniem w częściach przypadających na lokale w spółdzielni mieszkaniowej.
3. Zaliczki na koszty zarządu nieruchomością wspólną
4. Opłaty za energię ciepłą, wodę, odbiór nieczystości stałych i płynnych.

Art. 6 ust. 6 Jeżeli osoba ubiegająca się o dodatek mieszkaniowy zamieszkuje w lokalu mieszkalnym lub w domu nie wchodzącym w skład mieszkaniowego zasobu gminy, do wydatków przyjmowanych dla celów obliczenia dodatku mieszkaniowego zalicza się: wydatki, które w wypadku najmu lokalu mieszkalnego byłyby pokrywane w ramach czynszu, lecz wyłącznie do wysokości czynszu jaki obowiązywałby dla danego lokalu, gdyby lokal ten wchodził w skład zasobu mieszkaniowego gminy.

Stypendium szkoleniowe

Stypendium szkolne przyznawane jest na podstawie dochodów rodziny z miesiąca poprzedzającego złożenie wniosku bez względu na tytuł i źródło ich uzyskania. Np. jeżeli rodzic składa wniosek we wrześniu przedstawia dochody rodziny za sierpień. W przypadku utraty dochodu, dochód jest ustalany na podstawie dokumentów z miesiąca, w którym wniosek został złożony. Kwota dochodu uprawniająca do przyznania stypendium nie może być wyższa niż **456 zł** na osobę w rodzinie. Wysokość stypendium ustalana jest zarządzeniem Burmistrza lub Wójta danej gminy.

Termin składania wniosków

Wnioski należy złożyć w nieprzekraczalnym terminie do dnia 15 września danego roku szkolnego. W przypadku kolegów: nauczycielskich, języków obcych, pracowników służb społecznych wniosek należy złożyć w nieprzekraczalnym terminie do dnia 15 października danego roku szkolnego.

Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem pismo zostało nadane w polskiej placówce pocztowej operatora publicznego (art. 57 kodeksu postępowania administracyjnego).

W uzasadnionych przypadkach, wniosek o przyznanie stypendium szkolnego może być złożony po upływie wskazanego wyżej terminu - w tych przypadkach każdy wniosek należy szczegółowo uzasadnić oraz wnieść prośbę o przywrócenie terminu do złożenia wniosku, uprawdopodobniając, że uchybienie terminu nastąpiło bez winy osoby zainteresowanej złożeniem wniosku.

Prośbę o przywrócenie terminu należy wnieść w ciągu siedmiu dni od dnia ustania przyczyny uchybienia terminu (art. 58 kodeksu postępowania administracyjnego).

WAŻNE - stypendium przyznawane jest na rok szkolny, zatem wniosek o przyznanie stypendium szkolnego składa się jeden raz w roku.

Niezbędne dokumenty:

- kopia dokumentu potwierdzającego tożsamość wnioskodawcy, np. dowód osobisty,
- przypadku ubiegania się o świadczenia dla pełnoletniego ucznia kopia dowodu osobistego ucznia oraz jego upoważnienie dla wnioskodawcy do ubiegania się o świadczenia w jego imieniu,
- zaświadczenie lub oświadczenie o uzyskanych dochodach netto z tytułu zatrudnienia lub umów o świadczenie usług (z m-ca poprzedzającego złożenie wniosku), np. zaświadczenie od pracodawcy,
- zaświadczenie z urzędu skarbowego zawierające informację o formie opodatkowania - w sytuacji prowadzenia pozarolniczej działalności gospodarczej, ponadto w przypadku prowadzenia działalności gospodarczej na zasadach określonych w przepisach o podatku dochodowym od osób fizycznych zaświadczenie z urzędu skarbowego lub oświadczenie o dochodzie uzyskanym w roku 2010 zawierające informacje o wysokości:

1. przychodu,
2. kosztów uzyskania przychodu,
3. różnicy pomiędzy przychodem a kosztami jego uzyskania,
4. dochodów z innych źródeł niż pozarolnicza działalność gospodarcza w przypadkach, gdy podatnik łączy przychody z działalności gospodarczej z innymi przychodami,
5. odliczonych od dochodu składek na ubezpieczenia społeczne,
6. należnego podatku,

7. odliczonych od podatku składek na ubezpieczenie zdrowotne związanych z prowadzeniem pozarolniczej działalności gospodarczej, oraz oświadczenie dot. okresu prowadzenia działalności gospodarczej w poprzednim roku kalendarzowy; w przypadku prowadzenia działalności gospodarczej na zasadach określonych w przepisach o zryczałtowanym podatku od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne: dowód opłacenia składek w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych oraz oświadczenie o uzyskanym dochodzie netto (z m-ca poprzedzającego złożenie wniosku), zaświadczenie/informacja/decyzja o zawieszeniu lub wykreśleniu prowadzonej działalności gospodarczej,
8. zaświadczenie lub oświadczenie potwierdzające wysokość innych dochodów netto (z m-ca poprzedzającego złożenie wniosku),
9. kopia przekazu pocztowego poświadczającego otrzymanie emerytury, renty inwalidzkiej lub rodzinnej (z m-ca poprzedzającego złożenie wniosku),
10. oświadczenie o braku zatrudnienia,
11. oświadczenie o zarejestrowaniu w Powiatowym Urzędzie Pracy,
12. odpis prawomocnego orzeczenia sądu zasądzającego alimenty, odpis protokołu zawierającego treść ugody sądowej lub ugody zawartej przed mediatorem,
13. w przypadku osób niekorzystających ze świadczeń wypłacanych przez Dział Świadczeń Rodzinnych w ośrodku (świadczenia rodzinne, świadczenia alimentacyjne) - zaświadczenie organu prowadzącego postępowanie egzekucyjne (komornik) o egzekucji alimentów należnych za m-c poprzedzający złożenie wniosku,
14. oświadczenie o przekazaniu i otrzymaniu dobrowolnych alimentów (z m-ca poprzedzającego złożenie wniosku),
15. zaświadczenie organu gminy lub nakaz płatniczy o wielkości gospodarstwa rolnego - określający ilość hektarów przeliczeniowych,
16. dowód opłacenia składek w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego (z m-ca poprzedzającego złożenie wniosku),
17. w przypadku korzystania z dodatku mieszkaniowego przyznawanego przez ośrodki zaświadczenie potwierdzające wysokość dodatku nie jest konieczne,
18. w przypadku korzystania ze świadczeń pomocy społecznej udzielanych przez ośrodek zaświadczenie potwierdzające wysokość pobieranych świadczeń (w tym zasiłek stały i okresowy) nie jest konieczne,
19. w przypadku korzystania ze świadczeń rodzinnych lub świadczeń z funduszu alimentacyjnego przyznawanych przez ośrodek zaświadczenie potwierdzające wysokość pobieranych świadczeń nie jest konieczne.

Jednocześnie informujemy, iż w indywidualnych przypadkach mogą być wymagane inne dokumenty, nie objęte powyższym zestawieniem.

WAŻNE: W przypadku składania kopii dokumentu należy przedstawić oryginał do wglądu.

Jak obliczyć dochód rodziny

Dochody z pozarolniczej działalności gospodarczej i hektarów przeliczeniowych oraz innych źródeł sumuje się.

Obliczanie dochodu netto:

Przychód wykazany na zaświadczeniu np. pracodawcy pomniejszany jest o należny podatek, składkę na ubezpieczenie społeczne oraz składkę na ubezpieczenie zdrowotne.

Obliczanie dochodu z gospodarstwa rolnego:

W przypadku ustalania dochodu z gospodarstwa rolnego, przyjmuje się, że z 1 ha przeliczeniowego uzyskuje się dochód miesięczny w wysokości 250 zł.

Obliczanie dochodu z działalności gospodarczej:

Działalność gospodarcza opodatkowana podatkiem dochodowym od osób fizycznych na zasadach określonych w przepisach o podatku dochodowym od osób fizycznych.

Za dochód przyjmuje się przychód z tej działalności pomniejszony o koszty uzyskania przychodu, obciążenie podatkiem należnym określonym w przepisach o podatku dochodowym od osób fizycznych i składkami na ubezpieczenie zdrowotne określonymi w przepisach o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, związane z prowadzeniem tej działalności oraz odliczonymi od dochodu składkami na ubezpieczenia społeczne niezaliczonymi do kosztów uzyskania przychodów, określonymi w odrębnych przepisach - wszystkie pomniejszenia zgodnie z kwotami wskazanymi w zaświadczeniu urzędu skarbowego za rok kalendarzowy poprzedzający złożenie wniosku, następnie w przypadku kiedy podatnik nie prowadził działalności gospodarczej składa oświadczenie.

W przypadku prowadzenia działalności gospodarczej opodatkowanej podatkiem dochodowym na zasadach określonych w przepisach o zryczałtowanym podatku od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne dochód ustala się na podstawie oświadczenia podatnika.

W przypadku uzyskania w ciągu 12 miesięcy poprzedzających miesiąc złożenia wniosku lub w okresie pobierania świadczenia z pomocy społecznej dochodu jednorazowego przekraczającego pięciokrotność kwoty 456 zł - kwotę tego dochodu rozlicza się w równych częściach na 12 kolejnych miesięcy, poczynając od miesiąca, w którym dochód został wypłacony.

Do dochodu nie wlicza się:

1. jednorazowego pieniężnego świadczenia socjalnego;
2. zasiłku celowego;
3. pomocy materialnej mającej charakter socjalny albo motywacyjny, przyznawanej na podstawie przepisów o systemie oświaty;
4. wartości świadczenia w naturze;
5. świadczenia przysługującego osobie bezrobotnej na podstawie przepisów o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z tytułu wykonywania prac społecznie użytecznych.
6. stypendium szkolnego, zasiłku szkolnego, stypendium o charakterze motywacyjnym.

Dokumentowanie wydatków

Wnioskodawca otrzymujący stypendium szkolne w formie pieniężnej dokumentuje wykorzystane stypendium na cele edukacyjne poprzez przedstawienie dokumentów potwierdzających dokonane wydatki w formie faktur, rachunków.

Załącznik nr 4 – Powiatowy Urząd Pracy

Powiatowy Urząd Pracy w Łęborku znajduje się przy ul. Gdańskiej 35 i jest otwarty od poniedziałku do piątku w godzinach 07:00-15:00, przy czym interesanci mogą liczyć na obsługę między godzinami 07:30 a 13:30. Skontaktować się z nim można również za pośrednictwem telefonu (tel. 59 862 37 44, 59 862 37 28, 59 862 37 66) oraz e-maila (poczta@pup.lebork.pl lub gdle@praca.gov.pl).

W urzędzie pracy może zarejestrować się każda osoba, która nie pracuje, jest bezrobotna i poszukuje pracy. Rejestracja w urzędzie pracy to szansa dla młodych ludzi na znalezienie pracy, do której

przygotowywali się w procesie usamodzielniania, albo na poszerzenie swoich horyzontów i zwiększenie kwalifikacji zawodowych poprzez skorzystanie z ofert szkoleń, warsztatów czy praktyk.

Powiatowy Urząd Pracy w Łęborku realizuje zadania wynikające z ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (tekst jednolity Dz. U. z 2008 r. Nr 69, poz. 415), a w szczególności zajmuje się:

- prowadzeniem bazy bezrobotnych, poszukujących pracy i pracodawców, co pozwala na działalność związaną z pośrednictwem pracy;
- ustalaniem praw do świadczeń pieniężnych oraz ich wypłacaniem;
- organizacją i finansowaniem szkoleń, staży, prac interwencyjnych, robót publicznych itp.;
- realizuje programy prewencyjne przeciw bezrobociu;

Powiatowy Urząd Pracy jest jednostką organizacyjną Powiatu Łęborskiego wchodzącą w skład powiatowej administracji zespolonej. Zakres właściwości terytorialnej Powiatowego Urzędu Pracy wynika z podziału administracyjnego województwa i obejmuje: miasto Łębork i Łeba oraz gminy: Cewice, Nowa Wieś Łęborska i Wicko.

Dokumenty wymagane przy rejestracji:

- dowód osobisty lub paszport (w przypadku paszportu wymagane jest zaświadczenie o aktualnym zameldowaniu zawierające nr PESEL, bądź decyzję o wymeldowaniu z pobytu stałego - do wglądu);
- zaświadczenie o zameldowaniu na pobyt czasowy – w przypadku takiego zameldowania - oryginał i kopia;
- świadectwo ukończenia ostatniej szkoły (uczelni) woryginale;
- dyplom w przypadku studiów wyższych (może być odpis), świadectwa ukończenia szkół ponadgimnazjalnych wraz z dyplomami potwierdzającymi kwalifikacje zawodowe - do wglądu;
- świadectwa pracy z całego okresu zatrudnienia, zaświadczenia o okresach wykonywania innej pracy zarobkowej (umowa agencyjna, umowa zlecenie, umowa o dzieło oraz wszystkie inne dokumenty niezbędne do ustalenia ewentualnych uprawnień) – oryginały i kopia w przypadku prawa do zasiłku dla bezrobotnych;
- osoby niepełnosprawne winny dostarczyć do rejestracji oprócz ww. dokumentów również orzeczenie o niepełnosprawności wydane przez uprawniony organ - oryginał i kopia;
- osoby prowadzące działalność gospodarczą (wykreślenie lub odpowiednio zawieszenie) - aktualny wydruk z CEIDG (Centralna Ewidencja Informacji o Działalności Gospodarczej) decyzje o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczych z urzędu miejskiego/gminnego - oryginał i kopia;
- zaświadczenie z ZUS o okresie podlegania ubezpieczeniu społecznemu i opłacaniu składek z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej (dotyczy również osób współpracujących przy prowadzeniu działalności gospodarczej) oraz wysokości podstawy wymiaru składek na ubezpieczenie społeczne i Fundusz Pracy - oryginał i kopia w przypadku osób z prawem do zasiłku dla bezrobotnych;
- osoby zatrudnione w niepełnym wymiarze czasu pracy i na podstawie wykonywania umów zleceń, agencyjnych, świadczenia usług - przedstawiają dodatkowo zaświadczenia od pracodawcy lub zleceniodawcy o wysokości uzyskanego wynagrodzenia brutto

za poszczególne miesiące z informacją o odprowadzanych składkach na ubezpieczenie społeczne i Fundusz Pracy – oryginał i kopia w przypadku osób z prawem do zasiłku dla bezrobotnych;

- osoby wykonujące pracę nakładczą zaświadczenie o wysokości osiągniętego dochodu za poszczególne miesiące - oryginał i kopia w przypadku osób z prawem do zasiłku dla bezrobotnych;
- zaświadczenie z GOPS lub MOPS o okresie pobierania gwarantowanego zasiłku okresowego - oryginał i kopia w przypadku osób z prawem do zasiłku dla bezrobotnych;
- osoby zwolnione z aresztu śledczego lub zakładu karnego - świadectwo zwolnienia, osoby wykonujące pracę w okresie tymczasowego aresztowania lub odbywania kary pozbawienia wolności dokument o uzyskanych wynagrodzeniach w poszczególnych miesiącach wraz z informacją o odprowadzanych składkach na ubezpieczenie społeczne i Fundusz Pracy - oryginał i kopia w przypadku osób z prawem do zasiłku dla bezrobotnych;
- osoby pobierające po ustaniu zatrudnienia zasiłek chorobowy, zasiłek macierzyński, zasiłek w wysokości zasiłku macierzyńskiego oraz świadczenie rehabilitacyjne po ustaniu zatrudnienia - zaświadczenie z ZUS o okresie pobierania ww. świadczeń z podstawą ich wymiaru - oryginał i kopia w przypadku osób z prawem do zasiłku dla bezrobotnych;
- osoby rejestrujące się po rencie z tytułu niezdolności do pracy przedkładają orzeczenie lekarskie oraz zaświadczenie z ZUS o okresie pobierania ww. świadczeń z podstawą ich wymiaru - oryginał i kopia w przypadku osób z prawem do zasiłku dla bezrobotnych;
- osoby ubiegające się o prawo do zasiłku dla bezrobotnych na podstawie art. 73 ust. 5 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (tzw. aktualizacja) po zakończeniu zatrudnienia poza granicami RP - oryginał i kopia dokumentu potwierdzającego przedmiotowe zatrudnienie przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego;
- osoby po zatrudnieniu na terenie Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego przedkładają oryginał i kopię dokumentu U1/formularz E301 w przypadku braku tych dokumentów przedkładają dodatkowo nr ubezpieczenia, umowę o pracę, świadectwa pracy, kontrakty, zaświadczenia potwierdzające osiągnięte wynagrodzenie, dokument P-45 i P-60 (w przypadku zatrudnienia w Wielkiej Brytanii i Irlandii) - oryginał i kopia w przypadku osób ubiegających się o prawo do zasiłku dla bezrobotnych;
- osoby zamieszkujące na terenie gospodarstwa rolnego oraz osoby posiadające gospodarstwo rolne przedkładają decyzję z KRUS o podleganiu lub nie podleganiu ubezpieczeniu społecznemu rolników - oryginał i kopia;
- książeczka wojskowa lub zaświadczenie z WKU /dotyczy osób, które odbyły służbę wojskową - do wglądu;
- dokument stwierdzający przeciwwskazania do wykonywania określonych prac, jeżeli osoba rejestrująca się taki dokument posiada – oryginał;
- dokument dodatkowy – świadectwa kwalifikacyjne lub zaświadczenia - kursy, szkolenia, uprawnienia zawodowe, prawo jazdy - oryginały i kopie;
- osoby zgłaszające członków rodziny do ubezpieczenia zdrowotnego - skrócony akt urodzenia dziecka z nr PESEL, dowód osobisty (pełnoletniego członka lub inny dokument potwierdzający nr PESEL) - do wglądu;

- osoby z prawem do zasiłku dla bezrobotnych posiadające własne konta bankowe winny celem przekazywania świadczeń przedłożyć dokument z banku potwierdzający nr rachunku bankowego - do wglądu.

Zgodnie z art. 77 § 1 Kodeksu Postępowania administracyjnego Powiatowy Urząd Pracy ma obowiązek żądać przedłożenia innych dokumentów mających wpływ na rozstrzygnięcie uprawnień rejestrującego się do statusu osoby bezrobotnej i prawa do zasiłku dla bezrobotnych.

Obowiązki bezrobotnego:

1. Bezrobotny ma obowiązek zgłaszania się do właściwego Powiatowego Urzędu Pracy w wyznaczonym przez urząd terminie w celu przyjęcia propozycji odpowiedniej pracy lub innej formy pomocy proponowanej przez urząd lub w innym celu wynikającym z ustawy i określonym przez urząd pracy, w tym potwierdzania gotowości do podjęcia pracy (art. 33 ust. 3 ustawy);
2. Bezrobotny ma obowiązek przyjmowania propozycji odpowiedniej pracy tzn. zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej, które podlegają ubezpieczeniom społecznym i do wykonywania których bezrobotny ma wystarczające kwalifikacje lub doświadczenie zawodowe lub może je wykonywać po odpowiednim szkoleniu albo przygotowaniu zawodowym dorosłych, a stan zdrowia pozwala mu na ich wykonywanie oraz łączny czas dojazdu do miejsca pracy i z powrotem środkami transportu zbiorowego nie przekracza 3 godzin, za wykonanie których osiąga miesięcznie wynagrodzenie brutto, w wysokości co najmniej minimalnego wynagrodzenia za pracę w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy (art. 2 ust. 1 pkt 16 ustawy);
3. Bezrobotny ma obowiązek poddania się badaniom lekarskim lub psychologicznym mającym na celu ustalenie zdolności do pracy;
4. Bezrobotny jest obowiązany zawiadomić w ciągu 7 dni Powiatowy Urząd Pracy o podjęciu zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej lub pozarolniczej działalności oraz zaistnienia innych okoliczności powodujących utratę statusu bezrobotnego oraz utratę prawa do zasiłku, (art. 74 ustawy). Bezrobotny, który podjął zatrudnienie, inną pracę zarobkową lub działalność gospodarczą bez powiadomienia o tym właściwego Powiatowego Urzędu Pracy, podlega karze grzywny nie niższej niż 500 zł (art. 119 ust. 2 ustawy);
5. Bezrobotny, który w okresie nie dłuższym niż 10 dni przebywa za granicą lub pozostaje w innej sytuacji powodującej brak gotowości do podjęcia zatrudnienia, nie zostaje pozbawiony statusu bezrobotnego, jeżeli o zamierzonym pobycie lub pozostawaniu w sytuacji powodującej brak gotowości do podjęcia zatrudnienia powiadomił Powiatowy Urząd Pracy. **Zasiłek za ten okres nie przysługuje.** Całkowity okres zgłoszonego pobytu za granicą oraz braku gotowości do pracy z innego powodu nie może przekroczyć łącznie 10 dni w okresie jednego roku kalendarzowego (art. 75 ust. 3 ustawy);
6. Bezrobotny, który utracił status bezrobotnego na okres dłuższy niż 365 dni z powodu podjęcia zatrudnienia innej pracy zarobkowej, pozarolniczej działalności lub uzyskania przychodu w wysokości przekraczającej połowę minimalnego wynagrodzenia za pracę miesięcznie i zarejestrował się w Powiatowym Urzędzie Pracy jako bezrobotny w okresie 14 dni od dnia ustania zatrudnienia, zaprzestania wykonywania innej pracy zarobkowej; prowadzenia pozarolniczej działalności lub osiągania przychodu przekraczającego połowę minimalnego wynagrodzenia za pracę miesięcznie, posiada prawo do zasiłku na czas skrócony

o okres pobierania zasiłku przed utratą statusu bezrobotnego lub o okresy, o których mowa w art. 73 ust. 4 (art. 73 ust. 5 ustawy);

7. Osoba, która utraciła na okres nie dłuższy niż 365 dni status bezrobotnego, a w dniu kolejnej rejestracji spełnia warunki określone w art. 71 ustawy uzyskuje prawo do zasiłku na okres pomniejszony o poprzedni okres pobierania zasiłku oraz o okresy, o których mowa w art. 73 ust. 4 ustawy (art. 73 ust. 7 ustawy);
8. Bezrobotny jest obowiązany do składania lub przesyłania Powiatowemu Urzędowi Pracy pisemnego oświadczenia o przychodach pod rygorem odpowiedzialności karnej lub innych dokumentów niezbędnych do ustalenia jego uprawnień do świadczeń przewidzianych w ustawie w terminie 7 dni od dnia uzyskania przychodów (art. 75 ust. 6 ustawy);
9. Osoby bezrobotne biorące udział bez skierowania starosty w szkoleniach finansowanych z publicznych środków wspólnotowych i publicznych środków krajowych na podstawie umowy o dofinansowanie projektu albo decyzji, o których mowa w ustawie o Narodowym Planie Rozwoju albo o zasadach prowadzenia polityki rozwoju, organizowanych przez inny podmiot niż Powiatowy Urząd Pracy, powiadamiają Powiatowy Urząd Pracy o udziale w szkoleniu w terminie 7 dni przed dniem rozpoczęcia szkolenia;
10. Osoba, która pobrała nienależne świadczenie pieniężne, jest obowiązana do zwrotu w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji, kwoty otrzymanego świadczenia wraz z przekazaną od tego świadczenia zaliczką na podatek dochodowy od osób fizycznych oraz składką na ubezpieczenie zdrowotne (art. 76 ust. 1 ustawy). Za nienależne świadczenie uważa się:
 - a) świadczenie pieniężne wypłacone mimo zaistnienia okoliczności powodujących ustanie prawa do jego pobierania, jeżeli pobierający to świadczenie był pouczone o tych okolicznościach;
 - b) świadczenie pieniężne wypłacone na podstawie nieprawdziwych oświadczeń lub sfałszowanych dokumentów albo w innych przypadkach świadomego wprowadzenia w błąd Powiatowego Urzędu Pracy przez osobę pobierającą to świadczenie;
 - c) zasiłek, stypendium lub inne świadczenie pieniężne finansowane z Funduszu Pracy wypłacone osobie za okres, za który nabyła prawo do emerytury, świadczenia przedemerytalnego, renty z tytułu niezdolności do pracy, renty szkoleniowej, renty rodzinnej, renty socjalnej, zasiłku macierzyńskiego, zasiłku w wysokości zasiłku macierzyńskiego, zasiłku chorobowego lub świadczenia rehabilitacyjnego, jeżeli organ rentowy, który przyznał świadczenie, nie dokonał jego pomniejszenia na zasadach określonych w art. 78 ustawy;
 - d) koszty szkolenia, w przypadku określonym w art. 41 ust. 6 ustawy;
 - e) koszty przygotowania zawodowego dorosłych, w przypadku określonym w art. 53 ust. 1 ustawy;
 - f) zasiłek wypłacony za okres, za który w związku z orzeczeniem sądu, wypłacono wynagrodzenie za czas pozostawania bez pracy lub odszkodowanie z tytułu wadliwego wypowiedzenia umowy o pracę;
 - g) świadczenie pieniężne wypłacone z Funduszu Pracy po śmierci uprawnionego.

Prawo do zasiłku nie przysługuje bezrobotnemu lub przysługuje po określonym czasie:

1. Odmówił bez uzasadnionej przyczyny przyjęcia propozycji odpowiedniego zatrudnienia, innej pracy zarobkowej, szkolenia, stażu, przygotowania zawodowego dorosłych, wykonywania prac interwencyjnych, robót publicznych, poddania się badaniom lekarskim lub psychologicznym, mającym na celu ustalenie zdolności do pracy lub udziału w innej formie pomocy określonej w ustawie. Zasiłek przysługuje po upływie okresu wskazanego w art. 33 ust. 4 pkt 4;
2. Po skierowaniu nie podjął szkolenia, przygotowania zawodowego dorosłych, stażu, wykonywania prac, o których mowa w art. 73a lub innej formy pomocy określonej w ustawie. Zasiłek przysługuje po upływie okresu wskazanego w art. 33 ust. 4 pkt 3 ustawy;
3. W okresie 6 miesięcy przed zarejestrowaniem się w Powiatowym Urzędzie Pracy rozwiązał stosunek pracy lub stosunek służbowy za wypowiedzeniem albo na mocy porozumienia stron chyba że porozumienie stron nastąpiło z powodu upadłości, likwidacji pracodawcy lub zmniejszenia zatrudnienia z przyczyn dotyczących zakładu pracy albo rozwiązanie stosunku pracy lub stosunku służbowego za wypowiedzeniem lub na mocy porozumienia stron nastąpiło z powodu zmiany miejsca zamieszkania lub pracownik rozwiązał umowę o pracę w trybie 55 ust. 1 Kodeksu pracy – zasiłek nie przysługuje przez 90 dni (art. 75 ust. 1 pkt 2 i ust. 2 pkt 2 ustawy);
4. W okresie 6 miesięcy przed zarejestrowaniem się w Powiatowym Urzędzie Pracy spowodował rozwiązanie ze swej winy stosunku pracy lub stosunku służbowego bez wypowiedzenia – zasiłek nie przysługuje przez okres 180 dni (art. 75 ust. 1 pkt 3 i ust. 2 pkt 3 ustawy);
5. Otrzymał przewidziane w odrębnych przepisach świadczenie w postaci jednorazowego ekwiwalentu pieniężnego za urlop górniczy, jednorazowej odprawy socjalnej, zasiłkowej, pieniężnej po zasiłku socjalnym, jednorazowej odprawy warunkowej lub odprawy pieniężnej bezwarunkowej;
6. Otrzymał odszkodowanie za skrócenie okresu wypowiedzenia umowy o pracę – zasiłek przysługuje po upływie okresu, za który otrzymał ekwiwalent, odprawę, odszkodowanie, o których mowa w ust. 1 pkt 4 i 5 (art. 75 ust. 1 pkt 4, pkt 5 i ust. 2 pkt 4 ustawy);
7. Zarejestrował się jako bezrobotny w okresie, zgłoszonego do ewidencji działalności gospodarczej zawieszenia wykonywania działalności gospodarczej – zasiłek przysługuje po okresie 90 dni od dnia zarejestrowania się w Powiatowym Urzędzie Pracy (art. 75 ust. 1 pkt 8 i ust. 2 pkt 2 ustawy).

Bezrobotni, z wyjątkiem odbywających leczenie w zakładzie leczenia odwykowego, są obowiązani do przedstawienia zaświadczeń o niezdolności do pracy w skutek choroby lub opieki nad chorym członkiem rodziny na druku określonym odrębnymi przepisami. Nie przedstawienie zaświadczenia w wymaganej formie skutkuje pozbawieniem status bezrobotnego z pierwszym dniem niezdolności do pracy. Bezrobotny zawiadamia Powiatowy Urząd Pracy o niezdolności do pracy w terminie 2 dni od dnia wystawienia zaświadczenia oraz dostarcza to zaświadczenie w terminie 7 dni od dnia jego wystawienia.

Powiatowy Urząd Pracy współpracuje z:

- publicznymi służbami zatrudnienia;
- instytucjami partnerstwa lokalnego;
- instytucjami dialogu społecznego;
- instytucjami szkoleniowymi;

- agencjami zatrudnienia;
- Ochotniczymi Hufcami Pracy.

Instrumenty aktywizacji zawodowej:

- prace interwencyjne;
- roboty publiczne;
- szkolenia i staże oraz praktyki;
- prace społecznie użyteczne;
- dotacje.