

# PODRĘCZNIK DLA LATARNIKÓW SPOŁECZNYCH



**PODREČZNIK DLA  
LATARNIKÓW SPOŁECZNYCH**

**ŁÓDŹ, 2018**

Poradnik został przygotowany w ramach projektu „Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi – etap 2” – projekt współfinansowany ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 – 2020.

#### AUTORKI I AUTORZY PORADNIKA:

Aneta Krzewińska  
Magdalena Popłońska-Kowalska  
Łukasz Waszak  
Jolanta Woźnicka

#### SKŁAD:

ARSA

#### WYKONAWCA:

Centrum Promocji i Rozwoju  
Inicjatyw Obywatelskich OPUS  
ul. Narutowicza 8/10, 90-135 Łódź  
tel. 42 207 73 39  
e-mail: opus@opus.org.pl  
www.opus.org.pl

#### KOREKTA I REDAKCJA:

Tamara Franiak  
Włodzimierz Polis  
Wojciech Nyklewicz

#### ZAMAWIAJĄCY:

Biuro ds. Rewitalizacji  
Urząd Miasta Łodzi  
tel.: 42 638 57 58  
e-mail: rewitalizacja@uml.lodz.pl



Rzeczpospolita  
Polska



Unia Europejska  
Fundusz Spójności



## SPIS TREŚCI

<b>Wstęp</b>	<b>4</b>	<b>Model rozwoju zawodowego Latarnika Społecznego</b>	<b>37</b>
<b>Rola Latarnika Społecznego</b>	<b>6</b>	Model kompetencyjny	37
<b>Sieciowanie w pracy Latarnika Społecznego</b>	<b>10</b>	Sposób rozwoju kompetencji (w tym szkolenia i kursy)	38
<b>Ochrona danych osobowych w związku z działaniem Latarnika Społecznego</b>	<b>11</b>	System motywacyjny	40
<b>ETAPY PRACY LATARNIKA SPOŁECZNEGO</b>	<b>12</b>	<b>Rekomendacje</b>	<b>41</b>
<b>Zadania podejmowane przez Latarnika Społecznego na poszczególnych etapach</b>	<b>14</b>	Rekomendacje dla Latarników Społecznych	41
<b>Etap 1.</b> Wstępna diagnoza dokonana przez Gospodarza Obszaru i Latarnika Społecznego	14	Rekomendacje dla samorządu lokalnego	42
<b>Etap 2.</b> Pogłębienie wiedzy na temat mieszkańca i jego sytuacji	17	<b>ANEKS. PRZYKŁADOWE NARZĘDZIA PRACY LATARNIKA SPOŁECZNEGO</b>	<b>44</b>
<b>Etap 3.</b> Informowanie mieszkańca o jego uprawnieniach i zasobach instytucjonalnych	21	<b>Informacja nr 1</b> – typy beneficjentów	44
<b>Etap 4.</b> Weryfikacja informacji oraz podjęcie decyzji o dalszych krokach	21	<b>Narzędzie nr 1</b> – tabela wstępnej diagnozy	51
<b>Etap 4.1</b> Doraźny Zespół Merytoryczny	25	<b>Narzędzie nr 2</b> – tabela wstępnych problemów	53
<b>Etap 5.</b> Konstruowanie indywidualnego planu wsparcia	31	<b>Narzędzie nr 3</b> – karta działań Latarnika Społecznego	55
<b>Etap 6.</b> Określenie zmian, jakie zaszły pomiędzy początkiem działań Latarnika Społecznego a ich zakończeniem	35	<b>Narzędzie nr 4</b> – indywidualny plan wsparcia	56
<b>Etap 7.</b> Zakończenie wsparcia	35	<b>FORMULARZE I ZAŁĄCZNIKI DO PRACY DORAŻNEGO ZESPOŁU MERTORYCZNEGO</b>	<b>57</b>
<b>Monitorowanie efektów wsparcia</b>	<b>36</b>	Ochrona danych osobowych	57
		Model rozwoju zawodowego Latarnika Społecznego	66
		<b>Bibliografia</b>	<b>73</b>



## WSTĘP

Oddajemy w Państwa ręce podręcznik, przedstawiający model pracy Latarnika Społecznego. W opracowaniu wykorzystaliśmy łódzkie doświadczenia wsparcia mieszkańców w przeprowadzkach na obszarze rewitalizacji. Opisujemy w nim narzędzia usprawniające ten proces, z których korzystamy w naszym mieście. Wierzymy, że mogą one pomóc innym samorządom realizującym projekty rewitalizacyjne.

Latarnik Społeczny to funkcja powołana w Łodzi w odpowiedzi na wyzwania związane z wielkoobszarową rewitalizacją. Dane z Gminnego Programu Rewitalizacji wskazują, że obszar zdegradowany o powierzchni 1783 ha zamieszkuje go przez 152 292 łódzian (22,83% populacji miasta). Jak dotąd nikt w Polsce nie realizował generalnych remontów mieszkań na tak wielką skalę.

Dla łódzkich władz rewitalizacja to przede wszystkim wielkie zobowiązanie społeczne – troska o ludzi, którzy mieszkają na terenie objętym procesem odnowy, stworzenie im szansy na trwałą poprawę sytuacji życiowej.

Rewitalizacja centrum Łodzi to również ogromne wyzwanie logistyczne. Gruntowna modernizacja budynków oznacza konieczność wykwaterowania mieszkańców, zapewnienia im lokali zastępczych, zorganizowania przeprowadzek. Wiele osób wymaga wsparcia, m.in. rodziny wielodzietne, osoby schorowane, niepełnosprawne, w podeszłym wieku, zmagające się z uzależnieniem.

Należy też pamiętać o aspektach psychologicznych. Przeprowadzka wywołuje zwykle wiele obaw, dlatego niezbędne jest wsparcie mieszkańców w jej organizacji i pomoc w zaaklimatyzowaniu się w nowym miejscu, w uporaniu się z konsekwencjami zmiany. Szczególnej troski w tym procesie wymagają dzieci, które zmieniają szkołę i w nowym środowisku mogą być narażone na odrzucenie. Należy zadbać, aby zmiana szkoły i środowiska stała się dla nich szansą na rozwój.

Konieczna jest także pomoc rodzinom w zdobyciu konkretnej i praktycznej wiedzy: jakich formalności należy dopełnić, gdzie znajduje się najbliższy ośrodek zdrowia, a gdzie oddział MOPS, gdzie i jak zapisać dziecko do przedszkola lub szkoły, kto administruje budynkiem, do którego się wprowadzili itd. Równie ważne jest wsparcie rodziny w nawiązaniu nowych więzi i kontaktów – poznanie sąsiadów i okolicznych instytucji, od których może oczekiwać pomocy (świetlica, ośrodek kultury, organizacja pozarządowa, grupa samopomocowa, spółdzielnia socjalna).

Żadne miasto nie ma gotowego know-how, w pełni przygotowanych służb i wolnych zasobów kadrowych pozwalających poradzić sobie z tak wielowymiarowym wyzwaniem. W Łodzi zdiagnozowano, że oprócz polepszenia koordynacji już prowadzonych działań i wymiany informacji pomiędzy instytucjami i organizacjami pomocowymi, potrzebne jest uzupełnienie systemu wsparcia o nowe



elementy. Dlatego władze miasta podjęły decyzję o utworzeniu nowych stanowisk: Gospodarzy Obszaru i Latarników Społecznych.

Gospodarze Obszaru, powołani jako pierwsi, wypełniają przede wszystkim funkcję informacyjną i koordynują proces przeprowadzek. Latarnik ma być sprawnym łącznikiem pomiędzy dotychczasowymi ogniwami systemu, ale też przejmować początkowo rolę każdego z nich, stając się kimś w rodzaju „pomocnika pierwszego kontaktu”. Musi zatem wiedzieć, po co jest i jak działa pracownik socjalny, doradca zawodowy, pośrednik pracy, pedagog szkolny, terapeuta, wspólnota sąsiedzka, organizacja pozarządowa, grupa samopomocowa, podmiot ekonomii społecznej czy stowarzyszenie abstynenckie. Dzięki tej wiedzy będzie mógł pomóc mieszkańcom trafić do odpowiedniego ogniwka wsparcia.

Przeprowadzono nabór Latarników Społecznych, a następnie zaproszono ich do współtworzenia metod i narzędzi pracy. Realizując projekt pilotażowy „Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi – etap 2”, Biuro ds. Rewitalizacji Urzędu Miasta Łodzi mogło zaoferować Latarnikom Społecznym specjalne szkolenia i superwizję. Latarnicy poznali zagadnienia dotyczące pracy w Urzędzie Miasta, procedur i zadań poszczególnych jednostek oraz doskonalenia kompetencji interpersonalnych, potrzebnych w codziennej pracy z osobami wymagającymi wsparcia.

Tak wybrani i przeszkoleni Latarnicy otrzymali zadanie współrealizowania misji rewitalizacyjnej Łodzi, w której miasto zobowiązuje się, że wyciągnie pomocną dłoń do każdego, kto znalazł się w trudnej sytuacji życiowej i stworzy szanse na udział w pozytywnych efektach procesu rewitalizacji. Niniejszy podręcznik pokazuje, jak w praktyce realizowana jest ta misja: na czym polega praca Latarników, jakie etapy się na nią składają, z jakich narzędzi mogą korzystać, jak organizują współpracę z przedstawicielami innych służb, w jaki sposób rozwijają kompetencje, jak ich praca może być wspierana przez samorządy.

Zapraszamy do lektury!



## ROLA LATARNIKA SPOŁECZNEGO

Ustawa o rewitalizacji<sup>1</sup> zobowiązuje władze lokalne, aby uwzględniły potrzeby mieszkańców rewitalizowanych obszarów oraz zapewniły im możliwość korzystania z pozytywnych efektów tego procesu.

W łodzi zapis ten ma szczególne znaczenie ze względu na skalę planowanych działań. Ogromnym wyzwaniem jest przeprowadzenie bardzo dużej liczby osób, w tym ludzi starszych oraz rodzin z dziećmi, których sytuacja ekonomiczno-mieszkaniowa często jest skomplikowana i nieregulowana.

Analiza społeczna oraz rekomendacje zawarte w projekcie pilotażowym (projekt *Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi*) pokazały, że niezbędne jest bieżące, rzetelne informowanie mieszkańców o planowanych na danym obszarze działaniach rewitalizacyjnych oraz wsparcie ich w trakcie zmiany miejsca zamieszkania, gdy pojawiają się problemy<sup>2</sup>. Żeby **zwiększyć poczucie bezpieczeństwa mieszkańców, złagodzić niedogodności wynikające z przeprowadzek oraz zapewnić dostęp do**

**wiedzy o działaniach rewitalizacyjnych, zatrudniono zespół osób, które wspierają mieszkańców w przeprowadzkach. Znalazło się w nim ośmiu Gospodarzy Obszaru (GO), ośmiu Latarników Społecznych (LS) oraz ich koordynator – specjalista ds. mieszkalnictwa. Cały zespół pracuje na 8 terenach rewitalizacji obszarowej<sup>3</sup>.**

**GOSPODARZ OBSZARU** odpowiada za koordynację przeprowadzek, działania informacyjne dotyczące przeprowadzek, diagnozowanie problemów związanych ze zmianą miejsca zamieszkania i pomoc w ich rozwiązywaniu. To on sprawdza, z jakimi trudnościami borykają się mieszkańcy, wskazuje, dokąd mogą udać się po pomoc ekonomiczną. Sytuacja mieszkaniowa bywa czasem dość skomplikowana. Zdarza się, że wiele lat temu rodzicowi, który już dawno nie żyje, przyznano mieszkanie komunalne, a dorosłe dziś dziecko nigdy nie uregulowało jego sytuacji prawnej. Dziś może w nim mieszkać cała rodzina z dziećmi. Często jest zadłużone, a mieszkańcy nie znają wysokości długu albo nie rozumieją, dlaczego jest tak wysoki. Rolą Gospodarza Obszaru jest pomoc w kontakcie z Wydziałem Windykacji Zarządu Lokali Miejskich i uregulo-

1. Ustawa z dnia 9 października 2015 r. o rewitalizacji (Dz. U. z 2017 r. poz. 1023 z późn. zm.).

2. Opis projektu pn. „Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi” oraz wszystkie raporty powstałe w jego wyniku dostępne są na stronie: [www.centrumwiedzy.org](http://www.centrumwiedzy.org).

3. O projektach rewitalizacji obszarowej czytaj w Gminnym Programie Rewitalizacji przyjętym uchwałą Rady Miejskiej nr XXXV/916/16 z dnia 28.09.2016 oraz na stronie: [www.rewitalizacja.uml.lodz.pl](http://www.rewitalizacja.uml.lodz.pl).

## WSPARCIE MIESZKAŃCA W PROCESIE PRZEPROWADZEK



waniu tej sytuacji przed przeprowadzką. GO pomaga uzyskać dodatek mieszkaniowy, proponuje udział w programie odpracowania długu<sup>4</sup> lub spłatę w ratach. Gdy zadłużeniu towarzyszą bardziej skomplikowane problemy życiowe mieszkańców, do pracy włącza się Latarnik Społeczny.

**LATARNIK SPOŁECZNY** wspiera mieszkańców w procesie zmiany życiowej, do której pretekstem może być przeprowadzka. Pracuje z osobami, które są, lub niebawem będą, przeprowadzane w związku z trwającą rewitalizacją, ale same nie radzą sobie z rozwiązaniem swoich problemów, jednak są gotowe przyjąć pomoc oraz podjąć wysiłek dokonania zmiany życiowej. Ze wsparcia LS mogą korzystać bez względu na status ekonomiczny – nie stosuje się tu typowych dla pomocy społecznej kryteriów dochodowych. LS pomaga podjąć decyzję, rozwiązać wątpliwości, poszukać odpowiedzi na trudne pytania. Towarzyszy mieszkańcom podczas wizyt w urzędzie pracy i przegląda z nim oferty zatrudnienia, pomaga załatwiać sprawy w ośrodku pomocy społecznej, np. w celu uzyskania usług opiekuńczych. Aby mógł rzetelnie wykonać swoją pracę, w jednym czasie zajmuje się niewielką liczbą podopiecznych (rodzin lub osób samotnych) – w praktyce jest to kilka środowisk.

4. Miasto Łódź prowadzi program odpracowania długów czynszowych; szczegóły programu dostępne są na stronie: <http://www.zlm.lodz.pl/pomoc/odpracowanie/>

**GOSPODARZ I LATARNIK** tworzą trzon zespołu pomocowego. Dzięki ich współpracy łatwiej jest znaleźć mieszkańców potrzebujących pomocy i zbudować dla nich system wsparcia. Koordynacją pracy w zespołach zajmuje się specjalista ds. mieszkalnictwa. Odpowiada on również za współpracę z miejskimi instytucjami pomocowymi. W skutecznej pracy zespołu i wymianie informacji pomagają regularne spotkania i konsultowanie trudnych problemów. Dzięki temu wiele spraw załatwianych jest na bieżąco. Praca zespołowa GO i LS ma ogromne znaczenie. Ze względu na unikatowy charakter modelu i brak w Polsce wzorców, szczegóły działania systemu wypracowuje się na bieżąco. Znaczenie ma lokalna specyfika, skala problemów i czas przeznaczony na ich rozwiązanie.

W Łodzi Latarnicy i Gospodarze pracują w jednym zespole. Przez kilka miesięcy testowano dwie metody ich pracy. Początkowo funkcjonowały 4 pary wyspecjalizowanych GO i LS, a pozostali Latarnicy stanowili grupę interwencyjną, na bieżąco reagującą w trudniejszych przypadkach. Takie rozwiązanie gwarantowało udział „specjalistów” w rozwiązaniu konkretnego problemu, np. Latarnik specjalizujący się w pracy z byłymi więźniami i mężczyznami stosującymi przemoc mógł zajmować się określonymi sprawami bez przypisania do konkretnego obszaru. Po trzech tygodniach testowania tych dwóch

rozwiązań – stałych duetów i grupy interwencyjnej – podjęto decyzję o stworzeniu stałych zespołów LS i GO, z uwzględnieniem współpracy i wymiany LS w przypadkach trudnych i wymagających dodatkowego wsparcia. Głównym argumentem przemawiającym za takim rozwiązaniem jest dynamika procesu przeprowadzek i potrzeba szybkiego reagowania, a to mogą zapewnić jedynie dobrze współdziałające zespoły LS i GO. Taki system pracy gwarantuje wsparcie jak największej liczby mieszkańców. Koncepcja ta sprawdza się też na etapie, gdy w dość krótkim czasie trzeba zorganizować przeprowadzki wielu środowisk<sup>5</sup>. Pomysł współdziałania GO i LS nadal ewoluje i może się okazać, że wyniki monitoringu i obserwacji pracy zespołowej pozwolą znaleźć jeszcze inne rozwiązania poprawiające efektywność. Sytuacja jest zmienna. Mieszkańcy po przeprowadzkach będą potrzebowali wsparcia w nowym miejscu zamieszkania, czasem poza obszarem rewitalizacji, a potem niektórzy będą chcieli wrócić do dawnego mieszkania, już po zakończeniu remontu.

Łódzki zespół jest częścią jednostki koordynującej działania rewitalizacji Biura ds. Rewitalizacji w Urzędzie Miasta Łodzi. W każdym innym mieście zamiar usytuowania LS w strukturze Urzędu i w strukturze działań rewitalizacyjnych powinien zostać przeanalizowany przed wprowadzeniem tej funkcji. LS może działać w ramach jednostki koordynującej rewitalizację (tak jak w Łodzi), być członkiem jednostki odpowiedzialnej za przeprowadzki lub zarządzającej projektami społecznymi w procesie rewitalizacji. Kluczowe jest, by w tym samym miejscu, w strukturze instytucji, znaleźli się Latarnicy, Gospodarze oraz osoba koordynująca ich pracę. Pozwala to na skuteczniejsze działanie. Zespół powinien wypracować procedury współdziałania z innymi jednostkami organizacyjnymi, szczególnie z ośrodkiem pomocy społecznej oraz działem odpowiedzialnym za zarządzanie polityką mieszkaniową, a także jednostką realizującą projekty społeczne w ramach programu rewitalizacji.

#### WSKAZÓWKA DLA LATARNIKÓW SPOŁECZNYCH

Będziesz musiał często współdziałać z pracownikami ośrodka pomocy społecznej lub urzędu pracy. Ale nie poprzestawaj na tym.

Obserwuj lub inspiruj się działaniami i nawiązuj kontakty:

- ✔ z podmiotami ekonomii społecznej,
- ✔ z ruchami sąsiedzkimi,
- ✔ w grupach samopomocowych,
- ✔ w stowarzyszeniach abstynenckich,
- ✔ ze środowiskami tzw. nowych społeczników/aktywistów miejskich,
- ✔ we wszelkich innych formach organizowania się społeczności lokalnej,
- ✔ w branżowych stowarzyszeniach/grupach dyskusyjnych zawodów pomocowych (np. psychoterapeutów, psychologów, pedagogów, edukatorów, streetworkerów, coachów, trenerów).

W pracy LS szczególnej uwagi wymagają **podopieczni Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej lub osoby kwalifikujące się do takiej pomocy, które z różnych przyczyn z niej nie korzystają, chociaż są gotowe ją przyjąć. Należy podkreślić, że LS może podejmować działania tzw. interwencyjne, np. wskazanie właściwej instytucji, która może udzielić klientowi informacji lub wsparcia (np. w postaci dodatku mieszkaniowego czy zasiłku z ośrodka pomocy społecznej).**

5. Do końca 2018 roku Miasto Łódź planuje zorganizować przeprowadzki dla ok. 350 środowisk.





W pracy Latarnika Społecznego sieciowanie oznacza wymianę informacji o środowisku, identyfikację osób, instytucji, organizacji, które pracują lub mogą pracować z rodziną pod opieką Latarnika Społecznego, oraz współpracę z nimi. Celem sieciowania jest korzystanie z zasobów zidentyfikowanych osób i instytucji oraz koordynacja ich współdziałania na rzecz środowiska.

Budowanie sieci współpracy powinno opierać się na bezpośrednim kontakcie z przedstawicielami instytucji/organizacji, które mogą włączyć się w pracę ze środowiskiem. Poprzez identyfikację zasobów poszczególnych podmiotów Latarnik planuje i organizuje wsparcie dla konkretnej rodziny. Realizację działań pomocowych zapewniają członkowie sieci.

Ważnym aspektem sieciowania jest współpraca zarówno z członkami poszczególnych instytucji/organizacji, jak i osobami decyzyjnymi. Jak pokazuje praktyka Latarników Społecznych w łodzi, współdziałanie z osobami pracującymi bezpośrednio z rodziną przynosi najlepsze efekty. Jednak by tak się stało, Latarnik Społeczny, wraz ze swoimi przełożonymi, powinien dążyć do spotkań i określenia zasad współpracy na poziomie osób decyzyjnych. Taka współpraca jest kluczowa dla funkcjonowania np. Doraźnych Zespołów Merytorycznych (DZM), które często wymagają „delegowania” do nich pracownika. Wzajemne poparcie dla działań wspólnych na szczeblu osób decyzyjnych ułatwia Latarnikowi Społecznemu pracę zarówno z osobami z innych jednostek organizacyjnych Urzędu, jak i z przedstawicielami innymi instytucji/organizacji.

Latarnik Społeczny może tworzyć sieci współpracy na każdym etapie pracy ze środowiskiem. Kontakt z poszczególnymi mieszkańcami powinien być dla niego źródłem informacji, czy do pracy z danym środowiskiem konieczne jest włączenie innych podmiotów. W łodzi Latarnicy Społeczni podejmowali takie działania zarówno przed, jak i po przeprowadzkach, za każdym razem analizując indywidualne potrzeby osób, z którymi pracowali.

Jednym z narzędzi sieciowania jest **Doraźny Zespół Merytoryczny** (informacje o zasadach tworzenia i pracy zespołu można znaleźć na str. 25–29). DZM jest jednak formą „zinstytucjonalizowanej” współpracy lokalnej, szczególnie przydatną przy kumulacji problemów społecznych w danym środowisku. Zdecydowanie częstszą formą sieciowania będą mniej formalne kontakty Latarnika Społecznego z lokalnymi podmiotami. Latarnik powinien mieć bieżący kontakt z osobami pracującymi w podmiotach związanych z pomocą społeczną, rozwiązywaniem problemów społecznych czy edukacją. Mogą to być konkretni pracownicy socjalni, osoby pracujące w organizacjach pozarządowych, poradniach leczenia uzależnień, świetlicach środowiskowych, szkołach. LS powinien być również w stałym kontakcie z kuratorami, asystentami rodziny, pedagogami szkolnymi, pielęgniarkami środowiskowymi. Osoby te zasilą zespoły doraźne w sytuacjach, gdy LS zdecyduje się na powołanie takiego zespołu. Będą też naturalnymi partnerami w rozwiązywaniu konkretnych problemów – dostarczą niezbędnej wiedzy, podpowiedzą rozwiązania.



Latarnik Społeczny jako pracownik samorządowy podlega przepisom ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. W zakresie wykonywanych zadań konieczne jest uzyskanie przez LS odpowiednich uprawnień związanych z dostępem, zbieraniem, przetwarzaniem danych osobowych. W praktyce funkcjonowania Latarnika, od jego umiejscowienia w strukturach jednostek organizacyjnych samorządu zależy, jakie upoważnienia i zgody będzie musiał uzyskać w danym samorządzie.

W łodzi Latarnik Społeczny jest pracownikiem Biura ds. Rewitalizacji Urzędu Miasta łodzi. W zakresie przetwarzania danych osobowych LS działa na podstawie upoważnienia do przetwarzania danych osobowych wydanego przez Prezydenta Miasta łodzi na podstawie art. 37 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Upoważnienie to umożliwia przetwarzanie danych w związku z zajmowanym stanowiskiem na czas zatrudnienia.

Podstawą wydania upoważnienia jest złożenie oświadczenia wg wzoru określonego przez Prezydenta Miasta łodzi w związku z zatrudnieniem w Urzędzie Miasta łodzi – wzór upoważnienia str. 58.

Latarnik, aby mógł efektywnie współpracować z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej, musi uzyskać zgodę także na dostęp do informacji posiadanych przez ten ośrodek, niezbędnych do pracy w środowisku osób objętych rewitalizacją (zał. wzór zgody str. 59).

Kwestia dostępu do danych osobowych dotyczy również członków Doraźnych Zespołów Merytorycznych. Charakter powoływanych zespołów i zakres ich działań może rodzić obowiązki związane z ochroną danych osobowych. W tym celu każdorazowo LS powinien ocenić, czy i jakie dane będą udostępniane, a każdy członek zespołu powinien podpisać oświadczenie o zachowaniu poufności informacji i danych, jakie uzyska w toku prac zespołu (zał. 1 do DZM str. 61).

# ETAPY PRACY LATARNIKA SPOŁECZNEGO

## WARTO PAMIĘTAĆ

Na każdym etapie pracy Latarnik utrzymuje stały kontakt z mieszkańcem. Pracuje, uwzględniając jego możliwości.

Każdy z etapów to indywidualnie określony czas, zależny od sytuacji mieszkańca, poświęcony na zbudowanie wzajemnego zaufania i poczucia bezpieczeństwa.

## ETAP 1

WSTĘPNA DIAGNOZA DOKONANA PRZEZ GOSPODARZA OBSZARU (GO) I LATARNIKA SPOŁECZNEGO (LS)

pomocne narzędzie nr 1:  
Tabela wstępnej diagnozy, [str. 51](#).

Podjęcie decyzji przez Gospodarza i Latarnika o objęciu wsparciem mieszkańca.

## ETAP 2

POGŁĘBIENIE WIEDZY NA TEMAT MIESZKAŃCA I JEGO SYTUACJI

pomocne narzędzie nr 2:  
Wykaz problemów, [str. 53](#),  
oraz narzędzie nr 3:  
Karta Działań Latarnika Społecznego, [str. 55](#).

## ETAP 3

POINFORMOWANIE MIESZKAŃCA O JEGO UPRAWNIENIACH I ZASOBACH INSTYTUCJONALNYCH

pomocne narzędzie informacja nr 1:  
Wykaz instytucji i ich kompetencji, [str. 44](#).

## ETAP 4

WERYFIKACJA INFORMACJI ORAZ PODJĘCIE DECYZJI O DALSZYCH KROKACH

Na tym etapie możliwe są następujące scenariusze:

**KONTYNUACJA WSPARCIA**

**KONIEC WSPARCIA**

(mieszkaniec uzyskał szczegółowe informacje i gotowy jest do samodzielnego podejmowania dalszych działań).

## ETAP 4.1

POWOŁANIE DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO

patrz Doraźny Zespół Merytoryczny: założenia działania, [str. 26](#).

## ETAP 5

KONSTRUOWANIE INDYWIDUALNEGO PLANU WSPARCIA (IPW)

pomocne narzędzie nr 4:  
Indywidualny Plan Wsparcia, [str. 56](#).

## ETAP 6

OKREŚLENIE ZMIAN, JAKIE ZASZŁY POMIĘDZY POCZĄTKIEM DZIAŁAŃ LATARNIKA SPOŁECZNEGO A ICH ZAKOŃCZENIEM

praca z użyciem narzędzia nr 4:  
Indywidualny Plan Wsparcia, [str. 56](#).

## ETAP 7

**ZAKOŃCZENIE WSPARCIA**

narzędzie nr 3: Karta Działań Latarnika Społecznego, [str. 55](#).



# ZADANIA PODEJMOWANE PRZEZ LATARNIKA SPOŁECZNEGO NA POSZCZEGÓLNYCH ETAPACH

## ETAP 1. WSTĘPNA DIAGNOZA DOKONANA PRZEZ GOSPODARZA OBSZARU I LATARNIKA SPOŁECZNEGO

Wstępna diagnoza stanowi dla LS zbiór podstawowych informacji o mieszkańcu i jego otoczeniu. Dokonywana jest w ciągu kilku pierwszych spotkań, podczas których budowane jest zaufanie, pozwalające mieszkańcom otworzyć się przed LS.

Ponieważ LS współpracuje z GO, na tym etapie mogą wspólnie zdobywać informacje. W niektórych sytuacjach rodzina jest kierowana do LS przez GO. Wtedy LS otrzymuje część informacji od GO (np. o zadłużeniu lokalu).

W związku z tym początkowo LS i GO mają informacje o:

- zadłużeniu lokalu (czy jest, w jakiej wysokości itp.),
- etapie przeprowadzki (kiedy, dokąd).

## WYRÓŻNIAMY NASTĘPUJĄCE ŚCIEŻKI DIAGNOSTYCZNE:

1. Gospodarz Obszaru jest osobą pierwszego kontaktu z mieszkańcem. Korzystając z informacji pozyskanych podczas rozmowy z mieszkańcem (np. sytuacja zawodowa, rodzinna, mieszkaniowa – zadłużenie) oraz własnych obserwacji, dokonuje wstępnej diagnozy. Informacje te stanowią dla GO podstawę do przekazania sprawy mieszkańca Latarnikowi.
2. Gospodarz Obszaru oraz Latarnik Społeczny wspólnie odbywają pierwsze spotkanie w środowisku mieszkańca i na podstawie pozyskanych informacji podejmują decyzję o objęciu wsparciem przez LS.

Szczegółowe informacje diagnostyczne LS zdobywa już samodzielnie lub we współpracy z GO. Mogą one dotyczyć:

- sytuacji zawodowej mieszkańca (osoba pracująca, bezrobotna itp.),
- sytuacji rodzinnej (liczba osób wspólnie zamieszkujących, liczba dzieci itp.),

- sytuacji zdrowotnej (np. niepełnosprawność).

Należy pamiętać, że informacje te mogą być pozyskiwane przez LS od mieszkańca w różnym czasie (zależy to od otwartości mieszkańca i poziomu zaufania, budowanego przez LS podczas kolejnych spotkań).

## OPIS SYTUACJI

Poniżej prezentujemy opis sytuacji rodziny. Tym przykładem będziemy ilustrować wykorzystanie poszczególnych narzędzi przez LS.

Lokal zamieszkują kobieta, dwoje małoletnich dzieci (córka 5 lat, syn 11 lat), matka kobiety oraz konkubent matki (obydwoje po 60. roku życia, w znacznym stopniu niepełnosprawności). Matka kobiety cierpi na chorobę Alzheimera, konkubent na długoletnią chorobę alkoholową. Rodzina wprowadziła się do pustostanu. Sąd nakazał eksmisję do pomieszczenia tymczasowego. Rodzina ma bardzo wysoki dług czynszowy. Na dowód osobisty matki zaciągnięto kilkadziesiąt tysięcy złotych kredytów w bankach i parabankach. Rodzina nielegalnie pobiera prąd.

Mieszkanie jest w bardzo złym stanie technicznym, zaniedbane, zaobserwowano robactwo.

Kobieta jest niewydolna wychowawczo. Zmusza małoletniego syna do opieki nad babcią i jej konkubentem. Faworyzuje młodszą córkę.

Rodzina od dawna korzysta z pomocy społecznej. Widoczne jest nieudolne gospodarowanie otrzymywanymi środkami. Kobieta jest zainteresowana głównie wsparciem finansowym i rzeczowym, przy czym ewidentnie pomocy potrzebują dzieci i osoby starsze przebywające w mieszkaniu.

Kobieta nie pracuje i nie zamierza podjąć zatrudnienia, twierdząc, że musi zajmować się matką i jej partnerem.

Poniższa tabela ma dla LS charakter informacyjno-diagnostyczny. Służy do prowadzenia wstępnej obserwacji rodziny, a jej wypełnienie może polegać jedynie na zaznaczeniu TAK/NIE, wpisaniu liczby osób itp. Tabela może być wypełniona przez LS podczas pierwszego spotkania z mieszkańcem albo w trakcie kilku spotkań. Dane mogą pochodzić tylko od mieszkańca, ale rekomendujemy weryfikację informacji w rozmowie z pracownikiem socjalnym lub innymi podmiotami zaangażowanymi w pracę z mieszkańcem.

## NARZĘDZIE NR 1<sup>1</sup> – przykładowo wypełniona tabela wstępnej diagnozy

OBSZARY	INFORMACJA <sup>2</sup>	UWAGI
Struktura rodziny (liczba osób mieszkających wspólnie)	5 osób, w tym 2 dzieci (5 i 11 lat), samotna matka, jej matka i konkubent matki.	W mieszkaniu podczas wizyty była tylko kobieta ze swoją matką.
Pomoc finansowa z MOPS i Świadczeń Rodzinnych	Tak.	Pobiera zasiłek stały, korzysta z pomocy rzeczowej.
Inne formy wsparcia (dodatek mieszkaniowy, pomoc, np. 500+, zasiłki rodzinne itp.)	Pobiera środki z programu Rodzina 500+ na 2 dzieci.	Pozostałe, ewentualne wsparcie do weryfikacji z pracownikiem socjalnym.
Objęcie kontraktem socjalnym	Brak danych.	Weryfikacja u pracownika socjalnego.
Korzystanie z usług opiekuńczych realizowanych przez MOPS	Nie.	
Zatrudnienie (rejestracja/ brak rejestracji w PUP)	Nie wiadomo, czy kobieta jest zarejestrowana w PUP, nie pracuje.	Weryfikacja u pracownika socjalnego.
Wydolność wychowawcza połączona z zauważalnymi problemami wychowawczymi	Ze wstępnej obserwacji wynika, że w rodzinie nie ma większych problemów wychowawczych.	Weryfikacja u pracownika socjalnego oraz pedagoga szkolnego.

1. Wszystkie narzędzia do wypełnienia są dostępne w aneksie.

2. Informacja o spełnianiu/nie spełnianiu kryterium, określenie sytuacji na podstawie rozmowy z mieszkańcem.

<b>Ubóstwo</b> (niski dochód, niewystarczające środki finansowe na utrzymanie rodziny itp.)	Tak.	Wskazują na trudności finansowe, zaobserwowano nieumiejętność gospodarowania środkami.
<b>Uzależnienia</b> (podjęte leczenie, obserwacja)	Tak.	Zauważono jedynie u konkubenta matki.
<b>Przemoc</b> (objęcie/nieobjęcie Niebieską Kartą)	Nie zauważono.	Niezbędna dalsza obserwacja w celu zdiagnozowania, czy wobec małoletniego syna nie jest stosowana przemoc psychiczna.
<b>Zadłużenia</b> (czynszowe, w parabankach itp.)	Tak.	Mieszkanka nie zna dokładnej kwoty zadłużenia.
<b>Niepełnosprawność</b> (orzeczenie o stopniu niepełnosprawności)	Nie.	Do sprawdzenia, czy matka albo jej konkubent mogą ubiegać się o orzeczenie o niepełnosprawności.
<b>Choroby inne</b> (genetyczne, psychiczne, przewlekłe)	Tak.	Matka kobiety choruje na chorobę Alzheimera.
INNE, zaobserwowane podczas wizyty		Widać duże zaniedbanie mieszkania; mieszkanka sprowadza wszystkie problemy do braku środków finansowych.

Diagnoza na tym etapie opiera się przede wszystkim na obserwacji prowadzonej zarówno przez GO, jak i LS. Podczas rozmowy z mieszkańcem można dostrzec problemy, które wymagają dalszej diagnozy i objęcia go wsparciem przez LS.

### W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH,

w których istotna jest szybkość działania (np. osoba nietrzeźwa, agresywna, pobicie, zagrożenie życia i zdrowia człowieka), podejmujesz działania natychmiastowe – interwencyjne, kontaktując się z odpowiednimi służbami: telefon alarmowy 112, policja 997, straż pożarna 998, pogotowie 999.

### WARTO PAMIĘTAĆ

Budowanie zaufania między LS a mieszkańcem może zająć dużo czasu. Polega na stopniowym otwieraniu się, opowiadaniu o kłopotach i wspólnym szukaniu rozwiązań.

W procesie budowania zaufania mogą pomóc następujące zachowania LS:

- zapamiętaj imię mieszkańca, imiona ważnych dla niego osób, szczegóły z życia, które dla mieszkańca są istotne;
- utrzymuj kontakt wzrokowy podczas rozmowy;
- zadawaj pytania otwarte, pozwól też mówić mieszkańcom o problemach;
- dostosuj język i sposób mówienia do odbiorcy;
- nie oceniaj zachowań mieszkańca – pamiętaj, że często do obecnej sytuacji doprowadziło wiele złożonych decyzji, spłotów okoliczności, ale też obojętność instytucji pomocowych;
- wykonuj zadania, do których się zobowiążesz, np. pozyskanie numeru telefonu do doradcy zawodowego, pomoc w napisaniu pisma do urzędu, nawiązanie kolejnego kontaktu w wyznaczonym terminie.

### ETAP 2. POGŁĘBIENIE WIEDZY NA TEMAT MIESZKAŃCA I JEGO SYTUACJI

Po zebraniu wstępnych informacji kolejnym krokiem LS jest pogłębianie wiedzy na temat sytuacji mieszkańca.

Informacje zbierane są na każdym etapie pracy LS w celu sporządzenia INDYWIDUALNEGO PLANU WSPARCIA (IPW) i nie stanowią zamkniętego katalogu.

Zestaw proponowanych zagadnień obrazuje poniższa tabela – **NARZĘDZIE NR 2**, przetestowane przez łódzkich Latarników, którzy podczas ewaluacji tak o nim mówili:

To narzędzie pozwala mi usystematyzować wiedzę na temat danego mieszkańca.

Bardzo przydatne narzędzie, wysoko oceniam jego użyteczność.

Narzędzie, które powinno zostać użyte po rozmowie z mieszkańcem, ale nie w jego obecności.

Szczególnie pomocne w początkach pracy z mieszkańcami, kiedy nie znamy jeszcze środowiska, w które wchodzimy.

Pomaga zebrać komplet informacji na temat mieszkańca.

Poniższa tabela przedstawia przykładowe zagadnienia, o które można pogłębiać diagnozę w zależności od sytuacji mieszkańca.

## NARZĘDZIE NR 2 – PRZYKŁADOWO WYPEŁNIONA TABELA WSTĘPNYCH PROBLEMÓW

Zdiagnozowane „problemy” z wybranych „obszarów” narzędzia nr 1	PRZYKŁADOWE PYTANIA I ZAGADNIENIA, O JAKIE WARTO ZAPYTAĆ
Struktura rodziny	<p>Kto zamieszkuje lokal? W jakim jest wieku? Czy uregulowana jest sytuacja prawna do zamieszkania: meldunek, brak meldunku?</p> <p>Przykład: Lokal zamieszkują 3 osoby dorosłe i 2 dzieci. Nie mają formalnego prawa do lokalu, zajęli pustostan. Sytuacja prawna jest nieuregulowana. Występuje zadłużenie, nie płacą czynszu od ok. 2 lat; rodzina nielegalnie pobiera prąd, korzysta z butli gazowej.</p>
Pomoc finansowa z MOPS i Świadczeń Rodziny	<p>Z jakich form wsparcia korzysta mieszkaniowiec i jego otoczenie? Czy jest to pomoc okazjonalna czy stała?</p> <p>Przykład: Mieszkańcy otrzymują zasiłek stały, świadczenie 500+; rodzice kobiety pobierają niewysokie świadczenie emerytalne. Okazjonalnie otrzymują zasiłek celowy.</p>
Kontrakt socjalny	<p>Czy pracownik socjalny proponował stworzenie kontraktu socjalnego (kontrakt socjalny jest pisemną umową zawieraną pomiędzy pracownikiem socjalnym a osobą/rodziną, która zwróciła się o pomoc)? Kontrakt taki nakłada na obie strony pewne obowiązki (podjęcie działań w celu realizacji postanowień zapisanych w kontrakcie), ale też daje pewne uprawnienia (np. otrzymywanie pomocy materialnej). Jeżeli tak, to jak przebiegały etapy zawierania kontraktu, czy zostały zrealizowane działania, w jakim obszarze był konstruowany (w zakresie rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej; w celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu)?</p> <p>Przykład: Żaden z mieszkańców nie podpisał kontraktu socjalnego.</p>
Długotrwała choroba*	<p>Czy jest wsparcie lekarza, specjalistów? Czy jest prawo do bezpłatnych świadczeń zdrowotnych? Jakie są trudności w związku ze stanem zdrowia? Czy sytuacja zdrowotna wymaga wsparcia innych osób?</p> <p>Przykład: Matka kobiety cierpi na chorobę Alzheimera. Kilka razy wyszła z domu i zapomniała, jak wrócić. Raz została przyprowadzona przez sąsiadkę, innym razem kobieta odnalazła ją niedaleko domu. Matka wymaga opieki. Rodzina nie korzysta z usług opiekuńczych.</p>

Wiersze oznaczone \* wypełnia się tylko w sytuacji, gdy w gospodarstwie zamieszkują osoby niepełnosprawne lub długotrwale chore, a wiersz oznaczony \*\* wypełniamy tylko w przypadku jednoosobowego gospodarstwa domowego.

Bezrobocie	<p>Status osoby pozostającej poza rynkiem pracy: osoba bezrobotna, poszukująca pracy, nieaktywna zawodowo, wykształcenie, ukończone kursy, posiadane kwalifikacje, uprawnienia. Co jest przyczyną pozostawania poza rynkiem pracy (np. wiek, brak kwalifikacji zawodowych, brak wykształcenia, stan zdrowia)?</p> <p>Przykład: Kobieta nie posiada żadnego formalnego wykształcenia zawodowego, ukończyła edukację w liceum, nie podeszła do matury. Zarejestrowana jest w PUP jako bezrobotna, ale nie podejmuje żadnej pracy, tłumacząc się koniecznością opieki nad matką. Ma ukończony przed kilkoma laty kurs florystyczny w ramach projektu unijnego, prowadzonego przez PUP.</p> <p>Zarówno matka kobiety, jak i konkubent również nie pracują, są w wieku przedemerytalnym. Oboje pobierają niewysokie renty.</p>
RODZINA (z dziećmi)	<p>Status rodziny: rodzina pełna (związek małżeński, związek partnerski – zwany też konkubinatem), rodzina pieczy zastępczej, rodzina niepełna, rodzina wielodzietna (powyżej trojga dzieci); sytuacja prawna opiekunów (pełne prawa rodzicielskie, ograniczone – kto? wobec kogo?). Edukacja dzieci: szkoła, przedszkole, brak klasyfikacji do następnej klasy, sukcesy w nauce i trudności z nauką. Kto pomaga dzieciom w nauce? Uzdolnienia i zainteresowania dzieci i formy ich rozwijania, stosowane metody wychowawcze, sukcesy i trudności w tym zakresie.</p> <p>Przykład: Kobieta sama wychowuje dzieci, ojciec nie płaci alimentów. Syn dobrze radzi sobie w szkole, matka nie pomaga mu w lekcjach. Nauczyciele skarżą się na jego zachowanie; osiąga sukcesy w konkursach matematycznych. Córka chodzi do przedszkola. Konkubent matki nie włącza się w opiekę nad dziećmi.</p>
Gospodarstwo domowe	<p>Prowadzenie gospodarstwa domowego, np. pranie, sprzątanie, robienie zakupów, przygotowywanie posiłków itp. Jak mieszkaniowiec postrzega swoje umiejętności w tym zakresie? Czy ma jakieś trudności? Jak wygląda podział obowiązków? Uwaga: część informacji można zdobyć poprzez obserwację prowadzoną w trakcie wizyty w mieszkaniu.</p> <p>Przykład: Mieszkanie nie jest utrzymane w czystości, widać rozrzucone ubrania, brudne naczynia. Mieszkanie nie jest regularnie sprzątanym. Kobieta skarży się na pluskwy.</p>
Osoba starsza – samotna**	<p>Czy utrzymuje kontakt z bliższą i dalszą rodziną? Czy samodzielnie porusza się poza mieszkaniem? Czy korzysta z ofert dla seniorów (Uniwersytet Trzeciego Wieku, Klub Seniora itp.)? Jak spędza wolny czas? Jakie czynności sprawiają kłopot i trudności? W czym wymaga wsparcia?</p>

## Ubóstwo

Jak wygląda zarządzanie budżetem domowym? W jaki sposób dokonywane są zakupy (raz w tygodniu, codziennie, bez zastanowienia itp.)? Jak rozdzielane są pieniądze na poszczególne rodzaje produktów, zobowiązania finansowe (np. czynsz itp.)?

Przykład: *Kobieta nie potrafi zarządzać budżetem domowym. Gdy otrzymuje środki z OPS, tego samego dnia robi duże zakupy, kupuje droższe jedzenie, czasem zabawki, ubrania, głównie dla siebie i córki. Część zakupionego wtedy jedzenia ulega przeterminowaniu. Po jednorazowym wydaniu sporej kwoty zrobienie codziennych zakupów staje się problemem. Zdarza się, że pieniędzy brakuje na podstawowe produkty spożywcze czy opłacenie rachunków.*

## Uzależnienia

Kogo w rodzinie dotyczy częsta nietrzeźwość/choroba alkoholowa? Czy były podejmowane jakiegokolwiek próby rozwiązania tego problemu? Czy było uczestnictwo w grupach wsparcia, takich jak ALANON, ALATIN, AA? Czy oprócz uzależnienia od alkoholu występują również inne uzależnienia (narkotyki, dopalacze, leki, hazard itp.)?

Przykład: *Uzależnienie dotyczy jedynie konkubenta matki. Mężczyzna pije regularnie, codziennie rano wychodzi z domu i spotyka się z sąsiadami, kolegami. Wraca pod wpływem alkoholu. Nie jest agresywny, nie awanturuje się itp. Na alkohol wydaje większość swoich dochodów.*

## Przemoc

Czy w rodzinie występują niepokojące sytuacje, takie jak np. popychanie, uderzanie? Czy w rodzinie jest przemoc? Jaki jest to rodzaj przemocy (fizyczna, psychiczna, ekonomiczna)? Jak często dochodzi do takich sytuacji? Jak radzą sobie osoby, w stosunku do których stosowana jest przemoc? Czy i gdzie szukały pomocy? Jaka była skuteczność prób uzyskania pomocy? Czy rodzina objęta jest Niebieską Kartą, wsparciem zespołu interdyscyplinarnego?

Przykład: *Na tym etapie diagnozy nie stwierdzono sytuacji przemocowych. Jednak nadal należy prowadzić obserwację, czy występuje przemoc psychiczna względem młodego syna kobiety w kwestii przymuszania do opieki nad babcią i jej konkubentem.*

## Zadłużenia

Czy występuje zadłużenie czynszowe? Ile wynosi to zadłużenie i jak długo trwa? Czy podejmowano jakiegokolwiek próby spłacenia tego zadłużenia? Czy próby te się powiodły? Czy oprócz zadłużenia czynszowego występują jakieś inne zadłużenia (np. w parabankach)? Jak duże jest to zadłużenie?

Przykład: *Zadłużenie czynszowe – ok. 2 lat zaległości; kobieta nie zna dokładnej kwoty. Na dowód matki zaciągnięto pożyczki w parabankach.*

## Niepełnosprawność\*

Kto jest osobą niepełnosprawną w rodzinie? Jakie jest źródło niepełnosprawności, np. wypadek, wada wrodzona, choroba przewlekła? Czy jest orzeczony stopień niepełnosprawności, jeżeli nie, to dlaczego? Stopień samoobsługi: czy jest wymagane wsparcie innych osób? Czy korzysta się z usług opiekuńczych? Czy konieczne jest zlikwidowanie barier architektonicznych? Jakie jest zaopatrzenie w sprzęt rehabilitacyjny?

Przykład: *Nie dotyczy.*

### ETAP 3. INFORMOWANIE MIESZKAŃCA O JEGO UPRAWNIENIACH I ZASOBACH INSTYTUCJONALNYCH

Etapów związanych z diagnozą nie warto wydłużać, gdyż może to spowodować zniechęcenie mieszkańca brakiem podejmowania konkretnych działań. Zadaniem LS jest przekazywanie mieszkańcowi informacji o możliwości skorzystania ze wsparcia innych instytucji. Może się okazać, że głównym problemem mieszkańca jest brak umiejętności poruszania się w systemach wsparcia.

**INFORMACJA NR 1**, czyli tabela z wykazem instytucji i ich kompetencji (str. 44) prezentuje, jakie działania można podpowiadać mieszkańcom. Została ona podzielona na kategorie problemów.

### WARTO PAMIĘTAĆ

Dobór działań, ewentualne podjęte interwencje (np. wykonanie pierwszego wstępnego telefonu do doradcy zawodowego) dokumentujemy w Karcie Działań LS (NARZĘDZIE NR 3, str. 55).

### ETAP 4. WERYFIKACJA INFORMACJI ORAZ PODJĘCIE DECYZJI O DALSZYCH KROKACH

Etap ten pozwala na weryfikację przez LS pozyskanych informacji (dotyczy np. kontaktu z pracownikiem socjalnym, działań ustalonych z MOPS, kuratorem, dzielnicowym, zespołem interdyscyplinarnym itp.). LS samodzielnie podejmuje decyzję, jakie informacje chce zweryfikować w celu określenia dalszych działań podejmowanych wspólnie z mieszkańcem.



Ponieważ ustalenie terminu spotkania może być trudne i czasochłonne, możliwy jest także kontakt telefoniczny w celu weryfikacji informacji diagnostycznych pozyskanych przez LS.

### OPIS DZIAŁAŃ LATARNIKA SPOŁECZNEGO DLA PRZYKŁADOWEJ RODZINY

Aby wesprzeć rozwiązanie problemu opisanego na etapie diagnozy, LS powinien nawiązać kontakt z **pracownikiem socjalnym**, który w ramach swoich uprawnień może pomóc rodzinie. Pracownik socjalny posiada narzędzie, jakim jest wywiad środowiskowy, na podstawie którego można rodzinę objąć szerokim wsparciem w formie **pracy socjalnej** oraz pomocy materialnej i rzeczowej. Każda forma pomocy/wsparcia ze strony pracownika wymaga wydania decyzji administracyjnej. Tylko taka decyzja uruchamia proces pomocy rodzinie ze strony MOPS.

LS nie posiada uprawnień do przeprowadzania wywiadu środowiskowego i przydzielania pomocy określonej ustawą o pomocy społecznej.

### DLACZEGO LATARNIK SPOŁECZNY POWINIEN PODJĄĆ TAKIE DZIAŁANIE?

Rodzina wymaga wsparcia ośrodka pomocy społecznej. Konieczne jest udzielenie pomocy materialnej osobom niepełnosprawnym (zasiłek stały) oraz dzieciom (np. w formie dożywiania w szkole). Rodzina (matka) wymaga także usług opiekuńczych. Wszystkie te formy pomocy przyznawane są na podstawie decyzji administracyjnej ze środków MOPS.

System pomocy społecznej dysponuje także asystentem rodziny zatrudnionym w MOPS, którego świadczenia przyznawane są rodzinom wymagającym takiego wsparcia.

### MOŻLIWE DALSZE KROKI TO:

- LS kończy swoje wsparcie – scenariusz możliwy w sytuacji, gdy mieszkaniec uzyskał wystarczające informacje o możliwościach instytucji pomocowych i jest gotowy do samodzielnego podejmowania działań. Rolą LS jest okazjonalne monitorowanie sytuacji mieszkańca.

**W opisywanym przykładzie współpraca LS z rodziną będzie trwała nadal. Na tym etapie nie można jej zakończyć.**

- LS kontynuuje wsparcie, pomagając mieszkańcowi w podejmowaniu działań, wspiera go w kontaktach z instytucjami pomocowymi, uczestniczy w spotkaniach w poszczególnych instytucjach, wspólnie z mieszkańcem buduje indywidualny plan wsparcia (patrz kolejny etap).
- LS kontynuuje wsparcie i powołuje Doraźny Zespół Merytoryczny (DZM, **informacja o zespole doraźnym** na str. 25 - 29).

**TWORZENIE DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO** zależy od sytuacji mieszkańca i jego otoczenia. Jest fakultatywnym działaniem LS.

LS diagnozuje sytuację i podejmuje decyzję, czy potrzebne jest powołanie zespołu doraźnego – wskazaniem do tego jest konieczność rozwiązania wielu problemów mieszkańca i jego otoczenia. W takiej sytuacji niezbędne jest zaangażowanie w JEDNYM CZASIE przedstawicieli KILKU INSTYTUCJI (np. pracownika socjalnego, dzielnicowego, pedagoga szkolnego) i działanie w oparciu o ich kompetencje i uprawnienia.

W swojej pracy LS cały czas posługuje się **NARZĘDZIEM NR 3** – Kartą Działań Latarnika Społecznego ( str. 55), w której na bieżąco (po każdym spotkaniu) dokumentuje sytuację mieszkańca i podjęte działania. Kartę tę konstruuje się indywidualnie dla każdego mieszkańca i jego otoczenia.

Oto, co łódzcy Latarnicy mówili o tym narzędziu:

Wypełniam systematycznie – każdego dnia po powrocie z terenu, dzięki temu mam usystematyzowane wszystko, co danego dnia robiłem.

Jest to wewnętrzny dokument, który może być również pomocny w monitorowaniu postępów w pracy z mieszkańcem.

Bardzo przydatne w pracy. Podobnie jak inni wysoko oceniam to narzędzie.

Karta musi być wypełniana bez obecności mieszkańca.

### PRZYKŁADOWO WYPEŁNIONY FRAGMENT KARTY DZIAŁAŃ LATARNIKA SPOŁECZNEGO

LATARNIK SPOŁECZNY: **ANNA KOWALSKA**

ADRES NIERUCHOMOŚCI I NR LOKALU: **UL. REWITALIZACYJNA 15 LOK. 8**

DANE LOKATORA: **MAŁGORZATA PRZEPROWADZANA**

Data, miejsce	Opis sytuacji, realizowane działania	Ustalenia, rekomendacje	Status
09/08/2017	Pani Małgorzata dzwoniła, gdy byłam na zwolnieniu. Powiedziała, że ma numer telefonu do mnie od pracownika socjalnego, p. Katarzyny Pomocnej. Oddzwoniłam po powrocie ze zwolnienia. Z rozmowy dowiedziałam się, że pani Małgorzata potrzebuje pomocy, ma sporo kłopotów, boi się przeprowadzki, a my podobno jesteśmy z jakiejś fundacji (sprostowałam). Pani Małgorzata z niepokojem mówiła o konieczności przeprowadzki, o wysokim długu czynszowym, chorej matce i braku możliwości pracy. Przekazałam sprawę Gospodarzowi. Powiedział, że w tym tygodniu nie zajmie się sprawą, więc ustaliliśmy termin spotkania na środę. Oddzwoniłam do p. Małgorzaty; termin spotkania przyjęła z entuzjazmem.	1. Poinformować o sprawie Gospodarza Obszaru. 2. Umówić się na spotkanie.	1. Zrobione. 2. Zrobione.
16/08/2017	Zadzwoiłam do p. Małgorzaty i umówiłam się na spotkanie o godz. 11.00. Do środowiska poszłam z GO. Mieszkanie składa się z 2 pokoi. W jednym znajduje się aneks kuchenny oddzielony od reszty pokoju regałem. Toaleta znajduje się w korytarzu na tym samym piętrze, co mieszkanie. Mieszkanka zajęta pustostanem kilka lat temu, za lokal nie płaci czynszu.  Jeden pokój (ten z aneksem) zajmuje p. Małgorzata z dziećmi. Drugi pokój (mniejszy) zajmuje matka z konkubentem.  Pani Małgorzata dość ostrożnie mówi o nielegalnym podłączeniu do prądu, o chorobie matki (choroba Alzheimera). Chwali dzieci, szczególnie córkę.	1. Należy skontaktować się z wydziałem windykacji – możliwość odpracowania zadłużenia (GO). 2. Umowa o lokal socjalny (GO).	1. Zrobione. 2. Zrobione.

	<p>Narzekła na niskie zasiłki, cieszy się ze świadczenia 500+, wskazuje, jak znacząca to kwota w jej budżecie (pobiera środki na oboje dzieci jako samotna matka).</p> <p>Sytuacja zawodowa p. Małgorzaty: jest bezrobotna, właściwie nigdy nie pracowała. Zajmowała się dziećmi, czasem podejmowała drobne prace dorywcze – pracowała w McDonald's, sprzątała biura i mieszkania (na czarno). Obecnie nie pracuje. Nie wierzy w skuteczność projektów aktywizacyjnych.</p> <p>Pani Małgorzata nie ma umowy o najem lokalu. Pokazała za to cały stos pism dot. długów w parabankach, zaciągniętych na dowód matki.</p>		
17/08/2017	<p>Gospodarz umówił nam spotkanie w Wydziale Windykacji/ZLM, by uregulować sytuację mieszkaniową.</p> <p>Skontaktowałam się z pracownikiem socjalnym, by porozmawiać o sytuacji p. Małgorzaty. Pracownik potwierdziła informacje, które uzyskałam podczas spotkania. Wskazał mi na sytuację dzieci i trudności wychowawcze kobiety. Pracownik zna rodzinę, widzi jej sytuację. Potwierdza trudność w aktywizacji p. Małgorzaty i jej niechęć do uczestniczenia w projektach aktywizacyjnych – zastania się zawsze koniecznością opieki nad dziećmi lub matką. Bardzo miły kontakt z panią z ośrodka pomocy społecznej.</p>		
22/08/2017	<p>Byliśmy w Wydziale Windykacji z Gospodarzem i p. Małgorzatą. Spotkanie było trudne – p. Małgorzata ma dość roszczeniowe nastawienie i oczekuje pomocy, a niespecjalnie chce podejmować jakiegokolwiek działania.</p> <p>Przy wsparciu Gospodarza i moim ustaliłyśmy, że przede wszystkim uporządkujemy sytuację prawną mieszkania: potrzebne jest podpisanie umowy, ustalenie wysokości zadłużenia. Pani Kierownik Działu Windykacji dała odpowiednie dokumenty i umówiliśmy się na kolejne spotkanie za tydzień.</p> <p>Po wyjściu rozmawiałam z p. Małgorzatą o podjęciu jakiegokolwiek pracy. Wydaje się, że wstępnie się na to zgodziła. Umówiliśmy się na kolejne spotkanie.</p>	1. Oferty pracy (PUP) oraz możliwość skorzystania z projektu aktywizacyjnego.	W trakcie.

25/08/2017	<p>Spotkałam się z p. Małgorzatą (krótkie spotkanie w Biurze). Przeglądałyśmy wspólnie oferty pracy i projektów aktywizacyjnych.</p> <p>Obiecała je przeanalizować.</p> <p>Pomogłam jej wypełnić dokumenty do ZLM.</p>		
05/09/2017	<p>P. Małgorzata zadzwoniła z informacją, że znalazła jakiś projekt unijny, w którym mogłaby wziąć udział. Ma wątpliwości, czy uda jej się pogodzić to z opieką nad dziećmi i chorą matką.</p> <p>Obiecałam pomóc.</p> <p>Zadzwoniłam do pracownika socjalnego. Umówiłam się na spotkanie, byśmy wspólnie poszukały rozwiązania sytuacji p. Małgorzaty. Pracownica socjalna zaproponowała, że postara się zaprosić asystenta rodzinnego na spotkanie. Może podpowie, jak wesprzeć rodzinę.</p>		
13/09/2017	<p>Spotkałam się z pracownikiem socjalnym, asystentem rodziny i Gospodarzem. Omówiłyśmy sytuację rodziny. Podczas spotkania Gospodarz kontaktował się też z pracownikiem ZLM w sprawie umowy o lokal i zadłużenia p. Małgorzaty. Wydaje się, że wszystko da się pozytywnie załatwić – przede wszystkim sytuację prawną mieszkania.</p> <p>Zrobiliśmy wspólnie zarys planu działania. Postanowiliśmy skontaktować się ze szkołą, by ewentualnie włączyć pedagoga szkolnego do współpracy.</p>		

#### ETAP 4.1 DORAŻNY ZESPÓŁ MERYTORYCZNY

Pod pojęciem Doraźnego Zespołu Merytorycznego (DZM) rozumiemy grupę przedstawicieli lokalnych organizacji i instytucji, z którymi Latarnik Społeczny podejmuje współpracę w celu zapewnienia lepszego wsparcia dla środowiska, z którym

pracuje. W modelu pracy Latarnika przyjmujemy, że DZM jest jednym z kluczowych narzędzi. Zespół taki nie jest powoływany obowiązkowo dla każdego środowiska. To LS powinien decydować, czy i kiedy wymagana jest współpraca z różnymi instytucjami i jej koordynowanie w ramach DZM.

### PRZYKŁAD POWOŁANIA ZESPOŁU DORAŻNEGO

Przytoczona sytuacja rodziny wymaga zaangażowania kilku instytucji. W opisanym przypadku proponuje się powołanie zespołu doraźnego, w którego skład wejdą: pracownik socjalny, pedagog szkolny, asystent rodziny oraz Gospodarz Obszaru. W ramach pracy zespołu konieczny jest podział zadań ze względu na różne kompetencje jego członków. Rolą LS w tym przypadku jest wsparcie rodziny w korzystaniu z uprawnień poszczególnych jednostek.

W ramach swoich kompetencji **PRACOWNIK SOCJALNY** powinien m.in.:

- zapewnić pomoc finansową osobom ze znacznym stopniem niepełnosprawności w formie zasiłku stałego oraz udzielić innych form wsparcia, np. pomoc w dożywianiu dzieci,
- przyznać usługi opiekuńcze osobom niepełnosprawnym,
- zgłosić do SANEPID-u konieczność przeprowadzenia dezynsekcji,
- prowadzić pracę socjalną w zakresie motywowania osób bezrobotnych do podjęcia pracy.

W ramach swoich kompetencji **PEDAGOG SZKOLNY** powinien m.in.:

- analizować wyniki nauczania dzieci uczęszczających do szkoły,
- przeprowadzać indywidualne rozmowy z dziećmi oraz rodzicami/opiekunami,
- w sytuacji wymagającej wsparcia Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej skierować dzieci do tej placówki,
- nawiązywać kontakt z wychowawcą klasy i nauczycielami w celu pozyskiwania informacji o sytuacji edukacyjnej dzieci,
- nawiązać współpracę z asystentem rodziny w zakresie pracy z rodziną.

W ramach swoich kompetencji **ASYSTENT RODZINY** powinien m.in.:

- w zakresie kwestii wychowawczych nawiązać współpracę z pedagogiem szkolnym,

- prowadzić indywidualne konsultacje wychowawcze dla rodziców i dzieci,
- podjąć współpracę z pracownikiem socjalnym w celu uruchomienia pomocy w zakresie usług świadczonych osobom niepełnosprawnym,
- współpracować z Gospodarzem Obszaru w zakresie uregulowania kwestii mieszkaniowych, w tym zadłużenia oraz przeprowadzki.

W ramach swoich kompetencji **GOSPODARZ OBSZARU** powinien m.in.:

- nawiązać kontakt z Zarządkiem Lokali Miejskich w celu weryfikacji sytuacji mieszkaniowej, wyjaśnić rodzinie, co w praktyce oznacza wyrok eksmisyjny i jakie są dalsze procedury postępowania,
- członkom rodziny nieuwzględnionym w wyroku eksmisyjnym udzielić pomocy w napisaniu pisma lub złożeniu wniosku o przydział lokalu,
- skontaktować się z Wydziałem Windykacji oraz we współpracy z rodziną ułożyć plan oddłużania (dług czynszowy).

LS powinien utrzymywać stały kontakt z rodziną, informować o działaniach zespołu i poszczególnych jednostek, wspierać rodzinę w podejmowaniu wysiłków zmierzających do poprawy jej sytuacji. Poszczególne zadania będą miały odzwierciedlenie w zapisach IPW. Zadaniem LS jest mobilizowanie rodziny do korzystania z uprawnień jednostek pomocowych.

W zespole doraźnym LS przyjmuje rolę łącznika pomiędzy odpowiednimi służbami a rodziną.

### DLACZEGO LS POWINIEN PODJĄĆ TAKIE DZIAŁANIE?

Sytuacja rodziny wymaga współpracy wielu osób, które, korzystając ze swoich uprawnień, będą mogły ją wspierać. LS nie posiada uprawnień do prowadzenia postępowań administracyjnych w zakresie przyznawania świadczeń pomocy społecznej oraz nie ma dostępu do informacji o sytuacji dzieci uczęszczających do szkoły. Nie realizuje też zadań asystenta rodziny.

### UMOCOWANIA PRAWNE:

Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1769 z późn. zm.),

Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. z 2017 r. poz. 697 z późn. zm.),

Uchwała Nr 221 Rady Ministrów z dnia 10 grudnia 2013 r. w sprawie ustanowienia wieloletniego programu wspierania finansowego gmin w zakresie dożywiania „Pomoc państwa w zakresie dożywiania” na lata 2014-2020 (M. P. z 2015 r. poz. 821 z późn. zm.).

### ZADANIA DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO TO:

- ✓ identyfikowanie problemów środowiska,
- ✓ koordynowanie współpracy działających na danym terenie instytucji i organizacji, z pomocy których może korzystać środowisko,
- ✓ planowanie wspólnych działań i aktualizacja IPW dla środowiska,
- ✓ wdrażanie działań naprawczych,
- ✓ ocenianie świadczonego wsparcia.

Powołując DZM, Latarnik Społeczny musi mieć na uwadze obowiązujące przepisy prawa, w tym dotyczących ochrony danych osobowych. Oznacza to, że koordynując współpracę różnych instytucji, musi zadbać o to, żeby zakres przekazywanych danych spełniał wymogi ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

DZM zwoływany jest przez Latarnika Społecznego w indywidualnych przypadkach, wynikających z potrzeby danej rodziny. Przesłanką do powołania zespołu jest kumulacja problemów społecznych, czyli sytuacja, kiedy dla efektywnego realizowania działań konieczna jest współpraca różnych instytucji. Latarnik Społeczny podejmuje decyzję o powołaniu zespołu, oceniając, czy zespół i stała współpraca podmiotów/instytucji są potrzebne do realizacji zadań wyszczególnionych w IPW. DZM-my nie mają charakteru formalnego, tj. nie wymagają zarządzeń ze strony właściwych organów samorządowych.

W skład DZM wchodzi osoby reprezentujące lokalne instytucje/organizacje, których współpraca jest konieczna do koordynowania działań na rzecz środowiska objętego wsparciem Latarnika Społecznego.

### PODSTAWOWY TRZON DZM TWORZĄ:

- ✓ Latarnik Społeczny odpowiedzialny za współpracę z mieszkańcem i koordynowanie pracy zespołu,
- ✓ pracownik socjalny pracujący z rodziną na obszarze rewitalizacji (w przypadku osób objętych wsparciem instytucji pomocy społecznej),
- ✓ pracownik socjalny pracujący z rodziną w nowym miejscu zamieszkania (jeżeli nowe miejsce zamieszkania jest już znane),
- ✓ właściwy Gospodarz Obszaru koordynujący proces przeprowadzki.

W zależności od stwierdzonych problemów Latarnik Społeczny identyfikuje inne kluczowe podmioty, których współpraca jest konieczna dla polepszenia sytuacji rodziny objętej wsparciem DZM.

### PRZYKŁADOWE SKŁADY ZESPOŁÓW W ZALEŻNOŚCI OD OBSZARÓW PROBLEMOWYCH:

#### PRZEMOC W RODZINIE

- ✓ kurator sądowy,
- ✓ dzielnicowy z rewitalizowanego obszaru,
- ✓ dzielnicowy z obszaru nowego miejsca zamieszkania,
- ✓ przedstawiciele organizacji pozarządowych specjalizujący się w rozwiązywaniu problemów związanych z przemocą (np. Centrum Praw Kobiet),
- ✓ przedstawiciele innych podmiotów zidentyfikowanych przez Latarnika Społecznego na etapie powoływania lub pracy zespołu, których udział jest niezbędny do koordynowania działań.

#### BRAK AKTYWNOŚCI SPOŁECZNO-ZAWODOWEJ

- ✓ pracownicy Powiatowego Urzędu Pracy,
- ✓ pracownik Biura ds. Strategii Miasta i innych jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Łodzi odpowiedzialnych za projekty aktywizacji społeczno-zawodowej,
- ✓ przedstawiciele organizacji pozarządowych prowadzący działania aktywizujące, z którymi Latarnik Społeczny współpracuje lub może współpracować w zakresie działań na rzecz środowiska,
- ✓ przedstawiciele innych podmiotów, jakie Latarnik Społeczny zidentyfikuje na etapie powoływania lub pracy zespołu, których udział jest niezbędny do koordynacji działań.

## ETAPY POWOŁYWANIA I DZIAŁANIA DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO

1. LS rozpoznaje problemy do rozwiązania. Na podstawie IPW i dotychczasowej pracy ze środowiskiem analizuje, kto w lokalnej społeczności już je wspiera. Rolą LS na tym etapie jest ocena dotychczasowego wsparcia i skuteczności rozwiązywania problemów oraz podejmowanie decyzji o ewentualnej konieczności interwencji innych podmiotów.
2. LS wybiera przedstawicieli instytucji/organizacji oraz osoby kluczowe do współpracy przy realizacji celów zawartych w IPW. Analiza z etapu pierwszego (narzędzie nr 1) powiązana jest z identyfikacją osób/organizacji/instytucji, jakie jeszcze mogą pojawić się w sferze oddziaływania na środowisko, w którym pracuje LS. Może ona dotyczyć zarówno etapu przed przeprowadzką danej osoby, jak i po zmianie miejsca zamieszkania. Identyfikując potencjalne instytucje/organizacje, LS przeprowadza analizę możliwych form zaangażowania ich w wybrane problemy określone w IPW.

Powołanie Doraźnego Zespołu Merytorycznego nie ma charakteru formalnego. Ideą DZM jest faktyczna współpraca osób reprezentujących zarówno instytucje publiczne, jak i pozarządowe. Powołanie DZM może odbyć się w dwóch formach:

- oficjalnej – LS występuje do przełożonych w celu oficjalnego zaproszenia przedstawicieli instytucji/organizacji do pracy w zespole,
- roboczej – LS bezpośrednio kontaktuje się z przedstawicielami instytucji/organizacji i zwołuje spotkania robocze zespołu.

Wybór formy uzależniony jest od partnerów – niektórzy dla podjęcia współpracy będą potrzebowali oficjalnych zaproszeń do udziału w spotkaniach zespołu, inni nie. LS poprzez kontakt i współpracę z przedstawicielami organizacji/instytucji określa, która forma będzie odpowiednia.

LS z jednej strony pełni funkcję koordynatora prac zespołu (z jego diagnozy wynikają cele prac zespołu i lista problemów, którymi DZM musi się zająć), z drugiej wspiera organizacyjnie pracę grupy (np. będzie pilnował terminów spotkań). LS powinien zadbać o stworzenie planu działań oraz by zespół zakończył współpracę po wykonaniu zadań.

**INDYWIDUALNY PLAN WSPARCIA (IPW)** to plan pracy tworzony wspólnie przez Latarnika i mieszkańca. IPW określa zadania obu stron i obie strony zobowiązuje do pracy nad zmianą sytuacji życiowej mieszkańca.

**ZASADY FUNKCJONOWANIA DZM**, w tym częstotliwość spotkań, określenie decyzyjności w zespole oraz innych zależności

- Pracami zespołu kieruje Latarnik Społeczny.
- Spotkania zespołu odbywają się w miarę potrzeb, jednak rekomendowane jest minimum jedno spotkanie w miesiącu.
- Decyzje w zespole podejmowane są w drodze konsensusu.
- Podstawą pracy DZM jest plan działania zespołu (**ZAŁĄCZNIK NR 2**, str. 62). Na jego podstawie członkowie zespołu określają zadania i czas ich realizacji.

Za monitoring prac zespołu odpowiada Latarnik Społeczny. Monitoring przeprowadzany jest:

- a. każdorazowo na spotkaniu DZM poprzez analizę stopnia realizacji planu,
- b. indywidualnie przez Latarnika Społecznego poprzez kontakt z instytucjami w ramach bieżącej realizacji działań.

Uwagi dotyczące monitoringu Latarnik Społeczny zamieszcza w swoim sprawozdaniu (vide: Działanie 1, **NARZĘDZIE NR 3**: Karta Działań Latarnika Społecznego).

Ocena prac Doraźnego Zespołu Merytorycznego dokonywana jest minimum raz na kwartał oraz na koniec pracy zespołu. Podstawą oceny jest plan działania zespołu (**ZAŁĄCZNIK NR 2**, str. 62). Oceny dokonują członkowie zespołu. Oni też decydują o kontynuacji pracy.

LS ocenia działania zespołu w swoim sprawozdaniu; może też wykorzystać uproszczony wzór oceny, opisany w **ZAŁĄCZNIKU NR 5**, str. 65. W przypadku decyzji o zakończeniu prac zespołu LS odpowiada za archiwizację dokumentacji zgodnie z obowiązującymi procedurami.

LS jako koordynator odpowiedzialny za współdziałanie ze środowiskiem prowadzi Dokumentację prac zespołu. Dokumentacja obejmuje:

- a. oświadczenia osób pracujących w zespole o zachowaniu tajemnicy (**ZAŁĄCZNIK NR 1**, str. 61),
- b. plan działania zespołu (**ZAŁĄCZNIK NR 2**, str. 62),
- c. protokoły ze spotkań zespołu wraz z listą obecności (**ZAŁĄCZNIKI NR 3 i 4**, str. 63-64),
- d. ocenę realizacji współpracy w ramach DZM – dokument fakultatywny (**ZAŁĄCZNIK NR 4**, str. 65).

## ZAŁĄCZNIK NR 2 – PLAN DZIAŁANIA DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO

### ODBIORCA DZIAŁAŃ

Środowisko: Kobieta, dwoje małoletnich dzieci (córka 5 lat, syn 11 lat), matka kobiety oraz konkubent matki (obydwoje po 60. roku życia, w znacznym stopniu niepełnosprawności).

Kluczowe problemy środowiska, którymi zajmować ma się zespół:

- nieobjęcie matki kobiety i jej konkubenta wsparciem w związku z niepełnosprawnościami,
- obciążanie dzieci obowiązkami opiekuńczymi,
- problemy szkolne i wychowawcze syna kobiety,
- trudna sytuacja mieszkaniowa, w tym zaległości czynszowe oraz kwestia przeprowadzki.

### PRZYKŁADOWE PROBLEMY

Planowane cele współpracy pomiędzy partnerami w ramach Doraźnego Zespołu Merytorycznego oraz działania, które należy podjąć na rzecz środowiska:

- zapewnienie usług opiekuńczych dla matki i konkubenta,
- zapewnienie wsparcia pedagogicznego dla dzieci,
- zmiana miejsca zamieszkania,
- uregulowanie zaległości czynszowych.

Lp.	Działania zaplanowane	Osoba/instytucja odpowiedzialna	Termin realizacji
1.	Zapewnić usługi opiekuńcze osobom niepełnosprawnym.	Pracownik socjalny.	Termin realizacji powinien być zgodny z obowiązującymi przepisami oraz lokalną praktyką.
2.	Zapewnić pomoc finansową osobom niepełnosprawnym w formie zasiłku stałego.	Pracownik socjalny.	iw.
3.	Monitoring rodziny pod kątem współpracy z pedagogiem szkolnym.	Asystent rodziny.	Działanie stałe.



4.	Konsultowanie działań z pracownikiem socjalnym w zakresie uzyskania pomocy w postaci usług opiekuńczych oraz sposobu ich realizacji.	Asystent rodziny.	Działanie stałe.
5.	Przeprowadzić rozmowy z synem kobiety i zaplanować pracę w zakresie problemów z zachowaniem i nauką.	Pedagog szkolny.	Niezwłocznie.
6.	Nawiązać współpracę z wychowawcą dziecka w zakresie planu działania.	Pedagog szkolny.	įw.
7.	Spotkać się z matką chłopca i porozmawiać o sytuacji dziecka.	Pedagog szkolny.	įw.
8.	Nawiązać współpracę z poradnią psychologiczno-pedagogiczną w zakresie pracy z dziećmi.	Pedagog szkolny.	įw.
9.	Analiza sytuacji mieszkaniowej rodziny.	Asystent rodziny/ Gospodarz Obszaru	Niezwłocznie.
10.	Spotkanie z administratorem nieruchomości – analiza stanu zadłużenia.	Gospodarz Obszaru.	įw.
11.	Opracowanie zasad spłaty zadłużenia.	Gospodarz Obszaru/ asystent rodziny/ pracownik socjalny.	Terminy powinny być określone na podstawie indywidualnej oceny sytuacji i możliwości podjęcia działań oddłużeniowych.
12.	Stworzyć plan przeprowadzki, wskazać nowe lokale, podpisać umowę o najem nowego lokalu.	Gospodarz Obszaru, administracja nieruchomości.	Terminy powinny wpisywać się w plan przeprowadzek dla danych nieruchomości.

\* powyższe ustalenia powinny stanowić podstawę do aktualizacji Indywidualnego Planu Wsparcia.

## Ustalone terminy oceny realizacji planu działania:

Lp.	Działania zaplanowane	Termin oceny	Termin realizacji
1	Spotkania wspólne LS – GO – pracownik socjalny – pedagog szkolny.	Min. raz na 2 tygodnie w pierwszej fazie realizacji.	Termin realizacji powinien być zgodny z obowiązującymi przepisami oraz lokalną praktyką.
2.	Spotkania wspólne LS – GO – pracownik socjalny – pedagog szkolny.	Min. raz na miesiąc.	įw.

### ETAP 5. KONSTRUOWANIE INDYWIDUALNEGO PLANU WSPARCIA

#### KONSTRUOWANIE IPW Z MIESZKAŃCEM JEST INDYWIDUALNE I WYMAGA:

- ✔ wysokiego poziomu zaufania mieszkańca do LS,
- ✔ otwartości mieszkańca na podejmowanie wspólnych działań,
- ✔ motywacji mieszkańca do zmiany sytuacji życiowej,
- ✔ pełnej zgody umawiających się stron co do warunków IPW,
- ✔ możliwości renegocjacji warunków IPW,
- ✔ wzajemnej odpowiedzialności za ich dotrzymanie.

Indywidualny Plan Wsparcia (IPW, NARZĘDZIE NR 4, str. 56) w wielu sytuacjach będzie podstawowym narzędziem współpracy LS i mieszkańca. IPW warto traktować jak plan zmiany tworzony metodą małych kroków. W wielu przypadkach zadania wpisane w IPW będą nieduże, ale nawet niewielkie postępy powinny prowadzić do zmiany w życiu mieszkańca i pomóc w osiągnięciu wyznaczonego celu. Warto wypełniać tabelę IPW, ale w niektórych sytuacjach zapisywanie zadań będzie dla mieszkańców trudne.

#### RADA DLA LS

Sposób i tempo zawierania IPW ustalaj za każdym razem indywidualnie, kierując się powyższymi czynnikami, mając na uwadze sytuację mieszkańca.

## INDYWIDUALNY PLAN WSPARCIA (NARZĘDZIE NR 4)

Co łódzcy Latarnicy powiedzieli o tym narzędziu:

Konstruować należy raczej cele o dość dużym poziomie ogólności, gdyż mieszkańcy, z którymi pracujemy, rzadko są w stanie zrozumieć to, że powinni te cele podzielić na mniejsze kroki i po kolei je realizować; ważniejsze dla nich są cele ogólne („grube”) niż drobne, niedające satysfakcji, gdy się je wykona.

Pomocny dokument, gdy mieszkaniec jest już po przeprowadzce – wszystkie podstawowe sprawy bytowe ma zagwarantowane (np. prawo do lokalu, odpracowanie długu, pieniądze na jedzenie itp.), wtedy można planować dalsze zmiany.

Podpis mieszkańca trzeba traktować opcjonalnie i pozostawić to do decyzji Latarnika i mieszkańca (ze względu na możliwy opór i strach przed podpisywaniem dokumentów ze strony lokatora).

Propozycja wypracowania celów i zadań zawartych w IPW może pojawić się po kilku spotkaniach, które poprzedzi seria działań realizowanych przez mieszkańca. Jeśli LS pracuje z osobą mało aktywną, nieufną, powinien ustnie umówić się z nią na wykonanie niewielkich zadań.

Dopiero po zbudowaniu zaufania i zmotywowaniu mieszkańca, LS może zaproponować spisanie większych, rozłożonych w czasie zobowiązań. Właśnie na tym etapie pracy z mieszkańcem spisywany jest IPW.

Przy określaniu celu należy zwrócić uwagę na to, czy dotyczy on danego mieszkańca (rozwiązania jego problemu) i jest przez niego formułowany – LS pomaga wyłącznie zapisać cel w sposób właściwy, jest moderatorem. Nie narzuca i nie decyduje o tym, co mieszkaniec ma zrobić.

- działania w IPW to konkretne, zaplanowane czynności (zadania), których podejmowanie zapewnia realizację celów IPW,
- trzeba określić sposoby wykonywania zadań,
- zadania muszą być przydzielone określonym osobom – realizatorom,
- termin ich realizacji musi być precyzyjnie ustalony,
- IPW ma charakter wiążący, zobowiązujący, ustala określone warunki.

„Mierz siły na zamiary” – ta maksyma odnosi się do wszystkich aspektów IPW.

## NARZĘDZIE NR 4 – INDYWIDUALNY PLAN WSPARCIA<sup>1</sup>

Przykładowe zadania, które mogą znaleźć się w IPW opisanej rodziny.

	SYTUACJA	DZIAŁANIA	TERMIN/realizator działania	EFEKTY
1.	Sytuacja mieszkaniowa	Kobieta wspólnie z LS pójdzie do Centrum Świadczeń, by pozyskać dodatek mieszkaniowy, oraz sprawdzi, czy może uczestniczyć w programie odpracowania czynszów. LS skontaktuje się z pracownikiem socjalnym, by uzyskać pomoc w procedurze.	2.01.2017. Mieszkaniec, pracownik socjalny, LS.	Złożenie wniosku.
		LS: zgłosić konieczność dezynsekcji.	15.12.2017. Pracownik socjalny.	Dezynsekcja.
		Kobieta: zgłosi się do dostawcy prądu z wnioskiem o rozłożenie zadłużenia na raty.	2.01.2017. Mieszkaniec, pracownik socjalny, LS.	Złożenie wniosku.
2.	Sytuacja rodzinna	Zgłoszenie przez pracownika socjalnego (po uprzednim uzyskaniu zgody od matki) konieczności objęcia rodziny wsparciem ze strony asystenta rodziny, który będzie pracował z rodziną w celu usprawnienia jej funkcjonowania.	1.01.2017. LS, pracownik socjalny.	Objęcie wsparciem rodziny przez asystenta rodziny.

3.	Problemy zdrowotne osób starszych	We współpracy z pracownikiem socjalnym zachęcenie matki do uczestnictwa w zajęciach w Środowiskowym Domu Samopomocy lub innej placówce, w której organizuje się zajęcia dla osób chorujących na chorobę Alzheimera. Na pierwsze zajęcia z matką pójdzie LS.	1.02.2017. Mieszkaniec, LS, asystent rodziny, pracownik socjalny.	Udział w zajęciach.
		Pomoc w formie usług opiekuńczych.	15.12.2017. Pracownik socjalny.	Przyznanie usług opiekuńczych.
		Konkubent matki: podjęcie dobrowolnego leczenia w placówce leczenia uzależnień w trybie dziennym lub stacjonarnym.	1.03.2018. Mieszkaniec, pracownik socjalny, LS, asystent rodziny.	Uczestnictwo w pierwszych zajęciach grupowych AA.
		Jeżeli osoba uzależniona nie będzie chciała dobrowolnie podjąć leczenia, pracownik socjalny kieruje ją na Komisję Rozwiązywania Problemów Alkoholowych. LS zgłasza taką potrzebę do pracownika socjalnego.	30.03.2018. Pracownik socjalny.	Zgłoszenie do Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.
4.	Sytuacja zawodowa	Kobieta: zgłosi się do PUP w celu przejrzania ofert pracy. Zgłosi się do jednego z realizowanych w ramach GPR projektów dot. poprawy sytuacji na rynku pracy.	1.02.2018. Pracownik socjalny, LS.	Zatrudnienie bądź skierowanie do np. CIS (Centrum Integracji Społecznej).

#### ETAP 6. OKREŚLENIE ZMIAN, JAKIE ZASZŁY POMIĘDZY POCZĄTKIEM DZIAŁAŃ LATARNIKA SPOŁECZNEGO A ICH ZAKOŃCZENIEM

Etap ten polega na określeniu przez LS i mieszkańca, które zmiany udało się wprowadzić, czy i jak poprawiła się sytuacja życiowa rodziny. Celem tej oceny jest także weryfikacja stopnia poprawności realizowanych zadań i ustalenie ewentualnej konieczności ich modyfikacji.

- ✓ Jest to działanie, w którym LS pokazuje mieszkańcom sukcesy, zrealizowane działania i osiągnięte cele. Wskazanie efektów działań pozwala osobie, z którą utworzony został IPW, zrozumieć, do czego dąży, realizując szczegółowe zadania. Określenie efektów działań będzie też pomocne przy ocenie stopnia realizacji celów wyznaczonych w IPW.

#### ETAP 7. ZAKOŃCZENIE WSPARCIA

Kiedy osoba lub rodzina jest już objęta skutecznym wsparciem instytucji pomocowych lub udało się już rozwiązać problemy, LS kończy systematyczną pracę z nią. Nie zrywa jednak kontaktu. Sytuacja rodziny powinna być nadal monitorowana. Od czasu do czasu LS powinien spotkać się z rodziną w nowym miejscu zamieszkania w celu określenia aktualnej sytuacji zawodowej, mieszkaniowej, społecznej, rodzinnej.

1. Rekomenduje się, aby IPW wypełniać tylko z tymi mieszkańcami, którym dokument w ocenie LS będzie przydatny w stworzeniu listy zadań koniecznych do wykonania; uporządkowaniu tych zadań i wskazaniu wśród nich priorytetów; pokazaniu „sukcesów” w realizacji poszczególnych zadań itp. O tworzeniu IPW decydują wspólnie LS i mieszkaniec.



## MONITOROWANIE EFEKTÓW WSPARCIA

Zadaniem Latarnika Społecznego jest wspieranie mieszkańców w wyjściu z trudnej sytuacji, w jakiej się znaleźli. Zakończenie pracy LS może nastąpić w przypadku:

- ✔ rozwiązania zdiagnozowanych problemów,
- ✔ rezygnacji mieszkańca z dalszego wsparcia,
- ✔ innych zdarzeń, np. zmiany miejsca zamieszkania (inne miasto).

Sytuacje takie (poza wyprowadzeniem się z miasta) nie powinny jednak powodować braku zainteresowania rodziną ze strony LS. Należy podkreślić, że mieszkańcy objęci wsparciem LS borykają się z licznymi kłopotami, dlatego LS oraz inne osoby wspierające, np. pracownik socjalny, pedagog czy kurator, powinny czuwać nad nimi i interweniować w sytuacji regresu.

### CO TO OZNACZA W PRAKTYCE?

LS oraz inne osoby wspierające rodzinę powinny mieć kontakt z jej członkami okazjonalnie, np. raz na kwartał odwiedzić ich, porozmawiać, sprawdzić, jak wygląda sytuacja mieszkaniowa, zawodowa (zatrudnienie), zdrowotna itp. Podczas rozmowy należy się dowiedzieć, czy rodzina radzi sobie z codziennymi sprawami, czy potrzebny jest jej inny rodzaj pomocy. Jeśli pojawiły się problemy, których rodzina nie może samodzielnie rozwiązać, LS powinien ponownie podjąć działania wspierające. Przed nawiązaniem kontaktu warto również sprawdzić, czy regularnie opłacany jest czynsz.

W pracy LS może się zdarzyć, że mieszkaniec zrezygnuje z oferowanego wsparcia. Może to być spowodowane rozwią-

zaniem jego problemów, poprawą sytuacji życiowej albo niechęcią do jej zmiany – brakiem zainteresowania dalszą współpracą.

Szacunek dla podmiotowości mieszkańca, jego decyzji o kierowaniu się własnymi regułami, są bardzo ważne. Należy jednak pamiętać, że LS oraz przedstawiciele innych służb w pracy z mieszkańcem powinni dążyć do kreowania stylu życia zgodnego z normami społecznymi, sprzyjającego prawidłowemu funkcjonowaniu w społeczeństwie oraz niezagrażającego zdrowiu mieszkańca. Dlatego, pomimo rezygnacji danej osoby ze wsparcia, należy zwrócić uwagę na te kwestie. LS stara się z mieszkańcem rozmawiać, często go odwiedzać, motywować do działania. Pomaga w codziennych czynnościach i w sprawach urzędowych. Jeżeli mieszkaniec nadal nie chce dalszej pomocy, a sposób życia pogarsza jego stan czy zagraża zdrowiu, a nawet życiu, należy podjąć wysiłek, by zmotywować go i zachęcić do wprowadzenia zmiany, pokazując konsekwencje takiego postępowania. Trzeba na przykład uświadomić, że niepłacenie czynszu doprowadzi do eksmisji, co może skutkować bezdomnością. Brak leczenia może spowodować pogorszenie stanu zdrowia, a negatywne zachowania wobec dzieci i brak dbałości o nie mogą skutkować pozbawieniem władzy rodzicielskiej.

Mimo to szereg działań motywujących może nie przynieść oczekiwanego rezultatu. Wtedy LS oraz inne służby powinni podjąć wobec mieszkańca działania, które zapobiegą sytuacjom kryzysowym, czyli np. w przypadku zaniedbywania dzieci zgłosić sprawę do sądu.



## MODEL ROZWOJU ZAWODOWEGO LATARNIKA SPOŁECZNEGO

### MODEL KOMPETENCYJNY

Sposób pracy Latarnika Społecznego wciąż ewoluuje. W chwili opracowania tego poradnika LS pracują od kilku miesięcy. Testowane są narzędzia ich pracy, sposoby i metody wsparcia mieszkańców oraz budowanie wsparcia kompetencyjnego w samym zespole pracowniczym. Praca LS i GO jest na bieżąco monitorowana. Wprowadzane są zmiany, dzięki którym wsparcie mieszkańców w procesie rewitalizacji jest skuteczniejsze.

Szczegółowy opis stanowiska i profil zawodowy Latarników może różnić się w poszczególnych miastach ze względu na potrzeby ich mieszkańców. W łodzi stanowiska LS i GO są mocno związane z przeprowadzkami. Ponieważ są to nowe funkcje, przy doborze osób na te stanowiska nie kierowano się wymaganiami kompetencyjnymi, wynikającymi z regulacji prawnych pomocy społecznej ani z innego obszaru typowych zadań samorządu. W procesie tworzenia poradnika i monitorowania poszczególnych narzędzi pracy LS wskazywano na ogromne znaczenie predyspozycji do pełnienia tej funkcji. Podkreślano wagę empatii, zdolności komunikacyjnych i umiejętności motywowania mieszkańca do zmiany.

W rezultacie dobór kompetencji jest efektem spotkań z LS i dyskusji o ich zadaniach i roli. Należy zwrócić uwagę na konieczność ewaluacji i rozwoju poziomu poszczególnych kompetencji poprzez szkolenia i superwizję.

W łodzi praca LS podlega ciągłej ocenie. Informacje zwrotne o efektach pracy, postępach i rozwoju kompetencji, sposobie

działania, efektywności, wzmacniają jakość pracy LS. Jest to istotne zarówno dla całego procesu, jak i samych pracowników, ponieważ ludzie (mimo obaw) lubią wiedzieć, jak są widziani przez innych, jak postrzegana jest ich praca. Pozwala to także prześledzić ich zaangażowanie, jego wartość i znaczenie w kontekście prowadzonego procesu. Z perspektywy instytucji ocena ta pozwala na ewaluację efektywności i jakości pracy, umożliwia wskazanie potencjału rozwojowego pracownika i pełni ważną funkcję motywacyjną.

Zbudowanie efektywnego systemu oceny pracowniczej wymaga obserwacji zespołu pracowników w czasie wykonywania przez nich obowiązków i określenia docelowych kompetencji potrzebnych całej organizacji (w tym przypadku zespołowi LS). Wymaga to wskazania celu, zasad, przedmiotu i procedury oceny pracowniczej. W łodzi zadania te wykonuje specjalista ds. mieszkalnictwa, koordynujący pracę zespołu GO i LS. Jego powołanie pomaga utrzymać wysoką jakość działania.

W początkowym okresie najskuteczniejsze wydaje się ocenianie pracy LS przez określanie celów – metoda ta nawiązuje do zarządzania przez cele – wspólnym ich ustalaniu przez przełożonego i pracownika, tak aby rozwój pracownika był związany zarówno z dążeniami organizacji, jak i jego indywidualnymi potrzebami i planami. Wyznaczenie celu pociąga za sobą ustalenie kolejnych zadań i udzielanie wsparcia w pracy nad jego osiągnięciem.

Ocena ma formę rozmowy koordynator – latarnik. Podczas spotkania dyskutują oni o rezultatach i sposobach ich osiągnięcia oraz wspólnie – co warto podkreślić – wyznaczają cele rozwojowe. W łodzi te indywidualne rozmowy stanowią ważny element ewaluacji i ewolucji funkcji LS. Kluczowe jest dobranie właściwego koordynatora. Musi być to osoba skupiona na pracy z zespołem i rozumiejąca rolę Latarnika.

Przykładowe **NARZĘDZIE DO PROWADZENIA ROZMOWY OCENIAJĄCEJ** zawarłiśmy w Aneksie, str. 72.

### SPÓSÓB ROZWOJU KOMPETENCJI (W TYM SZKOLENIA I KURSY)

Latarnik Społeczny w łodzi to nowa funkcja w systemie wsparcia i rozwiązywania problemów społecznych związanych z rewitalizacją. Rozwój kompetencji LS został oparty o 3 działania:

1. regularne superwizje z zewnętrznym superwizorem,
2. działania edukacyjne – zwiększanie wiedzy i kompetencji
3. ocena pracownicza, rozmowy rozwojowe z koordynatorem.

### REGULARNE SUPERWIZJE

Latarnicy Społeczni są grupą mocno narażoną na wypalenie zawodowe ze względu na specyfikę bezpośredniej pracy z mieszkańcami, trudne sprawy, z jakimi się stykają. Stały kontakt i wspólne dążenie do rozwiązania problemów sprawiają, że LS w naturalny sposób pogłębia relację ze środowiskiem, któremu pomaga. W związku z tym konieczne jest zbudowanie skutecznego systemu wsparcia superwizyjnego, by przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu.

Superwizja to relacja rozwojowa pomiędzy superwizorem a Latarnikiem Społecznym. Jej celem jest udzielenie lepszego wsparcia mieszkańcom, którzy są ostatecznymi beneficjentami tego procesu, oraz przygotowanie Latarnika do tego, by mógł stawić czoło wszystkim wyzwaniom, z jakimi styka się w swojej pracy. Przede wszystkim superwizje pomagają Latarnikom w emocjonalnym oddzieleniu problemów, z którymi mierzą się zawodowo, wyizolowaniu emocji, tak aby nie wpływały na kontakty z innymi ludźmi i ich rodzinami. Superwizje tworzą zdrowe bariery emocjonalne dla Latarników.

Superwizje mogą mieć dwojaki charakter:

- superwizje grupowe dla całej grupy Latarników Społecznych.

W łodzi spotkania zaplanowano na ok. 4 godziny. Prowadzone są przez osobę z kompetencjami superwizorskimi, poświadczonymi doświadczeniem (min. 3 lata pracy, prowadzenie superwizji dla profesjonalistów zajmujących się wsparciem innych osób, np. pracowników socjalnych, psychologów, terapeutów itp.) i/lub przygotowaniem edukacyjnym (np. ukończenie studiów magisterskich, podyplomowych w tym zakresie lub szkoleń/kursów w wymiarze min. 200 godz. edukacyjnych). Spotkania powinny być regularne (np. raz w miesiącu).

- superwizje indywidualne.

W łodzi te spotkania trwają 1,5 godziny. Wymagane są takie same kompetencje, jak od superwizorów prowadzących superwizje grupowe. Sesje powinny być regularne (np. raz w miesiącu), a każdy LS powinien odbyć co najmniej 6 superwizji w ciągu roku.

Indywidualna relacja superwizyjna może być wsparta kontaktem telefonicznym w miarę potrzeb i w porozumieniu z superwizorem. Żeby relacja ta miała również charakter poznawczy, może być poszerzona o zadania rozwojowe dla LS.

### DZIAŁANIA EDUKACYJNE

Działania edukacyjne wspierają kompetencje LS. Dzięki temu mogą oni uzupełnić wiedzę z zakresu pomocy społecznej i narzędzi pracy z mieszkańcem znajdującym się w trudnej sytuacji.

## ZAKRES TEMATYCZNY SZKOLENIA/KURSU

Poniższe tematy mogą być realizowane w różnych formach edukacyjnych: szkoleń dla Latarników czy też samodzielnego zdobywania wiedzy na szkoleniach zewnętrznych. Nie wszystkie tematy muszą być zrealizowane przed rozpoczęciem przez Latarnika pracy. Można gromadzić wiedzę, zbierając równocześnie własne doświadczenie w bieżącej pracy.

**Rewitalizacja – wprowadzenie do tematyki**, Ustawa o rewitalizacji, Gminny Program Rewitalizacji

**Diagnoza sytuacji beneficjenta**, czyli jak prowadzić działania diagnostyczne

**Kompetencje** poszczególnych instytucji pomocowych (w tym: OPS, policja, straż miejska etc.)

**Skuteczne motywowanie do zmian**, czyli jak motywować do zmiany, jak budować wewnętrzną motywację do zmiany, jak angażować ludzi do zmiany i samorozwoju

**Podstawy systemu pomocy społecznej w Polsce**, w tym: ustawa o pomocy społecznej, metody i narzędzia pracy socjalnej

**Budowanie IPW w praktyce**

**Organizacja społeczności lokalnej**, w tym nowe narzędzia pracy w środowisku lokalnym

**Efektywna komunikacja z elementami inteligencji emocjonalnej** – pogłębianie świadomości nt. emocji oraz postaw wobec osób defaworyzowanych społecznie, osobistych zasobów oraz ograniczeń w kontekście pracy z mieszkańcem w trudnej sytuacji życiowej

**Polityka mieszkaniowa w Polsce i w łodzi**, ochrona praw lokatorów

**Interwencja kryzysowa**, czyli jak radzić sobie w sytuacji kryzysowej, jak wychodzić z kryzysu

**Praca z klientem w trudnej sytuacji**; jak pracować z osobami z konkretnymi problemami społecznymi, w szczególności z zakresu uzależnień, niepełnosprawności, przemocy

**Pierwsza pomoc przedmedyczna**, jak interweniować w wybranych sytuacjach zagrożenia zdrowia i życia

**Jak pracować w zespołach doraźnych**; jak wykorzystywać partnerstwo w środowisku lokalnym jako narzędzie rozwiązywania problemów społecznych

Ważnym elementem edukacji LS jest szkolenie w terenie – poznanie środowiska, w którym pracuje, poznanie miasta i jego mieszkańców. W łodzi Latarnicy podczas szkoleń spędzili w terenie kilka dni. Dzięki temu poznali kamienice i podwórka, plany remontowe.

w kontakcie z innymi ludźmi. Radzimy, żeby osoby pełniące tę funkcję nie brały udziału w treningu razem, jako grupa, ponieważ może to zaburzyć ogląd sytuacji czy prowadzić do skupienia się na innych niż pożądane aspektach.

Zachęcamy też, by każdy LS wziął udział w treningu interpersonalnym, doświadczył swoich emocji i przyjrzał się swoim relacjom

## SYSTEM MOTYWACYJNY

W rozmowach z łódzkimi Latarnikami widać dużą motywację wewnętrzną, zbudowaną m.in. na:

- chęci pomagania osobom w trudnej sytuacji,
- okazji do uczestnictwa w ważnym przedsięwzięciu,
- dużym realnym wpływie na zakres zadań i sposób pracy.

System motywacyjny powinien wspierać te trzy filary. Z obserwacji i doświadczeń z pracy w sektorze pozarządowym i publicznym

wynika, że to właśnie one często są skutecznymi motywatorami (poprzez poczucie wpływu na sytuację, prestiż, możliwość samorozwoju). Z drugiej strony, mogą też powodować wysoki poziom frustracji i grozić wypaleniem zawodowym. Trzeba to uwzględnić w zarządzaniu pracą LS.

Poniżej prezentujemy wybrane czynniki motywacyjne i odpowiadające im narzędzia, pomagające wzmacniać wewnętrzną motywację Latarników Społecznych. Budowanie systemu motywacyjnego jest też zadaniem koordynatora, który może korzystać z poniższych podpowiedzi.

CZYNNIKI MOTYWACYJNE <sup>1</sup>	NARZĘDZIA MOTYWACYJNE
Docenianie zaangażowania i sukcesów LS	Regularne spotkania zespołu LS, pochwały ze strony bezpośrednich przełożonych, dawanie czasu i przestrzeni na rozmowę o sukcesach, umożliwienie udziału w spotkaniach, konferencjach prezentujących model LS w innych miastach.
Dobra atmosfera pracy	Dbanie o wspólne spotkania, świętowanie urodzin/imienin/osobistych sukcesów LS, stwarzanie przestrzeni do dzielenia się własnymi doświadczeniami.
Jasno określone cele i zadania	Rozmowy rozwojowe, zbudowanie precyzyjnego zakresu zadań LS, monitorowanie ich rozumienia przez LS, szkolenia i superwizję, wsparcie w realizacji celów i zadań.
Podnoszenie kwalifikacji	Wspólne szkolenia, możliwość dofinansowania szkoleń zewnętrznych, studiów podyplomowych.
Delegowanie zadań, w których pracownik może się wykazać swoją wiedzą i doświadczeniem	Wyznaczanie zadań dodatkowych, wykorzystujących wiedzę i doświadczenie nabyte np. podczas szkoleń.
Możliwość uczestniczenia w wyznaczaniu celów i zadań	Rozmowy rozwojowe, udział w spotkaniach roboczych dot. rozwoju projektu LS w Łodzi.
Pewność zatrudnienia i bezpieczeństwo socjalne	Umowa o pracę, stabilność finansowa stanowiska, objęcie LS pakietem socjalnym UMŁ, wskazanie LS perspektywy zatrudnienia po zakończeniu projektu pilotażowego.

1. Czynniki motywacyjne zostały wybrane z polskiej mapy motywacji autorstwa Jana Mądrego, Andrzeja Niemczyka, Rafała Szczepanika z firmy szkoleniowej Training Partners. Powstały na podstawie prowadzonych przez nich badań, które wykazały, że bez względu na zajmowane stanowisko, pracownika motywują podobne czynniki.



## REKOMENDACJE

### REKOMENDACJE DLA LATARNIKÓW SPOŁECZNYCH

Proces rewitalizacji jest bardzo złożony i angażuje wiele instytucji i podmiotów. Głównymi interesariuszami i beneficjentami tego procesu muszą być mieszkańcy. Tak mówi Ustawa o rewitalizacji, takie zapisy znalazły się w Gminnym Programie Rewitalizacji dla miasta Łodzi 2026+. Mieszkańcy obszaru przeznaczonego do rewitalizacji to często osoby o niskim poziomie kapitału społecznego, słabo zorientowane w procedurach urzędowych. Dzięki LS i GO mieszkańcom łatwiej jest uczestniczyć w procesie rewitalizacji.

Lista porad i rekomendacji dla Latarników Społecznych

- ✔ Współpracuj: rewitalizacja jest wielowymiarowym procesem, dlatego Twoja praca będzie polegała na współdziałaniu z przedstawicielami różnych instytucji i organizacji, żeby wsparcie zaoferowane mieszkańcowi było kompleksowe i efektywne.
- ✔ Szukaj potencjału: pamiętaj, że wsparcia udzielają nie tylko instytucje pomocy społecznej i organizacje realizujące zadania z tego obszaru. Pomocą mogą posłużyć sąsiedzi (a czasem również nieznanymi zaangażowani do pomocy przez media społecznościowe), lokalna grupa wsparcia, szkoła, miejscowe stowarzyszenie abstynenckie, animatorzy kultury, organizacje oferujące programy terapeutyczne, przedsiębiorcy albo

internetowa grupa dyskusyjna. Potencjał pomocowy jest niemal nieskończony – jego pomnożenie w dużej mierze zależy od Twojej pomysłowości i odwagi w proszeniu o pomoc.

- ✔ Gromadź informacje: staraj się zgromadzić jak najwięcej informacji o społeczności lokalnej, jej historii, problemach, zasobach. Pomoże Ci to sprawniej poruszać się w tej społeczności i działać skuteczniej.
- ✔ Usamodzielniaj: miarą Twojego sukcesu jest wzrastająca samodzielność mieszkańców, z którymi pracujesz – niech Twój udział w ich życiu oraz Twoje poczucie odpowiedzialności za ich sprawy z czasem zmniejszają się. Pamiętaj, że jesteś w życiu tych ludzi tylko gościem. Dlatego wzmacniaj ich własne rozwiązania, na które są już gotowi, zamiast forsowania własnych lub „lepszyc”.
- ✔ Dbaj o relacje: stosuj „BHP pomagacza”. W pracy korzystaj z zasobów, potencjałów i dobrych intencji mieszkańców, których wspierasz. Słuchaj, nie oceniaj, bądź życzliwy, otwarty i pamiętaj o poczuciu humoru. Koncentruj się raczej na tym, co u mieszkańca już jest, co działa, co dany człowiek ma do dyspozycji (co umie, wie, posiada, chce, na czym mu zależy) i co może być rozwijane, niż na tym, czego mu brakuje.
- ✔ Doceniaj małe sukcesy: pamiętaj, że im bardziej złożony i wielowymiarowy jest problem, tym więcej czasu i cierpli-

wości potrzeba na wprowadzenie zmiany w życiu mieszkańca. Większość ludzi łatwiej adaptuje się do zmian wprowadzanych metodą małych, ale konsekwentnych kroków niż do zmian rewolucyjnych. Zauważaj i doceniaj nawet najdrobniejsze sukcesy swoich klientów, stanowią one bowiem najsilniejszą motywację do kontynuowania wysiłków. Nie próbuj „naprawiać” wszystkiego naraz.

- ✔ Reaguj! Jeśli jednak jesteś świadkiem sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia albo łamania prawa, reaguj natychmiast, kontaktując się z odpowiednimi służbami.
- ✔ Dbaj o siebie. Praca polegająca na wspieraniu ludzi jest wymagająca i energochłonna. Aby zapobiegać wypaleniu, stwórz własną sieć wsparcia. Korzystaj z interwizji oraz superwizji. Dziel się ze współpracownikami trudnościami, wątpliwościami, ale też dobrymi praktykami. Zgłaszaj przełożonym potrzeby szkoleniowe i rozwojowe.
- ✔ Doraźne Zespoły Merytoryczne powinny być kluczowym narzędziem pracy z innymi instytucjami udzielającymi pomocy mieszkańcom. Korzystaj z możliwości powołania Doraźnego Zespołu Merytorycznego. Zespół to narzędzie pracy z innymi instytucjami.

Proponowane w tym przewodniku narzędzia mają pomóc Ci w pracy, pozwalają na planowanie, realizację i ocenę poszczególnych etapów. Niektóre z nich (np. IPW) są opcjonalne – ich zastosowanie będzie zależało od kontekstu danej sytuacji i potrzeb mieszkańca lub Twoich.

Powyższa lista rekomendacji nie jest zamknięta, poszerzy się w miarę nabywanego przez Latarników doświadczenia pracy w terenie.

#### TWOJE REKOMENDACJE:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### REKOMENDACJE DLA SAMORZĄDU LOKALNEGO

W każdym mieście prowadzącym działania rewitalizacyjne liczba i jakość problemów społecznych i przeprowadzek będzie inna. Nie wszędzie władze lokalne borykać się będą z taką skalą remontów zasobu mieszkaniowego jak w Łodzi. Wydaje się jednak, że w polskich miastach poddawanych procesowi rewitalizacji będzie pojawiać się funkcja Latarnika Społecznego czy Gospodarza Obszaru. Model Łódzki może być inspiracją i drogowskazem do wypracowania własnego. Przedstawiamy listę propozycji opartych na przetestowanych rozwiązaniach.

- ✔ LS i GO powinni działać w zespole; zasada ta ma znaczenie bez względu na wielkość obszaru, na jakim pracują. Różne kompetencje LS i GO pozwalają na skuteczniejsze rozwiązywanie skomplikowanych problemów, a praca w zespole stanowi wsparcie dla osób pełniących te funkcje. LS i GO potrzebują regularnych spotkań zespołu.
- ✔ Dobrze, gdy zespół LS i GO jest częścią jednostki odpowiedzialnej za zarządzanie procesem rewitalizacji w mieście, ewentualnie jednostki odpowiedzialnej za realizację miękkich projektów. W Łodzi umiejscowienie zespołu w Biurze ds. Rewitalizacji daje możliwość przekrojowego spojrzenia na realizację całego GPR. Funkcja koordynatora zespołu pozwala na usprawnianie kontaktu z innymi jednostkami odpowiedzialnymi za poszczególne działania.
- ✔ Bardzo ważną rolę pełni koordynator zespołu Latarników. Funkcja ta pozwala na sprawną pracę zespołu, wyznaczenie celów i podejmowanie decyzji, których LS nie podejmie sam. Zadaniem koordynatora jest też kontrola i bieżące dostosowywanie zadań. LS większość swojej pracy wykonuje w terenie. Koordynator powinien mu to ułatwić, zapewniając odpowiednie warunki i atmosferę pracy.
- ✔ LS i GO większość czasu spędzają poza biurem/urzędem. Warto więc wyposażyć ich w służbowe telefony komórkowe oraz bilety komunikacji miejskiej. Pozwoli im to na bieżąco organizować pracę.
- ✔ Na terenie rewitalizowanego obszaru przyda się miejsce kontaktu. Można je stworzyć w siedzibie jednej z organizacji pozarządowych, w bibliotece osiedlowej, szkole czy lokalnym domu kultury. Miejsce to powinno być znane i przyjazne mieszkańcom. Tam łatwiej im będzie szczerze rozmawiać o obawach i trudnościach.

- ✔ Latarnicy powinni prowadzić na bieżąco dokumentację swojej pracy. Proste narzędzia zawarte w poradniku mogą w tym pomóc. Wypełnione karty diagnozy, karty pracy LS pozwolą na sprawne działanie systemu w sytuacjach losowych czy w przypadku konieczności zastąpienia jednego LS innym.
- ✔ W procesie przygotowania LS do pracy bardzo ważny jest system szkoleń. Latarnicy powinni poznać zasady funkcjonowania poszczególnych instytucji i służb zajmujących się problemami społecznymi. W proces szkolenia i przygotowania do pracy warto włączyć spotkania z przedstawicielami ośrodka pomocy społecznej, instytucji odpowiedzialnej za administrację nieruchomości w mieście (w Łodzi Zarząd Lokali Miejskich), straży miejskiej, policji. Pomocna będzie też mapa organizacji pozarządowych świadczących usługi w obszarze pomocy społecznej (np. stowarzyszenia abstynenckie, organizacje zajmujące się przemocą domową, uzależnieniami itp.). W ramach przedsięwzięć rewitalizacyjnych realizowane są projekty aktywizacji społeczno-zawodowej. Spotkanie z jednostką odpowiedzialną za wdrażanie tych projektów da Latarnikom kolejne narzędzia do pracy z mieszkańcami.
- ✔ Inwestycja w zatrudnienie Latarników Społecznych to ważny krok w procesie dialogu z mieszkańcami i okazja do wyjścia naprzeciw ich oczekiwaniom i potrzebom. Aby ten system dobrze działał i wzmacniał efektywność pracy LS, potrzebują oni wsparcia w postaci superwizji i spotkań zespołu. Musi to być stały element ich pracy, zaaranżowany i wdrażany zgodnie z planem.
- ✔ Warto zorganizować miejsce spotkań LS z mieszkańcami przystosowane dla osób niepełnosprawnych i seniorów. Należy także wesprzeć LS w zapewnieniu dostępności usług dla osób z niepełnosprawnością (np. tłumacz języka migowego podczas spotkań, przygotowanie materiałów dla mieszkańców alfabetem Braille’a itp.).

#### TWOJE REKOMENDACJE:

.....

.....

.....

.....

.....



## ANEKS. PRZYKŁADOWE NARZĘDZIA PRACY LATARNIKA SPOŁECZNEGO

### INFORMACJA NR 1 – TYPY BENEFICJENTÓW

W tabeli znajdują się również akty prawne, regulujące wsparcie w rozwiązywaniu poszczególnych problemów, oraz wskazano instytucje, których zadaniem jest realizacja poszczególnych ustaw. Działania wypisane w kolumnie trzeciej to katalog propozycji do wykorzystania przez mieszkańców. Zadaniem LS jest pomoc w doborze działań.

W tabeli umieszczono typy beneficjentów z podziałem na problem.

Katalog nie stanowi zamkniętego wykazu jednostek i działań; w różnych sytuacjach mogą pojawić się dodatkowe projekty, działania, a także inne akty prawne.

KATEGORIA/ PODSTAWOWY AKT PRAWNY	JEDNOSTKA	DZIAŁANIA <sup>1</sup>
<b>BEZROBOCIE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>USTAWA z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2017 r. poz. 1065 z późn. zm.)</li> </ul>	Powiatowy Urząd Pracy	<ul style="list-style-type: none"> <li>rejestracja bezrobotnych i poszukujących pracy</li> <li>poradnictwo zawodowe</li> <li>szkolenia</li> <li>pośrednictwo pracy</li> <li>dofinansowanie podjęcia działalności gospodarczej</li> <li>prace interwencyjne</li> <li>roboty publiczne</li> <li>staż</li> <li>przygotowanie zawodowe dorosłych</li> </ul>
	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej	<ul style="list-style-type: none"> <li>przyznawanie i wypłacanie pomocy na ekonomiczne usamodzielnienie w formie zasiłków, pożyczek oraz pomocy w naturze</li> <li>praca socjalna</li> </ul>

1. Działania określone w tabeli stanowią wykaz podstawowych zadań poszczególnych jednostek. Szczegółowe zapisy znajdują się w aktach prawnych regulujących ich funkcjonowanie.



## NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ

- jeżeli nie ma orzeczenia o stopniu niepełnosprawności
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 2046 z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2237 z późn. zm.)

Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności

- wydawanie orzeczeń o stopniu niepełnosprawności
- wydawanie orzeczeń o niepełnosprawności osób do 16. roku życia
- wydawanie orzeczeń o wskazaniach do ulg i uprawnień na podstawie prawomocnych orzeczeń ZUS
- wydawanie legitymacji osoby niepełnosprawnej

Narodowy Fundusz Zdrowia

- realizacja skierowań na leczenie uzdrowiskowe i rehabilitację uzdrowiskową
- podpisywanie umów na dobrowolne ubezpieczenie zdrowotne
- refundacja wyrobów medycznych (np. protezy, aparaty i ortozy ortopedyczne, wózki inwalidzkie, laski i kule, balkoniki, obuwie ortopedyczne, zestawy infuzyjne do osobistych pomp insulinowych, pieluchomajtki, cewniki czy sprzęt stomijny)

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej

- wydawanie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ)
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków na świadczenia zdrowotne osobom bezdomnym oraz innym osobom niemającym dochodu i możliwości uzyskania świadczeń na podstawie przepisów o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia
- organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych
- kierowanie do domu pomocy społecznej i ponoszenie odpłatności
- praca socjalna
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków (m.in. stałych, celowych, okresowych)

## NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ

- orzeczenie o stopniu niepełnosprawności
- Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2237 z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 2046 z późn. zm.)

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

- dofinansowanie do uczestnictwa osób niepełnosprawnych i ich opiekunów w turnusach rehabilitacyjnych
- dofinansowanie zaopatrzenia w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze przyznawane osobom niepełnosprawnym na podstawie odrębnych przepisów
- dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny
- dofinansowanie likwidacji barier technicznych
- dofinansowanie likwidacji barier w komunikowaniu się
- dofinansowanie likwidacji barier architektonicznych
- podejmowanie działań zmierzających do ograniczania skutków niepełnosprawności
- współpraca z organizacjami pozarządowymi i fundacjami działającymi na rzecz osób niepełnosprawnych w zakresie rehabilitacji społecznej i zawodowej tych osób

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej

- organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych
- praca socjalna
- kierowanie do domu pomocy społecznej i ponoszenie odpłatności
- przyznawanie zasiłków (m.in. stałych, okresowych, celowych)

Narodowy Fundusz Zdrowia

- zabezpieczenie w zakresie refundacji na środki pomocnicze

## UBÓSTWO

- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1769 z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1952 z późn. zm.)

Centrum Świadczeń Rodzinnych

- świadczenia rodzinne
- świadczenia wychowawcze
- świadczenia z funduszu alimentacyjnego
- działania podejmowane wobec dłużnika alimentacyjnego

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej

- dodatki mieszkaniowe
- dodatki energetyczne
- jednorazowe świadczenie z tytułu urodzenia dziecka, u którego zdiagnozowano ciężkie i nieodwracalne upośledzenie albo nieuleczalną chorobę zagrażającą życiu, które powstały w prenatalnym okresie rozwoju dziecka lub w czasie porodu
- praca socjalna
- udzielanie schronienia, zapewnienie posiłku oraz niezbędnego ubrania osobom tego pozbawionym
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków (m.in. stałych, okresowych, celowych)
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków na świadczenia zdrowotne osobom bezdomnym oraz innym osobom niemającym dochodu i możliwości uzyskania świadczeń na podstawie przepisów o powszechnym ubezpieczeniu zdrowotnym
- przyznawanie zasiłków celowych w formie biletu kredytowanego

Organizacje pozarządowe, np. CARITAS

- udzielanie pomocy doraźnej i długofalowej, materialnej i finansowej osobom bezrobotnym, bezdomnym, chorym, starszym, dzieciom z rodzin ubogich, a także imigrantom i uchodźcom

## UZALEŻNIENIA<sup>2</sup>

- Ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (Dz. U. z 2016 r. poz. 487 z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (Dz. U. z 2017 r. poz. 783 z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2016 r. poz. 1817 z późn. zm.)

Poradnia Leczenia Uzależnień<sup>3</sup>

- diagnozowanie pacjentów uzależnionych, współuzależnionych przyjętych do poradni na terapię
- prowadzenie terapii uzależnienia i współuzależnienia
- wykonywanie konsultacji specjalistycznych dla osób uzależnionych i współuzależnionych

Komisja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych

- prowadzenie historii choroby i innej obowiązującej dokumentacji
- współpraca z instytucjami i organizacjami zajmującymi się rozwiązywaniem problemów osób uzależnionych

Ośrodki, np. stowarzyszenie MONAR

- prowadzenie działań związanych z profilaktyką i rozwiązywaniem problemów alkoholowych
- integracja społeczna osób uzależnionych od alkoholu
- zwiększanie dostępności pomocy terapeutycznej i rehabilitacyjnej dla osób uzależnionych
- prowadzenie działań terapeutycznych i pomocowych dla osób uzależnionych od różnego rodzaju środków odurzających

2. W tabeli uwzględniono instytucje zajmujące się uzależnieniami zarówno od alkoholu, jak i innych substancji, w tym np. dopalaczy. Instytucje wskazane w tabeli prowadzą działania profilaktyczne i interwencyjne zarówno w zakresie uzależnienia od alkoholu, jak i innych uzależnień.

3. W leczeniu i rehabilitacji osób uzależnionych nie obowiązuje rejonizacja. Oznacza to, że można skorzystać z dowolnej placówki na terenie Polski niezależnie od miejsca zamieszkania (zameldowania).

<p><b>PRZEMOC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. z 2015 r. poz. 1390)</li> </ul>	<p>Policja Pracownik socjalny Procedura Niebieskiej Karty Organizacje wspierające ofiary przemocy Kurator (jeżeli jest określony dozór przez sąd)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• procedura Niebieskiej Karty</li> </ul>
<p><b>PROBLEMY WYCHOWAWCZE Z DZIEĆMI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. z 2017 r. poz. 697 z późn. zm.)</li> </ul>	<p>Pedagog szkolny (dot. dzieci w wieku szkolnym) Poradnia pedagogiczno-psychologiczna</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• udzielanie dzieciom i młodzieży pomocy psychologiczno-pedagogicznej</li> <li>• udzielanie rodzicom i nauczycielom pomocy psychologiczno-pedagogicznej w zakresie wychowania i kształcenia dzieci i młodzieży</li> </ul>
	<p>Asystent rodziny, pracownik socjalny, wychowawca np. ze świetlicy lub innych placówek pozaszkolnych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opracowanie i realizacja planu pracy z rodziną we współpracy z członkami rodziny i w konsultacji z pracownikiem socjalnym</li> </ul>
<p><b>DŁUGOTRWAŁA CHOROBA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2237 z późn. zm.)</li> <li>• Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 2046 z późn. zm.)</li> </ul>	<p>Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej  Lekarz rodzinny  Narodowy Fundusz Zdrowia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wsparcie w formie usług opiekuńczych, pomocy finansowej na zakup leków, zasiłku stałego</li> <li>• skierowania do lekarzy specjalistów, a w sytuacji pogorszenia stanu zdrowia wystąpienie do NFZ (zlecenie na środki pomocnicze od lekarza specjalisty lub lekarza POZ)</li> <li>• zaopatrzenie w środki pomocnicze dla osób z ubezpieczeniem zdrowotnym (pieluchomajtki, cewnik, zestaw infuzyjny lub inne środki pomocnicze)</li> </ul>

## NARZĘDZIE NR 1 – TABELA WSTĘPNEJ DIAGNOZY<sup>4</sup>

OBSZARY	INFORMACJA <sup>5</sup>	UWAGI
Struktura rodziny (liczba osób zamieszkujących wspólnie)		
Systematyczne korzystanie ze wsparcia pracownika socjalnego w formie zasiłkowej		
Inne formy wsparcia (dodatek mieszkaniowy, pomoc, np. 500+, zasiłki rodzinne itp.)		
Objęcie kontraktem socjalnym		
Korzystanie z usług opiekuńczych realizowanych przez MOPS		
Zatrudnienie (rejestracja/ brak rejestracji w PUP)		
Wydolność wychowawcza połączona z zauważalnymi problemami wychowawczymi		

4. Wszystkie narzędzia są dostępne w wersji edytowalnej na stronie [www.centrumwiedzy.org](http://www.centrumwiedzy.org).

5. Informacja o spełnianiu/niespełnianiu kryterium, określenie sytuacji na podstawie rozmowy z mieszkańcem/mieszkańką.

OBSZARY	INFORMACJA	UWAGI
<b>Ubóstwo</b> (niski dochód, niewystarczające środki finansowe na utrzymanie rodziny itp.)		
<b>Uzależnienia</b> (podjęte leczenie, obserwacja)		
<b>Przemoc</b> (objęcie/nieobjęcie Niebieską Kartą)		
<b>Zadłużenia</b> (czynszowe, w parabankach itp.)		
<b>Niepełnosprawność</b> (orzeczenie o stopniu niepełnosprawności)		
<b>Choroby inne</b> (genetyczne, psychiczne, przewlekłe)		
<b>INNE</b> problemy zaobserwowane podczas wizyty		

## NARZĘDZIE NR 2 – TABELA WSTĘPNYCH PROBLEMÓW

Zdiagnozowane „problemy” z wybranych „obszarów” narzędzia nr 1	PRZYKŁADOWE PYTANIA I ZAGADNIENIA, O JAKIE WARTO ZAPYTAĆ
<b>Struktura rodziny</b>	Kto zamieszkuje lokal? W jakim jest wieku? Czy uregulowana jest sytuacja prawna do zamieszkania: meldunek, brak meldunku? .....
<b>Pomoc finansowa z MOPS i Świadczeń Rodzinnych</b>	Z jakich form wsparcia korzysta mieszkaniac i jego otoczenie? Czy jest to pomoc okazjonalna czy stała? .....
<b>Kontrakt socjalny</b>	Czy pracownik socjalny proponował stworzenie kontraktu socjalnego (kontrakt socjalny jest pisemną umową zawieraną pomiędzy pracownikiem socjalnym a osobą/rodziną, która zwróciła się o pomoc)? Kontrakt taki nakłada na obie strony pewne obowiązki (podjęcie działań w celu realizacji postanowień zapisanych w kontrakcie), ale też daje pewne uprawnienia (np. otrzymywanie pomocy materialnej). Jeżeli tak, to jak przebiegały etapy zawierania kontraktu, czy zostały zrealizowane działania, w jakim obszarze był konstruowany (w zakresie rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej; w celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu)? .....
<b>Długotrwała choroba*</b>	Czy jest wsparcie lekarza, specjalistów? Czy jest prawo do bezpłatnych świadczeń zdrowotnych? Jakie są trudności w związku ze stanem zdrowia? Czy sytuacja zdrowotna wymaga wsparcia innych osób? .....
<b>Bezrobocie</b>	Status osoby pozostającej poza rynkiem pracy: osoba bezrobotna, poszukująca pracy, nieaktywna zawodowo, wykształcenie, ukończone kursy, posiadane kwalifikacje, uprawnienia. Co jest przyczyną pozostawania poza rynkiem pracy (np. wiek, brak kwalifikacji zawodowych, brak wykształcenia, stan zdrowia)? .....
<b>RODZINA (z dziećmi)</b>	Status rodziny: rodzina pełna (związek małżeński, związek partnerski – zwany też konkubinatem), rodzina pieczy zastępczej, rodzina niepełna, rodzina wielodzietna (powyżej trojga dzieci); sytuacja prawna opiekunów (pełne prawa rodzicielskie, ograniczone – kto? wobec kogo?). Edukacja dzieci: szkoła, przedszkole, brak klasyfikacji do następnej klasy, sukcesy w nauce i trudności z nauką. Kto pomaga dzieciom w nauce? Uzdolnienia i zainteresowania dzieci i formy ich rozwijania, stosowane metody wychowawcze, sukcesy i trudności w tym zakresie. .....

<b>Gospodarstwo domowe</b>	<p>Prowadzenie gospodarstwa domowego, np. pranie, sprząkanie, robienie zakupów, przygotowywanie posiłków itp. Jak mieszkaniec postrzega swoje umiejętności w tym zakresie? Czy ma jakieś trudności? Jak wygląda podział obowiązków? Uwaga: część informacji można zdobyć poprzez obserwację prowadzoną w trakcie wizyty w mieszkaniu.</p> <p>.....</p>
<b>Osoba starsza – samotna**</b>	<p>Czy utrzymuje kontakt z bliższą i dalszą rodziną? Czy samodzielnie porusza się poza mieszkaniem? Czy korzysta z ofert dla seniorów (Uniwersytet Trzeciego Wieku, Klub Seniora itp.)? Jak spędza wolny czas? Jakie czynności sprawiają kłopot i trudności? W czym wymaga wsparcia?</p> <p>.....</p>
<b>Niepełnosprawność*</b>	<p>Kto jest osobą niepełnosprawną w rodzinie? Jakie jest źródło niepełnosprawności, np. wypadek, wada wrodzona, choroba przewlekła? Czy jest orzeczony stopień niepełnosprawności, jeżeli nie, to dlaczego? Stopień samoobsługi: czy jest wymagane wsparcie innych osób? Czy korzysta się z usług opiekuńczych? Czy konieczne jest zlikwidowanie barier architektonicznych? Jak jest zaopatrzenie w sprzęt rehabilitacyjny?</p> <p>.....</p>
<b>Ubóstwo</b>	<p>Jak wygląda zarządzanie budżetem domowym? W jaki sposób dokonywane są zakupy (raz w tygodniu, codziennie, bez zastanowienia itp.)? Jak rozdzielane są pieniądze na poszczególne rodzaje produktów, zobowiązania finansowe (np. czynsz itp.)?</p> <p>.....</p>
<b>Uzależnienia</b>	<p>Kogo w rodzinie dotyczy częsta nietrzeźwość/choroba alkoholowa? Czy były podejmowane jakiegokolwiek próby rozwiązania tego problemu? Czy było uczestnictwo w grupach wsparcia jak ALANON, ALATIN, AA? Czy oprócz uzależnienia od alkoholu występują również inne uzależnienia (narkotyki, dopalacze, leki, hazard itp.)? Kto jest osobą uzależnioną? Czy były podejmowane w stosunku do tej osoby jakieś próby rozwiązania tego problemu?</p> <p>.....</p>
<b>Przemoc</b>	<p>Czy w rodzinie występują niepokojące sytuacje, takie jak np. popychanie, uderzanie? Czy w rodzinie jest przemoc? Jaki jest to rodzaj przemocy (fizyczna, psychiczna, ekonomiczna)? Jak często dochodzi do takich sytuacji? Jak radzą sobie osoby, w stosunku do których stosowana jest przemoc? Czy i gdzie szukały pomocy? Jaka była skuteczność prób uzyskania pomocy? Czy rodzina objęta jest Niebieską Kartą, wsparciem zespołu interdyscyplinarnego?</p> <p>.....</p>

<b>Zadłużenia</b>	<p>Czy występuje zadłużenie czynszowe? Ile wynosi to zadłużenie i jak długo trwa? Czy podejmowano jakiegokolwiek próby spłacenia tego zadłużenia? Czy próby te się powiodły? Czy oprócz zadłużenia czynszowego występują jakieś inne zadłużenia (np. w parabankach)? Jak duże jest to zadłużenie?</p> <p>.....</p>
-------------------	--

Wiersze oznaczone \* wypełnia się tylko w sytuacji, gdy w gospodarstwie zamieszkują osoby niepełnosprawne lub długotrwale chore, a wiersz oznaczony \*\* wypełniamy tylko w przypadku jednoosobowego gospodarstwa domowego.

### NARZĘDZIE NR 3<sup>6</sup> – KARTA DZIAŁAŃ LATARNIKA SPOŁECZNEGO<sup>7</sup>

DATA, MIEJSCE	OPIS SPRAWY, REALIZOWANE DZIAŁANIA	USTALENIA, REKOMENDACJE	STATUS (DO ZROBIENIA, W TRAKCIE, ZAKOŃCZONE)
<p><b>ZAKOŃCZENIE WSPARCIA</b></p>			<p>Data kolejnej wizyty monitorującej</p> <p>.....</p>

Mieszkaniec/adres/nazwisko:

6. W narzędziu tym LS określa również zakończenie pracy z mieszkańcem, jeżeli nie jest objęty wsparciem Zespołu Doraźnego. W przypadku pracy zespołu zakończenie następuje zgodnie z zał. 4. OCENA REALIZACJI DZIAŁAŃ DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO.

7. KARTA konstruowana jest indywidualnie dla każdego mieszkańca i jego otoczenia.

## NARZĘDZIE NR 4 – INDYWIDUALNY PLAN WSPARCIA<sup>8</sup>

Latarnik Społeczny/kontakt:

Mieszkaniec/adres/kontakt:

Data zawarcia IPW:

	SYTUACJA	DZIAŁANIA	TERMIN/ realizator działania	EFEKTY
1				
2				
3				
4				
5				

8. Rekomenduje się, aby IPW wypełniać tylko z tymi mieszkańcami, którym dokument w ocenie LS będzie przydatny w stworzeniu listy zadań koniecznych do wykonania, porządkowaniu tych zadań i wskazaniu wśród nich priorytetów, pokazaniu „sukcesów” w realizacji poszczególnych zadań itp. O tworzeniu IPW decydują wspólnie LS i mieszkaniec/mieszkanka.

## FORMULARZE I ZAŁĄCZNIKI DO PRACY DORAŻNEGO ZESPOŁU MERTORYCZNEGO

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

#### OŚWIADCZENIE

Ja ..... niżej podpisany/a oświadczam:

że przed przystąpieniem do wykonywania Umowy Nr 1/BR/PII/2017 zostałem/am zaznajomiony/a z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922) oraz rozporządzeniami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

Zobowiązuję się do:

- zachowania w tajemnicy i nieujawniania wszelkich danych osobowych oraz innych danych uzyskiwanych i przetwarzanych;
- nieujawniania informacji objętych tajemnicą służbową w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz.U. z 2016 r. poz. 1167 z późn. zm.) w ramach wykonywania prac związanych z realizacją Umowy;
- nierozpowszechniania nabytych informacji o charakterze technicznym, technologicznym, organizacyjnym i handlowym, stanowiących tajemnicę, pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej.

Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji dotyczących wyżej wymienionych danych uzyskanych w związku z realizacją zadań wynikających z przedmiotu Umowy zawartej pomiędzy stronami ciąży na mnie nawet po wygaśnięciu stosunku pracy.

.....  
Podpis

## WZÓR UPOWAŻNIENIA

Prezydent Miasta Łodzi

Łódź, dnia .....

UPOWAŻNIENIE NR .....

Na podstawie art. 37 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r.  
o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 922)

Upoważniam

Pana/Panią .....

Zatrudnioną w Urzędzie Miasta Łodzi

do przetwarzania danych osobowych wynikającego z zakresu zadań  
związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

Upoważnienie udzielone jest na czas wykonywania czynności związanych  
z przetwarzaniem danych osobowych w czasie zatrudnienia i obowiązuje od  
dnia .....

.....  
Podpis Prezydenta

Oświadczam, że zapoznałem/am się z przepisami z zakresu ochrony danych  
osobowych, w tym z dokumentami określającymi zasady ochrony i przetwar-  
zania danych osobowych obowiązującymi w Urzędzie Miasta Łodzi.

Jednocześnie zobowiązuję się do zachowania w tajemnicy danych osobowych  
przetwarzanych w Urzędzie Miasta Łodzi oraz sposobu ich zabezpieczenia  
również po ustaniu zatrudnienia lub zakończeniu realizacji powierzonych  
zadań, a także do zabezpieczenia danych osobowych przed ich udostęp-  
nieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieupoważnioną,  
przetwarzaniem z naruszeniem przepisów prawa oraz zmianą, utratą,  
uszkodzeniem lub zniszczeniem.

.....  
Podpis

## WZÓR PRZEKAZANIA DANYCH

Łódź, dnia .....

## OŚWIADCZENIE

Ja .....

zamieszkały w .....

wyrażam zgodę na współpracę na rzecz poprawy sytuacji mojej rodziny  
z Latarnikiem Społecznym w osobie

Wyrażam zgodę na przekazanie Latarnikowi Społecznemu następujących  
informacji na temat sytuacji mojej rodziny:

- a. imiona i nazwiska członków rodziny,
- b. daty urodzin członków rodziny,
- c. adres zamieszkania,
- d. dane dotyczące wykształcenia,
- e. dane dotyczące miejsca pracy,
- f. dane dotyczące źródeł dochodu,
- g. dane dotyczące warunków zamieszkania,
- h. dane dotyczące sytuacji prawnej oraz aktualnego miejsca pobytu dziecka,
- i. dane o rozwoju psychofizycznym dziecka.

(czytelne podpisy pełnoletnich członków rodziny/środowiska objętych wsparciem Latarnika Społecznego)

.....  
(podpis pracownika socjalnego)

WZÓR OŚWIADCZENIA

Łódź, dnia .....

OŚWIADCZENIE

Ja .....

zamieszkały w .....

zobowiązuję się do nieujawniania informacji uzyskanych o osobie/rodzinie/  
środowisku wspieranej Pani/a

1. Zostałam/em zapoznana/y z treścią ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie  
danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 ze zm. w szczególności  
wynikających z treści:

Art. 6 ust. 1 i 2

1. W rozumieniu ustawy za dane osobowe uważa się wszelkie informacje  
dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.
2. Osobą możliwą do zidentyfikowania jest osoba, której tożsamość można określić  
bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności przez powołanie się na numer iden-  
tyfikacyjny albo jeden lub kilka specyficznych czynników określających jej cechy  
fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne.

Art. 27 ust. 1

Zabrania się przetwarzania danych ujawniających pochodzenie rasowe lub  
etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub filozoficzne, przynależność  
wyznaniową, partyjną lub związkową, jak również danych o stanie zdrowia,  
kodzie genetycznym, nałogach lub życiu seksualnym oraz danych dotyczących  
skazań, orzeczeń o ukaraniu i mandatów karnych, a także innych orzeczeń  
wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym.

2. Zobowiązuję się do przestrzegania przepisów wynikających z tejże ustawy.

1. Jestem świadoma/y, że ujawnienie osobom postronnym uzyskanych informacji  
o osobie/rodzinie/środowisku wspieranej Pani/a skutkować będzie zastosowaniem  
sankcji przewidzianych w art. 51 powołanej ustawy „Kto będąc obowiązany  
do ochrony danych osobowych udostępnia je lub umożliwia dostęp do nich  
osobom nieupoważnionym, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo  
pozbawienia wolności do lat 2”.

.....  
(podpis pracownika socjalnego)

.....  
(czytelny podpis Latarnika Społecznego)

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(miejsce pracy)

Oświadczam, że zachowam poufność informacji i danych, które uzyskałem przy  
realizacji zadań związanych z przeciwdziałaniem przemocy w rodzinie oraz  
że znane mi są przepisy o odpowiedzialności karnej (art. 9c ust. 3 ustawy z dnia  
10 czerwca 2010 r. Dz.U. Nr 125 poz. 842 ) za udostępnienie danych osobowych  
lub umożliwienie do nich dostępu osobom nieuprawnionym.

ZAŁĄCZNIK NR 1

Oświadczenie członka  
Doraźnego Zespołu  
Merytorycznego

.....  
(podpis osoby składającej oświadczenie)



**ZAŁĄCZNIK NR 2**

**Plan działania Doraźnego Zespołu Merytorycznego**

**PLAN DZIAŁANIA DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO**

- 1. Odbiorca działań (dane środowiska):
- 2. Kluczowe problemy środowiska, którymi zajmować ma się zespół:

Planowane cele współpracy pomiędzy partnerami w ramach Doraźnego Zespołu Merytorycznego oraz działania, które należy podjąć na rzecz środowiska:

Lp.	Działania zaplanowane	Osoba/institucja odpowiedzialna	Termin realizacji

\* powyższe ustalenia powinny stanowić podstawę do aktualizacji Indywidualnego Planu Wsparcia

Planowane terminy oceny realizacji planu działania:

Lp.	Działania zaplanowane	Termin oceny

**ZAŁĄCZNIK NR 3**

**Protokół ze spotkań Doraźnego Zespołu Merytorycznego**

**PROTOKÓŁ ZE SPOTKAŃ DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO**

Data spotkania: .....

Tematy zgłaszane do prac zespołu na posiedzeniu w dniu:

Zaplanowane działania członków zespołu:

Lp.	Działania zaplanowane	Osoba/institucja odpowiedzialna	Termin realizacji

Termin kolejnego spotkania zespołu.....





## MODEL ROZWOJU ZAWODOWEGO LATARNIKA SPOŁECZNEGO

### KOMPETENCJE OSOBISTE

W poniżej dołączonej tabeli prezentujemy poszczególne kompetencje, ich definicje oraz przykładowe wyznaczniki świadczące o nabyciu danej kompetencji. Trzeba zaznaczyć, że kompetencje nie są stałymi cechami osób na stanowisku LS. Można oraz należy je kształtować i rozwijać. Poziom rozwoju poszczególnych kompetencji można oceniać, korzystając np. z następującej skali.

Pięć poziomów kompetencji:

- **A (1)** – Brak przyswojenia danej kompetencji. Brak zachowań wskazujących na jej opanowanie i wykorzystywanie w podejmowanych działaniach.
- **B (2)** – Przystwojenie kompetencji w stopniu podstawowym. Jest ona wykorzystywana w sposób nieregularny. Wymagane jest aktywne wsparcie i nadzór ze strony bardziej doświadczonych osób.
- **C (3)** – Kompetencja przyswojona w stopniu dobrym, pozwalającym na samodzielne, praktyczne jej wykorzystanie w trakcie realizacji zadań zawodowych.
- **D (4)** – Kompetencja przyswojona w stopniu bardzo dobrym, pozwalającym na bardzo dobrą realizację zadań z danego zakresu oraz przekazywanie innym własnych doświadczeń.
- **E (5)** – Kompetencja przyswojona w stopniu doskonałym. Zdolność do twórczego wykorzystania i rozwijania wiedzy, umiejętności i postaw właściwych dla danego zakresu działań<sup>1</sup>.

1. G. Filipowicz, *Pracownik wyskalowany, czyli metody i narzędzia pomiaru kompetencji*, „Personel”, nr 15, 1–31 lipca 2002, Warszawa.

KOMPETENCJE	DEFINICJA	WYZNACZNIKI
<b>Komunikatywność</b>	Umiejętność skutecznego porozumienia się z innymi, w tym z osobami o różnych poglądach, różnym wykształceniu, statusie społecznym.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wypowiada się w sposób jasny i zrozumiały</li> <li>• potrafi słuchać i rozumie intencje rozmówcy</li> <li>• dopytuje się w przypadku braku informacji i sprawdza, czy jest rozumiany (np. stosuje parafrazę)</li> <li>• potrafi dostosować poziom słownictwa specjalistycznego do rozmówcy</li> </ul>
<b>Empatia</b>	Zdolność do odczuwania i rozumienia przeżyć drugiego człowieka oraz do komunikowania mu o tym.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jest szczery w relacjach z otoczeniem</li> <li>• najpierw słucha i zbiera informacje, potem komentuje</li> <li>• nie ocenia, mówi o swoich odczuciach</li> <li>• wczuwa się w sytuację innych, ma refleksję typu „co ja mogę zrobić w takiej sytuacji”</li> </ul>
<b>Opanowanie</b>	Umiejętność kontroli własnego zachowania, świadomość swoich emocji i reakcji na nie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nie poddaje się emocjom</li> <li>• ma świadomość swoich reakcji na pojawiające się trudności i emocje z nimi związane</li> <li>• koncentruje się na zadaniu, celu, rozwiązaniu problemu</li> <li>• zachowuje dystans do problemu</li> </ul>
<b>Odporność na stres</b>	Stres nie powoduje spadku efektywności realizowania zadań zawodowych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• radzi sobie z napięciem emocjonalnym w stopniu pozwalającym na wykonywanie zadań, dążenie do celu</li> <li>• potrafi rozmawiać, używając rzeczowych argumentów pomimo ataków</li> <li>• potrafi rozładować trudne emocje podczas rozmowy</li> </ul>

<b>Inteligencja emocjonalna</b>	Kompetencje osobiste człowieka w rozumieniu zdolności rozpoznawania stanów emocjonalnych własnych oraz innych osób, jak też zdolności wyrażania własnych emocji i radzenia sobie ze stanami emocjonalnymi innych osób.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozpoznaje swoje emocje i potrafi nimi zarządzać</li> <li>• rozpoznaje emocje innych osób</li> <li>• potrafi wykorzystać emocje w działaniu, zarówno swoje, jak i osób, z którymi pracuje</li> </ul>
<b>Otwartość na innych</b>	Gotowość na różnorodność.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jest osobą otwartą na różnorodność</li> <li>• jest osobą gotową do rozmowy</li> <li>• akceptuje odmienne poglądy</li> <li>• jest osobą elastyczną w stosunku do innych</li> <li>• nie narzuca swojego pomysłu na rozwiązanie sytuacji</li> </ul>
<b>Wytrwałość</b>	Umiejętność kontynuowania wysiłków pomimo trudności.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wykazuje się cierpliwością</li> <li>• konsekwentnie dąży do celu</li> <li>• nie poddaje się mimo porażek</li> </ul>
<b>Elastyczność działania</b>	Umiejętność przełamania stereotypów oraz schematów myślenia nakierowana na rozwiązanie problemu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dostosowuje się do zmiennego środowiska</li> <li>• przełamuje schematyzm w myśleniu</li> <li>• potrafi spojrzeć na problem z różnych perspektyw</li> <li>• potrafi korzystać z różnych zasobów</li> </ul>

<b>Samodzielność</b>	Realizowanie zadań bez bezpośredniego nadzoru.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi planować swoje zadania na dzień/tydzień</li> <li>• realizuje zaplanowane zadania w określonym czasie</li> <li>• szuka rozwiązań napotkanych problemów i wsparcia w ich rozwiązaniu</li> <li>• jest konsekwentny i zdyscyplinowany</li> </ul>
<b>Asertywność</b>	Wyrażanie otwarcie własnych poglądów, opinii, emocji z szacunkiem do poglądów, opinii, emocji innych osób.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi bronić argumentami swojego stanowiska</li> <li>• krytykę ze strony innych przyjmuje z opanowaniem, wyrabia swoje zdanie w tym temacie</li> <li>• zna granice swoich kompetencji i potrafi ich bronić bez urażenia uczuć innych</li> </ul>
<b>Zarządzanie czasem</b>	Efektywne wykorzystanie czasu w pracy.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi planować zadania i wyznaczać priorytety</li> <li>• potrafi zaplanować ramy czasowe do poszczególnych zadań</li> <li>• przewiduje niezbędne zasoby potrzebne do wykonania zadania</li> </ul>
<b>Umiejętność uczenia się</b>	Szybkie przyswajanie wiedzy i umiejętności.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posiada umiejętność analizy i syntezy wiedzy</li> <li>• potrafi ocenić znaczenie i przydatność poszczególnych informacji</li> <li>• potrafi wyciągać wnioski</li> <li>• potrafi przełożyć wiedzę na praktyczne sytuacje w swojej pracy</li> </ul>

KOMPETENCJE	DEFINICJA	WYZNACZNIKI
<b>Organizowanie i planowanie</b>	Przewidywanie wszystkich czynników mogących mieć wpływ na realizację zadania; stworzenie optymalnych warunków do realizacji zadań.	<ul style="list-style-type: none"> <li>określa niezbędne zasoby (czas, środki, ludzie) zarówno dla siebie, jak i pomaga to zrobić innym</li> <li>ustala cele, priorytety i monitoruje działania zarówno swoje, jak i innych</li> <li>jest konsekwentny w działaniu</li> </ul>
<b>Rozwiązywanie problemów</b>	Umiejętność efektywnego pokierowania procesem rozwiązywania problemu w oparciu o wszelkie niezbędne informacje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>dostrzega problem we wczesnym stadium</li> <li>nie kieruje się emocjami</li> <li>potrafi szukać rozwiązań we współpracy z innymi</li> </ul>
<b>Sprawność organizacyjna</b>	Umiejętność korzystania z wiedzy własnej i współpracowników.	<ul style="list-style-type: none"> <li>zna kompetencje współpracowników i instytucji</li> <li>potrafi wykorzystać zarówno kanały informacyjne, jak i wiedzę całej instytucji (np. urzędu)</li> <li>ma znajomość mechanizmów panujących w organizacji, zna jej słabe i mocne strony</li> </ul>
<b>Partnerstwo</b>	Traktowanie współpracowników i mieszkańców jak partnerów (z szacunkiem).	<ul style="list-style-type: none"> <li>traktuje innych na równi z sobą</li> <li>bierze pod uwagę opinie innych, korzysta z doświadczeń i zwraca uwagę na realne ograniczenia</li> <li>w rozwiązywaniu problemów stosuje zasadę wygrana–wygrana</li> </ul>

<b>Negocjowanie</b>	Szukanie sposobów na to, by wszystkie strony dążyły do możliwie korzystnego rozwiązania konfliktu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>potrafi zidentyfikować stanowisko i interes wszystkich stron, w tym swoje</li> <li>poświęca czas na zaplanowanie i przygotowanie się do procesu szukania rozwiązań</li> <li>stara się dobrze poznać argumenty drugiej strony</li> </ul>
<b>Podejmowanie decyzji/przyjmowanie odpowiedzialności</b>	Umiejętność trafnej oceny sytuacji, wyciągania wniosków i podejmowania na ich podstawie decyzji; brak tendencji do unikania odpowiedzialności.	<ul style="list-style-type: none"> <li>umiejętnie analizuje sytuację, nawet w stresie</li> <li>dokonuje syntezy i trafnej oceny danych, potrafi wyciągać wnioski</li> <li>bierze odpowiedzialność za własne decyzje</li> </ul>
<b>Wprowadzanie zmian</b>	Umiejętność współpracy z ludźmi w zmiennym środowisku.	<ul style="list-style-type: none"> <li>jest otwarty na zmiany</li> <li>potrafi działać w zmiennym środowisku</li> <li>potrafi określać cele i zarządzać ludźmi w zmiennym środowisku</li> </ul>
<b>Skuteczne motywowanie do zmian</b>	Umiejętność motywowania ludzi do współpracy, podejmowania wysiłku w kierunku zmiany swojej sytuacji życiowej.	<ul style="list-style-type: none"> <li>motywowanie innych do współpracy lub zmian</li> <li>posiada zdolność perswazji</li> <li>potrafi zrozumieć punkt widzenia innej osoby</li> </ul>

## NARZĘDZIE DO PROWADZENIA ROZMOWY OCENIAJĄCEJ – ARKUSZ OCENY

Imię i nazwisko pracownika				
Okres, za jaki prowadzona jest ocena				
Ocena kompetencji [ocenie podlegają wybrane kluczowe kompetencje potrzebne do wykonywania zadań]				
	Kompetencje	Samoocena pracownika [opis wg wyznaczników]	Ocena przełożonego [opis wg wyznaczników]	Uzgodnienia dotyczące rozwoju poszczególnych kompetencji
1.	Komunikatywność <sup>2</sup>			
2.	Empatia			
3.	Opanowanie			
4.	Odporność na stres			
5.	...			
Realizacja obowiązków				
	Obowiązki (zgodne z zakresem obowiązków)	Samoocena pracownika	Ocena przełożonego	Uzgodnienia dotyczące zmian w zakresie realizacji obowiązków
Cele rozwojowe				
Ustalone wspólnie cele, nad którymi pracownik będzie pracował. Powinny być zgodne z indywidualnymi potrzebami pracownika i potrzebami całej organizacji				
Cel 1.....				
Cel 2.....				
Zadania (np. działania edukacyjne, podejmowane wyzwania itp.)				
Zadanie 1.....				
Zadanie 2.....				

2. Poniższe kompetencje zostały wpisane jako przykład; w formularzu oceny można wybrać wszystkie kompetencje potrzebne na stanowisku LS opisane w tym materiale albo kilka z nich (np. 5) dla każdego z pracowników. Wybór powinien uwzględniać zarówno cele rozwojowe pracownika, jak i potrzeby całej organizacji i stanowiska pracy. Na wstępnym etapie pracy sensowniejsze wydaje się dokonanie oceny/poddanie refleksji wszystkich kompetencji. Przy kolejnych ocenach jako cele rozwojowe można wybrać najistotniejsze z nich.

## BIBLIOGRAFIA

Covey S.R.: *7 nawyków skutecznego działania*, Dom Wydawniczy Rebis, Warszawa 2016.

Etzioni A.: *Wspólnota responsywna: perspektywa komunitariańska*, [w:] *Komunitarianie – wybór tekstów*, (przeł.) Piotr Rymarczyk, Tadeusz Szubka, Aletheia, Warszawa 2004.

Filipowicz G.: *Pracownik wyskalowany, czyli metody i narzędzia pomiaru kompetencji*, „Personel” nr 15, 1–31 lipca 2002, Warszawa.

Gawkowska A.: *Komunitaryzm*, [w:] *Słownik społeczny*, red. Bogdan Szlachta, Wydawnictwo WAM, Kraków 2004.

Gminny Program Rewitalizacji dla Miasta Łodzi 2026+.

Golczyńska-Grondas Agnieszka, Holets Natalia, Petelewicz Marta, Starzyńska Dorota, *Wzmocnić szanse i osłabić transmisję biedy wśród mieszkańców miast województwa łódzkiego – WZLOT*, Wydawnictwo Biblioteka, Łódź 2010.

Jankowski B., Warzywoda-Kruszyńska Wielisława, *Mieszkańcy łódzkich enklaw biedy 10 lat później – WZLOT*, Wydawnictwo Biblioteka, Łódź 2010.

Lokalny Program Rewitalizacji Łodzi 2020+. Założenia.

Polityka Społeczna 2020+ dla Miasta Łodzi. Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych.

Przybysz P.: *Dwa modele człowieka. O sporze liberalizm – komunitaryzm*, „Arka” 51 (3) 1994.

Raporty z projektu *Wzmocnić szanse i osłabić transmisję biedy wśród mieszkańców miast województwa łódzkiego – WZLOT*.

Regionalny Program Operacyjny Województwa łódzkiego na lata 2014–2020.

Strategia Zintegrowanego Rozwoju Łodzi 2020+.

Szahaj A.: *Komunitaryzm*, [w:] *Encyklopedia Socjologii. Suplement*, red. nauk. Hieronim Kubiak, Oficyna Naukowa, Warszawa 2005.

Szczap A.: *Idea społeczeństwa obywatelskiego w komunitaryzmie*, Rocznik Lubuski Tom XXIX, cz. I 2003.

Śpiewak P.: *Poszukiwanie wspólnot*, [w:] *Komunitarianie – wybór tekstów*, (przeł.) Piotr Rymarczyk, Tadeusz Szubka, Aletheia, Warszawa 2004.

Tam H.: *Komunitaryzm. Nowy program polityczny i obywatelski*, Wydawnictwo Naukowe UMK, Toruń 2012.

Tarkowska E. (red.): *Dyskurs ubóstwa i wykluczenia społecznego*, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa 2013.

Tarkowska E. (red.): *Przeciw biedzie: programy, pomysły, inicjatywy*, Oficyna Naukowa, Warszawa 2002.

Tarkowska E., Warzywoda-Kruszyńska W., Wódcz K. (red.): *Biedni o sobie i swoim życiu*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 2003.

Walzer M.: *Komunitariańska krytyka liberalizmu*, [w:] *Komunitarianie – wybór tekstów*, (przeł.) Piotr Rymarczyk, Tadeusz Szubka, Fundacja Aletheia, Warszawa 2004.

Warzywoda-Kruszyńska W. (red.): *Życie Na marginesie wielkiego miasta*, Absolwent, Łódź 1999.

Warzywoda-Kruszyńska W. (red.): *Bieda dzieci, zaniedbanie, wykluczenie społeczne*, Wydawnictwo Uniwersytetu łódzkiego, Łódź 2013.

Warzywoda-Kruszyńska W. (red.): *Życie i pracować w enklawach biedy: (klimaty łódzkie)*, Absolwent, Łódź 1998.

Warzywoda-Kruszyńska W., Golczyńska-Grondas A., *Wzmocnić szanse i osłabić transmisję biedy wśród mieszkańców miast województwa łódzkiego – WZLOT. (Raport końcowy + rekomendacje)*, Wydawnictwo Biblioteka, Łódź 2010.

Warzywoda-Kruszyńska W., Jankowski B., *Ciągłość i zmiana w łódzkich enklawach biedy*, Wydawnictwo Uniwersytetu łódzkiego, Łódź 2013.

Zestaw analiz i rekomendacji w zakresie sytuacji społeczno-gospodarczej pilotażowego obszaru rewitalizacji Łodzi. Raport końcowy z badania zrealizowanego przez EGO – Evaluation

for Government Organizations S.C. na zlecenie Urzędu Miasta Łodzi w ramach Projektu Pilotażowego pn. Opracowanie Modelu Prowadzenia Rewitalizacji Obszarów Miejskich na Wybranym Obszarze w Mieście Łodzi.

Zestaw rekomendacji i modeli dla prowadzenia procesu rewitalizacji w centrum Łodzi, wykonawca: DS. CONSULTING Sp. z o.o. na zlecenie Urzędu Miasta Łodzi w ramach Projektu Pilotażowego pn. Opracowanie Modelu Prowadzenia Rewitalizacji Obszarów Miejskich na Wybranym Obszarze w Mieście Łodzi Strategia Rozwoju Województwa Łódzkiego 2020.