

2017

01  
PRZEWODNIK  
PO MODELU  
PATENT NA  
PRACĘ



# Małe Wielkie Zmiany

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie.**

Copyright by Stowarzyszenie Na Rzecz Spółdzielni Socjalnych, 2017

Przedruk materiałów w całości lub w części jest możliwy wyłącznie za zgodą wydawcy. Cytowanie oraz wykorzystywanie treści jest dozwolone z podaniem źródła.

Wersja elektroniczna dostępna pod adresem:

<http://wss.org.pl/>



Wydawca:

Wrocławska Spółdzielnia Socjalna

ul. Bogedaina 5 50-514 Wrocław

tel. 71/ 730-701-175

e-mail: [wroclawskaspoldzielciasocjalna@gmail.com](mailto:wroclawskaspoldzielciasocjalna@gmail.com)

Opracowanie merytoryczne: Magdalena Czochara

Korekta językowa: Joanna Kot

Korekta techniczna: Lucyna Pachciarz

Grafika i skład: Wrocławska Spółdzielnia Socjalna

WROCŁAW 2017





# SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	3
STRUKTURA I ADRESACI	6
<b>CZEŚĆ I</b>	
KONTEKST POWSTANIA I ZAŁOŻENIA MODELU	7
WARUNKI WDRAŻANIA MODELU	12
REKRUTACJA I SELEKCJA AKOMPANIATORÓW	13
SZKOLENIE I WDROŻENIE AKOMPANIATORÓW DO PRACY METODĄ TOWARZYSZENIA	16
<b>CZEŚĆ II</b>	
ETAPY TOWARZYSZENIA	17
SUPERWIZJA, MONITORING I EWALUACJA	21
NARZĘDZIA PRACY AKOMPANIATORA	23
BIBLIOGRAFIA	26
ZAŁĄCZNIKI	27



# WPROWADZENIE

Fundamentalnym elementem procesu reintegracji społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i ubóstwem, w tym osób doświadczających bezdomności, jest aktywność zawodowa. To właśnie zatrudnienie, bez względu na jego formę, w sposób znaczący i wymierny prowadzi do powrotu na rynek pracy i do społeczeństwa.

Dotychczas dostęp do zatrudnienia na otwartym rynku pracy był utrudniony poprzez wiele barier zarówno niezależnych, jak i zależnych od osób bezdomnych. Wszystkie te bariery, pojedynczo lub w pewnym zestawieniu w sposób istotny obniżały potencjał i możliwości tych osób do podejmowania regularnego i legalnego zatrudnienia. Z pomocą przyszła między innymi ekonomia społeczna oraz działające w jej obszarze spółdzielnie socjalne i przedsiębiorstwa społeczne. Oferta ta nie tylko wypełniła lukę w obszarze reintegracji zawodowej osób bezdomnych, ale stała się także nowym narzędziem rozwoju rynku pracy dla innych grup wykluczonych społecznie.

Obecnie sytuacja na polskim rynku pracy diametralnie się zmienia. Ze stanu głębokiego bezrobocia jeszcze w latach 2004-2005 przeszliśmy do stanu, który można określić jako deficyt pracowników (Dębski, 2012), także we wspomnianych rozwiązaniach z zakresu ekonomii społecznej. Zbyt duża rotacja osób zatrudnionych oraz liczne problemy, którymi osoby najbardziej oddalone od rynku pracy są obciążone powodują trudności rynkowe w funkcjonowaniu inicjatyw „ekonomii społecznej”. Przedsiębiorstwa społeczne, w tym spółdzielnie socjalne bez stałego, stabilnego zespołu pracowniczego nie tylko nie mogą się profesjonalizować i sięgać po coraz to bardziej skomplikowane zlecenia, ale przede wszystkim nie mogą uzyskać względnej stabilizacji finansowej.

Poszukiwanie rozwiązań w obszarze zatrudnialności osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i ubóstwem, w tym znajdujących się w sytuacji bezdomności (zwłaszcza tej długotrwałej) jest wciąż aktualne i pozostaje paradoksalnie jednym z najistotniejszych wyzwań stojących przed systemem pomocy społecznej. Bo choć dziś zdecydowanie łatwiej osobom bezdomnym znaleźć miejsce pracy, które finansowo umożliwia osiągnięcie samodzielności ekonomicznej i mieszkaniowej, to nie zmienia się jedna z fundamentalnych kwestii w tym zakresie - umiejętności i możliwości utrzymania tego zatrudnienia.

Złożoność i wieloaspektowość procesu wykluczenia społecznego i reintegracji społeczno-zawodowej osób bezdomnych w odniesieniu do konkretnych grup, czy osób ma swoją niepowtarzalną specyfikę i dynamikę. Wiedza na temat zasad praktycznego działania, potencjalnych rozwiązań

i przyczyn braku powodzenia podejmowanych działań na tym polu wydaje się być znacząca.


Zaprezentowany poniżej **MODEL - PATENT NA PRACĘ** - jest nie tylko odpowiedzią na wzmagające się zainteresowanie problematyką bezdomności spowodowany wzrostem realnego uczestnictwa osób bezdomnych w programach, projektach, czy inicjatywach nastawionych na aktywizację zawodową i społeczną, ale może znacząco przyczynić się do zwiększenia zasięgu działań. Poprzez agregację istniejących już rozwiązań może wzmocnić potencjał wszystkich inicjatyw (nie tylko ekonomii społecznej) jako tych, które kreują i realizują zindywidualizowany, kompleksowy i zintegrowany rozwój przedsiębiorczości poprzez kapitał ludzki.

Najistotniejsze dla Państwa treści podzielono na dwie uzupełniające się części. Pierwsza z nich ma charakter wprowadzający, zarówno w kontekst powstania i założenia Modelu, jak i w tematykę pracy metodą towarzyszenia. W tej części położono także akcent na aspekty praktyczne, które mogą być pomocne przy jego wdrożeniu. Treści koncentrują się na procesie rekrutacji i selekcji przyszłego Akompaniatora, szkolenia jego umiejętności, jak również możliwych form zatrudnienia.

W drugiej części omówiono proces towarzyszenia, czas i plan pracy, podstawową dokumentację i narzędzia, jakimi powinien posługiwać się Akompaniator. Istotne etapy jego pracy, monitoringu, tworzenia i realizowania współpracy z innymi organizacjami i instytucjami świadczącymi pomoc osobom bezdomnym.

Praktyczne rozwiązania uwzględnia natomiast **VADEMECUM POMOCY INSTYTUCJONALNEJ I SPECJALISTYCZNEJ**. Wiedza zawarta w tym dokumencie stanowi nie tylko źródło wymiany doświadczeń, – ale przede wszystkim punkt odniesienia i użyteczne wsparcie dla Akompaniatorów. Czytelnik – Akompaniator – znajdzie w niej bowiem przykłady i rady dotyczące sposobów rozpoznawania najczęstszych problemów (związanych np. z uzależnieniem, agresją, zadłużeniami), które mogą pojawić się w grupie osób najbardziej oddalonych od rynku pracy oraz sposobów reagowania na nie. Pozna niezbędne informacje konieczne do podjęcia pracy metodą towarzyszenia. Dowie się w ilu i w jakich obszarach powinny zostać nawiązane relacje, aby móc je nazwać współpracą, by miała ona sens, była konstruowana i co najważniejsze – korzystna dla każdej ze stron.

Oba opracowania są nie tylko próbą zwrócenia Państwa uwagi na istniejące, psychospołeczne mechanizmy blokujące oczekiwaną zmianę w zakresie reintegracji społeczno – zawodowej osób bezdomnych, ale także nową propozycją wykorzystania od lat praktykowanego, modelowego rozwiązania o systematycznym i kompleksowym charakterze.



Materiał w nich zebrany jest esencją doświadczeń Wrocławskiej Spółdzielni Socjalnej w zakresie pracy nad przywracaniem osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością na szeroko rozumiany rynek pracy.

Mam nadzieję, że udostępnione publikacje - będące próbą zapisu doświadczeń, pokazujące wielowymiarowość zagadnienia, dające katalog potencjalnych rozwiązań - będą dla Państwa także inspiracją do zastosowania ich w poszukiwaniu dróg do optymalnego wykorzystania lokalnych zasobów, przyczyniając się nie tylko do upowszechnienia tego Modelu, ale przede wszystkim wsparcia osób bezdomnych w procesie wychodzenia z bezdomności - czego sobie i Państwu życzę.

**Magdalena Czochara**



## STRUKTURA I ADRESACI

Przewodnik stanowi opis **MODELU - PATENT NA PRACĘ** - oraz wypracowanych w jego ramach rozwiązań, które mogą posłużyć wsparciu procesu reintegracji społecznej i zawodowej osób najbardziej oddalonych od rynku pracy, zatrudnionych w spółdzielniach socjalnych. Wiąże się z dwoma kluczowymi pojęciami – **AKOMPANIATOR** i **METODA TOWARZYSZENIA**<sup>1</sup>, a dedykowany jest zarówno dla instytucjonalnych, jak i indywidualnych adresatów:

- **DLA PRACODAWCÓW** (organizacji/ instytucji/ inicjatyw), którzy zastanawiają się nad wprowadzeniem Modelu, tym samym zastosowania metody towarzyszenia skierowanej do osób bezdomnych. Dla tego odbiorcy przygotowany materiał stanowić będzie zbiór wytycznych pomocnych podczas jego wdrażania. Pracodawca otrzyma wiedzę, jakie kroki należy podjąć i jakie wymogi należy spełnić, by móc skutecznie wdrożyć Model w praktyce.
- **DLA OSÓB** (Akompaniatorów), które chcą podjąć pracę metodą towarzyszenia. Spisane poniżej treści stanowić będą wówczas źródło informacji na temat idei metody towarzyszenia oraz warunków/wymogów, jakie muszą być spełnione, by towarzyszenie osobom bezdomnym realizowane było w sposób skuteczny. Stanowić będą także źródło informacji odnoszących się do organizacji pracy na stanowisku Akompaniatora oraz rozwiązań prawnych i ustawowych w tym zakresie.

---

<sup>1</sup> Wyjaśnienie pojęć znajduje się na stronie 8-9 niniejszej publikacji



# CZĘŚĆ I

## KONTEKST POWSTANIA I ZAŁOŻENIA MODELU

Pomimo, że od kilkunastu lat w Polsce z powodzeniem wdrażane są innowacyjne rozwiązania nakierowane na reintegrację – czyli ponowne włączenie do życia w społeczeństwie i na rynek pracy osób, które z różnych powodów zostały z niego wykluczone – to nasze dotychczasowe doświadczenia w tym zakresie wskazują, że w przypadku osób bezdomnych niezbędne jest potraktowanie znalezienia zatrudnienia (rozumianego jako nabycie i odzyskanie nawyku pracy, a także wzrost wiedzy i umiejętności zawodowych) jako bazowego elementu pozwalającego na odzyskanie i utrzymanie samodzielności ekonomicznej i mieszkaniowej. (Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008) Problemy wpisane bowiem w przynależność do osób bezdomnych nie są związane jedynie z powrotem na rynek pracy, ale przenoszą się dużo głębiej. Obejmują wiele sfer funkcjonowania człowieka, a droga do odzyskania samodzielności życiowej jest wieloetapowa i długa. W pokonywanie jej wpisane jest między innymi zdobycie umiejętności radzenia sobie z deprivacją potrzeb, zdolności przeformułowania perspektywy czasowej organizującej życie, większej aktywności wynikającej z odzyskania zaufania do siebie i poczucia wywierania wpływu na własne życie. Praca w sferze leczenia problemu uzależnienia, głównie od alkoholu, przeciwstawienie się funkcjonującym stereotypom itd. Choć wiele przedsięwzięcia społecznych udowodniło swoją chęć i gotowość włączeniu inkluzji poprzez trening i pracę z mieszkaniowym i społecznym wsparciem (Olech P., 2012), to zarówno pracodawcy, jak i osoby bezdomne zatrudniane w sektorze ekonomii społecznej potrzebują obecnie swego rodzaju wsparcia. Pierwsi, by móc zachować stabilność finansową i dalej kierować swoje działania do najbardziej zagrożonych i wykluczonych grup społecznie oraz promować przejście osób gotowych do zatrudnienia na główny rynek pracy. Drudzy natomiast, by móc utrzymać pracę, między innymi dostosowania charakteru, zakresu i tempa pracy do własnych potrzeb i możliwości psychofizycznych, nauki samodzielnej organizacji pracy, pomocy specjalistów, czy kształtowania umiejętności funkcjonowania w zespole pracowniczym i komunikowania się. Skomplikowany proces wychodzenia z bezdomności wymaga bowiem indywidualnego wsparcia opartego na konsolidacji działań wielu specjalistów, wytyczaniu ścieżek rozwoju poprzez kompleksowe oddziaływanie na wszystkie sfery człowieka oraz monitorowaniu postępów (Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008)



Biorąc pod uwagę powyższe oraz dotychczasowe doświadczenia (związane między innymi z brakiem stałego zespołu pracowniczego wynikającego z dużej

rotacji osób zatrudnionych przez Spółdzielnię i licznych problemów, którymi były one obciążone) skłoniły nas do poszukania rozwiązania – adaptacji Metody Towarzystwa na grunt ekonomii społecznej.

Dzisiaj proponujemy Państwu zindywidualizowaną formę pomocy, trafiającą w określone potrzeby osób bezdomnych - analogiczną do wsparcia jobcoacha, mentora czy asystenta – ale skierowaną bezpośrednio do osób bezdomnych już zatrudnionych (w tym przypadku w spółdzielniach socjalnych). Idea ta polega na wprowadzeniu (zatrudnieniu) osobistego towarzysza (AKOMPANIATORA), który przy założeniu, że powrót na rynek pracy i do społeczeństwa jest procesem, ma przejść tą drogę – krok po kroku – wspólnie z osobą bezdomną, motywując ją, wspierając i monitorując. Choć proponowana przez nas koncepcja towarzyszenia osobom bezdomnym jest zbieżna z założeniami już istniejących rozwiązań jobcoachingu<sup>2</sup>, akompaniowania<sup>3</sup>, lifecoachingu<sup>4</sup>, czy asystowania<sup>5</sup> i czerpie z nich skuteczne rozwiązania, to jest ona jednak zakotwiczona w miejscu pracy osoby bezdomnej. Naszym celem było bowiem by osoby bezdomne podejmujące pracę lub już zatrudnione w spółdzielniach socjalnych mogły stabilizować swoją sytuację społeczno-zawodową przy pomocy Akompaniatora, tak, by - w miejscu pracy przy indywidualnym, podmiotowym i holistycznym wsparciu uwzględniającym wszystkie elementy systemu, w jakim jest ona osadzona - mogła trwale utrzymać pracę, a tym samym zyciową samodzielność.

### **Oznacza to, iż:**

- Proces reintegracji osób bezdomnych kontynuowany w miejscu pracy jest rozumiany jako działanie rozciągnięte w czasie, posiadające swoją dynamikę zależną od osoby, która przez nią przechodzi.
- Towarzystwo osobie bezdomnej winno być zindywidualizowane odpowiednio zaplanowane, nastawione na wspomaganie danej osoby w miejscu zatrudnienia poprzez dostosowanie trybu, czasu pracy, adekwatnych środków do jej możliwości poznawczych i potrzeb.
- Wsparcie winno być skoncentrowane na pokonaniu tych trudności, które z przyczyn obiektywnych (np. zadłużenia, niestabilnej sytuacji zdrowotnej, uzależnienia) oraz subiektywnych (niskiej samooceny, braku motywacji do dalszej pracy) uniemożliwiają danej osobie trwałe utrzymanie pracy.

2 Jobcoaching – Fundacja Pinel Polska, Kraków

3 Akompaniowanie – Caritas Kielecka, Zarząd Główny Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta i partnerstwo „Wyprowadzić na prostą”, Wrocław

4 Lifecoaching – Stowarzyszenie na Rzecz Bezdomnych Dom Modlitwy AGAPE

5 Asystowanie – Koło Gdańskie Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk



## Przyjęto, iż:

**CELEM WDROŻENIA MODELU** - jest stworzenie platformy pomiędzy osobą bezdomną i/lub zagrożoną bezdomnością, a społeczeństwem pozwalającej przywrócić lub zachować umiejętności i możliwości utrzymania podjętego przez nią zatrudnienia, by mogła aktywnie uczestniczyć w życiu zawodowym i społecznym.


**MODEL – PATENT NA PRACĘ** – to koncepcja polegająca na wprowadzeniu (zatrudnieniu) do miejsca pracy indywidualnego doradcy, mentora - AKOMPANIATORA, który obejmie swoim wsparciem osoby bezdomne i/lub zagrożone bezdomnością.

**AKOMPANIATOR** - to osoba, zatrudniona w miejscu pracy (inicjatywie ekonomicznej) rozumiana jako doświadczony doradca, asystent, który towarzyszy osobie bezdomnej i/lub zagrożonej bezdomnością zatrudnianej i/lub zatrudnionej w danym miejscu pracy.

**TOWARZYSZENIE** – to metoda pracy z osobą bezdomną bądź zagrożoną bezdomnością w miejscu pracy, która oparta jest na indywidualnym, podmiotowym i holistycznym podejściu do sytuacji osoby bezdomnej i/lub zagrożonej bezdomnością – w czasie i tempie, jakim dana osoba potrzebuje, by aktywnie uczestniczyć w życiu społecznym i zawodowym. To metoda pracy z osobą bezdomną i/lub zagrożoną bezdomnością wykorzystująca jej zasoby i potencjał środowiska lokalnego podejmowana w kierunku kształtowania i rozwijania umiejętności, tym samym tworzenia możliwości na dokonanie pozytywnych zmian rozumianych jako chęć i gotowość do utrzymania zatrudnienia i dążenia do zmiany sposobu życia oraz uzyskania dobrostanu psychicznego, społecznego i bytowego.

W zależności od grupy docelowej, jej potrzeb oraz filozofii przyświecającej danej inicjatywie społecznej i realizowanych w niej przedsięwzięć rekomendowane jest, by towarzyszenie przybierało następujące formy:

- **PODSTAWOWĄ** - nastawioną na jednostkę, gdzie najistotniejsze jest udzielanie indywidualnego wsparcia - kontakt i więź między osobą bezdomną a Akompaniatorem;
- **ROZSZERZONĄ** - nastawioną na grupę, gdzie Akompaniator wpływa na integrację osób bezdomnych zatrudnionych w miejscu pracy, ma na celu nie tylko podtrzymanie więzi między osobami bezdomnymi, ale budowanie stabilnego zespołu pracowniczego.




Uwzględniając powyższe założenia można powiedzieć, iż towarzyszenie wykorzystuje następujące metody pracy:

- **INDYWIDUALNA** - polegającą na indywidualnym kontakcie z osobą bezdomną, wspieraniu i motywowaniu jej do pracy i rozwiązywaniu ewentualnych problemów uniemożliwiających danej osobie pełną aktywność zawodową i społeczną.
- **GRUPOWA** - polegającą na wykorzystaniu wpływu (oddziaływania) grupowego na indywidualne losy każdego z pracowników, udzielaniu wsparcia grupie osób bezdomnych poprzez między innymi integrowanie zespołu pracowniczego, łagodzenie grupowych napięć i sporów czy zbiorowe informowanie o możliwości skorzystania z różnych ofert pomocy.
- **ŚRODOWISKOWA** - podejmowaną przez Akompaniatora w celu stworzenia (bądź podtrzymania już istniejącej) wielopoziomowej współpracy różnych podmiotów na rzecz wspierania osób bezdomnych zatrudnionych w miejscu pracy, co może przyczyniać się do wzbudzania motywacji u osób bezdomnych lub/i przełożyć się na zasięg działania samej Spółdzielni.

Zgodnie z przyjętymi założeniami MODEL – PATENT NA PRACĘ - obejmuje następujące elementy:

- WSPARCIE AKOMPANIATORA – realizowane za pomocą METODY TOWARZYSZENIA,
- OCENĘ POTENCJAŁU SPOŁECZNO – ZAWODOWEGO – dokonywane na podstawie opracowanego w ramach Modelu narzędzia,
- TRENING PRACY ZESPOŁOWEJ – jako grupowe wzmocnienie zindywidualizowanego wsparcia Akompaniatora,
- MONITOROWANIE I UTRZYMANIE EFEKTÓW ZATRUDNIENIA – dokonywane na podstawie opracowanego w ramach Modelu narzędzia,
- PRZEWODNIK PO MODELU – PATENT NA PRACĘ oraz VADEMECUM POMOCY INSTYTUCJONALNEJ I SPECJALISTYCZNEJ – publikacje opracowane w ramach niniejszego MODELU

Połączenie powyższych pięciu elementów stanowi mikro-innowację, która może być skuteczną alternatywą dla dotychczasowych rozwiązań stosowanych wobec osób oddalonych od rynku pracy. Pozwala bowiem osiągnąć efekt synergii, odpowiadając zarówno na potrzeby osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością, jak i pracodawców. Przewaga tego rozwiązania nad innymi dostępnymi na rynku polega bowiem na:

- 
- zastosowaniu komplementarnych narzędzi i metod pozwalających na podniesienie zdolności do podjęcia zatrudnienia lub/i jego utrzymania,
  - dopasowaniu kwalifikacji i tempa pracy do danej osoby – co w konsekwencji zwiększa efektywność pracownika i przekłada się na zysk dla pracodawcy (spółdzielni socjalnej), a także zwiększa zaangażowanie i lojalność pracowników,
  - zmniejszeniu fluktuacji kadr – co przekłada się na mniejsze koszty związane z rekrutacją i wdrożeniem nowych pracowników,
  - zmotywowaniu pracownika poprzez wsparcie go w rozwiązywaniu osobistych trudności, zminimalizowanie barier, które utrudniały dotychczasową aktywizację zawodową - czyli ukierunkowanie na rozwiązywanie problemów pracownika i redukcja przyczyn dotychczasowego bezrobocia,
  - monitorowaniu zachowań pracowników i szybkiego reagowania przez pracodawcę
  - wzmocnieniu komunikacji wewnątrz przedsiębiorstwa poprzez wprowadzenie treningu pracy zespołowej obejmującego podnoszenie kompetencji społecznych, kształtowanie umiejętności rozwiązywania konfliktów i budowania atmosfery w miejscu pracy,
  - zbudowaniu efektywnego zespołu pracowniczego – co przekłada się na pozytywny wizerunek zakładu pracy (spółdzielni socjalnej), na poprawę postrzegania jakości pracy świadczonej przez osoby bezdomne i/lub zagrożone bezdomnością, na podniesienie jakości świadczonych usług – tym samym na wzrost przewagi konkurencyjnej firmy, a także postrzeganie jej jako przedsiębiorstwa społecznie odpowiedzialnego.



# WARUNKI WDRAŻANIA MODELU

## Wdrożenie MODELU wymaga zapewnienia następujących warunków:

- osobnego pomieszczenia stwarzającego klimat bezpieczeństwa i zachowania prywatności prowadzonych rozmów, pozwalającego jednocześnie przechowywać dokumentację;
- określenia optymalnego czasu pracy Akompaniatora (rekomenduje się ustalenie nienormowany czas pracy Akompaniatora, nie dłuższy jednak niż przeciętne 40 h pracy w 5 – dniowym tyg. pracy z uwzględnieniem pracy w sytuacjach tego wymagających i nagłych w czasie wolnym od pracy);
- odpowiedniego miejsca pracy dla Akompaniatora (rekomenduje się wyposażenie go w telefon służbowy komputer z dostępem do Internetu);
- zapewnienia higieny pracy uwzględniającej dobrostan psychiczny, jak i bezpieczeństwo zdrowotne Akompaniatora, w tym środki higieniczne i antyseptyczne zapobiegające negatywnym skutkom ekspozycji zawodowej;
- prowadzenia przez Akompaniatora właściwej dokumentacji tj. opisu zaplanowanych działań podejmowanych wobec osób bezdomnych przez Akompaniatora, stanu realizacji poszczególnych działań, monitorowaniu postępów i rezultatów, dokumentów, na których opierać się będzie proces udzielania pomocy – towarzyszenia. Dokumentacja może składać się z karty pracy, porozumień lokalnych o współpracy, wykazów, list, bilansów, itd.
- monitorowania i ewaluacji pracy Akompaniatora;
- poniesienia kosztów bezpośrednich (np. zakup sprzętu, mebli, działań informacyjno – promocyjnych, koszty związane z zatrudnieniem Akompaniatora, koszty specjalistów, koszty szkolenia i przygotowania Akompaniatora do pracy metodą towarzyszenia, superwizji, ewaluacji) oraz pośrednich (np. koszty utrzymania specjalnego pomieszczenia dla Akompaniatora, koszty usług związanych z pracą Akompaniatora – telefonicznych, pocztowych, materiałów biurowych czy ubezpieczeń grupowych).



# REKRUTACJA I SELEKCJA AKOMPANIATORÓW

Kluczem do sukcesu każdego miejsca zatrudnienia jest pozyskanie, zatrudnienie i zmotywowanie do efektywnej pracy właściwych osób (Dębski M., Michalska A., red. , 2012, s. 94). Natomiast odpowiednio przeprowadzona rekrutacja i selekcja kandydatów na stanowisko Akompaniatora jest istotnym elementem wdrażania MODELU.<sup>6</sup> Właściwie przeprowadzony proces rekrutacji i selekcji kandydatów, winien być starannie zaplanowany i przemyślany. Niezależnie od tego czy poszukiwania dotyczą pracownika na nowo utworzone stanowisko pracy, czy stanowisko już istniejące, kolejne kroki są podobne.

**1<sup>o</sup>** Po pierwsze - by móc skutecznie przeprowadzić rekrutację należy przygotować opis stanowiska pracy. Dzięki niemu przyszły Akompaniator będzie znał nie tylko swoje miejsce i rolę, ale w późniejszym czasie będzie rozumiał kryteria oceny efektów swojej pracy. Opis stanowiska pracy to dokument m.in. określający pozycję stanowiska w hierarchii służbowej, zakres obowiązków oraz sprecyzowaną listę wymagań wobec osoby, która będzie pracowała na tym stanowisku. Powinien zawierać przynajmniej: nazwę stanowiska pracy, określenie celu, któremu służy (jego funkcję), zakres obowiązków i zadania, wynagrodzenie. Może uwzględniać podległość i kryteria oceny. Należy napisać go prostym językiem, unikać stosowania żargonu właściwego dla firmy, jak też nie używać sformułowań, które mogą zostać odebrane jako dyskryminujące. Modyfikacja lub stworzenie od nowa opisu stanowiska może być użyteczne ponieważ pozwoli zweryfikować nasze oczekiwania względem kandydatów i tym samym przejść do kolejnego etapu rekrutacji. Przykładowy opis stanowiska pracy Akompaniatora znajduje się w Aneksie - **Zał.1**

Skuteczny proces rekrutacji składa się z następujących, wzajemnie uzupełniających się etapów:  
Przygotowania opisu stanowiska pracy;  
Opracowania charakterystyki kandydata;  
Ogłoszenia naboru;  
Zebrania zgłoszeń  
Analizy dokumentów aplikacyjnych;  
Selekcji kandydatów;  
Dokonania wyboru kandydata;  
Ogłoszenia wyników naboru;  
Wprowadzenia i przygotowania pracownika do pełnienia obowiązków na danym stanowisku pracy.

**2<sup>o</sup>** Po drugie - po przeanalizowaniu potrzeb i zweryfikowaniu opisu stanowiska pracy należy sporządzić charakterystykę osoby, która

<sup>6</sup> Opracowano na podstawie Dębski M., Michalska A., red. Podręcznik Streetworkera Bezdomności, Gdańsk, 2012

najlepiej spełniała wymogi określonego stanowiska pracy. Stworzony profil kandydata nie tylko ułatwi selekcję, a następnie ocenę kandydatów, ale także w sposób precyzyjny odpowie na nasze pytanie – jakiej osoby poszukujemy?, o jakich cechach i kompetencjach?

Warto skoncentrować się na rzeczywistych wymaganiach i opisać takie cechy pracownika jak: wykształcenie, osiągnięcia, umiejętności, doświadczenie, cechy osobiste. Ważne jest, aby pozwoliły one ocenić kandydata możliwie jak najobiektywniej i żeby było jasno wskazane, które atrybuty kandydata mają kluczowe znaczenie. Nie trzeba wymagać więcej niż jest to konieczne, ponieważ bardzo trudno będzie znaleźć odpowiednią osobę. Należy także pamiętać, iż w przypadku osób chcących pracować z osobami wykluczonymi społecznie, w tym przypadku z osobami bezdomnymi, ważne są nie tylko kwalifikacji zawodowe, ale przede wszystkim cechy osobowościowe, takie jak otwartość, empatyczność i asertywność, odporność na stres oraz dojrzałość emocjonalna. Poniżej umieszczamy przykładowy profil, na który składają się wykształcenie i wiedza specjalistyczna, doświadczenie, umiejętności oraz cechy osobowości. Przykładowy profil kandydata na stanowisko AKOMPANIATORA zawarto w Aneksie **Zał. 2**

**3<sup>o</sup>** Po trzecie - poszukiwań odpowiednich kandydatów można dokonać na różne sposoby między innymi poprzez ogłoszenia prasowe, internetowe, ogłoszenia na uczelniach i w szkołach o profilu związanym z szeroko rozumianą pomocą lub mogą być bezpośrednie – prowadzone wśród pracowników instytucji i organizacji zajmujących się pomocą społeczną. Na tym etapie można skorzystać z jednego sposobu powiadamiania o wolnym stanowisku pracy albo z kilku jednocześnie. Wszystko zależy od budżetu, którym się dysponuje. Warto wziąć pod uwagę wady i zalety każdej metody. O ile poszukiwanie kandydatów przez Internet generuje niskie koszty, o tyle może być nieskuteczne. Dobrym rozwiązaniem mogłoby być tutaj użycie serwisów branżowych. We wszystkich ogłoszeniach powinny znaleźć się podstawowe dane kontaktowe i informacja o sposobie zgłaszania, Należy pamiętać także o stworzeniu planu rekrutacji i selekcji kandydatów - ustalić z kim spotkają się kandydaci na stanowisko, na jakim etapie i w jakim terminie. Stopień skomplikowania procedury zależy zwykle od rangi stanowiska. Warto opracować harmonogram i poinformować o tym wcześniej osoby, które mają poprowadzić rozmowy kwalifikacyjne. Stworzenie planu jest czynnością o dużym znaczeniu, ponieważ dzięki temu możliwe jest utrzymanie całości procesu pod kontrolą, jeśli chodzi o czas i koszty. Przydadzą się tutaj umiejętności zarządzania projektem. Wcześniejsze ustalenie terminów będzie korzystne również dla kandydatów, którzy będą wiedzieli czego się spodziewać.

**4<sup>o</sup>** Po czwarte - należy dokonać selekcji i wyboru kandydata. Istnieją różne sposoby pozyskiwania informacji o kandydatach. Selekcji osób pozyskanych wskutek przeprowadzonej rekrutacji dokonać można między innymi na podstawie nadesłanych dokumentów aplikacyjnych (w tym referencji), rozmowy kwalifikacyjnej lub testów.

Ostateczny wybór kandydata na Akompaniatora należy dokonać w oparciu o informacje zebrane na każdym z etapów rekrutacji. Ocena przyszłych Akompaniatorów nie powinna opierać się wyłącznie na rozmowach teoretycznych, ale zakładać zadania praktyczne. Dzięki temu zaistnieje możliwość obserwacji kandydata w rzeczywistej sytuacji. Kryteria selekcji dla wszystkich kandydatów powinny być takie same i jawne, by pracodawca nie został posądzony o dyskryminację. Jeśli ma być obiektywna, każdy jej etap powinny prowadzić przynajmniej dwie osoby. Wybranemu kandydatowi przedstawia się ofertę zatrudnienia. Jest to czynność wiążąca prawnie i powinna ją wykonać osoba upoważniona. Należy pamiętać, iż złożenie oferty nie jest równoznaczne z tym, że kandydat ją przyjmie.

**5<sup>o</sup>** Po piąte - przyjęcie nowozatrudnionych pracowników to etap polegający między innymi na udzielaniu podstawowych informacji (by ułatwić początkowe etapy pracy) oraz zapoznanie się z kulturą organizacyjną miejsca pracy. Na tym etapie powinno się także pamiętać o wszystkich pracownikach i poinformować ich o przyjęciu nowego członka zespołu. Należy także przygotować stanowisko pracy.

**6<sup>o</sup>** Po szóste - niezmiernie ważnym etapem wdrożenia nowozatrudnionego pracownika na stanowisku Akompaniatora jest odpowiednie przygotowanie merytoryczne do pracy metodą towarzyszenia. Przeszkolenie nowozatrudnionych Akompaniatorów może zostać przeprowadzone w dwojaki sposób: wewnątrznie oraz zewnątrznie- poprzez zatrudnienie trenera.<sup>7</sup> Pracodawca winien pamiętać także o planowaniu szkoleń w trakcie świadczenia pracy. Rekomenduje się, aby Akompaniator na każdym etapie swojej pracy miał dostęp do nowej wiedzy niezbędnej do wykonywania codziennych obowiązków ale także samodoskonalenia zawodowego.

<sup>7</sup> Trenerem może zostać osoba mająca doświadczenie zawodowe w przedmiotowej dziedzinie, dydaktyczne i/lub aktualne zatrudnienie w organizacji/instytucji pomocy społecznej



# SZKOLENIE I WDROŻENIE AKOMPANIATORÓW DO PRACY METODĄ TOWARZYSZENIA

Choć w procesie rekrutacji na stanowisko Akompaniatorów większe znaczenie mają predyspozycje osobowościowe to niezmiernie ważną kwestią jest odpowiednie przygotowanie merytoryczne do pracy metodą towarzyszenia.

W przypadku pracy z osobami wykluczonymi społecznie indywidualne cechy kandydata mogą nie wystarczyć by osiągnąć efekty. By móc właściwie przygotować merytorycznie i praktycznie Akompaniatorów do pracy z osobami bezdomnymi należy dostosować program szkolenia do indywidualnych doświadczeń nowozatrudnionych pracowników. Zaproponowany poniżej program szkolenia ma charakter ramowy, co oznacza, że treści w nim zawarte są na pewnym poziomie ogólności.

Plan przeszkolenia pracownika obejmować powinien minimum zakładające następujące zagadnienia merytoryczne oraz odnosić się do wiedzy praktycznej:

- bezdomność i wykluczenie społeczne (10 h);
- system pomocy osobom bezdomnym (5 h);
- metodyka pracy metodą towarzyszenia (5 h);
- komunikacja interpersonalna, aktywne słuchanie (5h);
- zakres i rodzaj współpracy z podmiotami sektora publicznego i pozarządowego (2 h);
- podstawy etyczne pracy Akompaniatora (etyka pomagania) (2h);
- monitoring, ewaluacja, narzędzia i dokumentacja (4h).

# CZĘŚĆ II

## ETAPY TOWARZYSZENIA

Metoda towarzyszenia – akompaniowanie przeniesiona została w 2002 roku z CARITAS Francuskiej, posiadającej ogromne doświadczenie w pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi poprzez CARITAS Diecezji Kieleckiej. To kompleksowa metoda pracy polegająca na bezpośrednim udzielaniu wsparcia bezrobotnemu w czasie jakiego potrzebuje, aby odzyskać na nowo wiarę w siebie, nawiązać relacje z innym i włączyć się aktywnie w życie społeczne i zawodowe poprzez podjęcie zatrudnienia. Istotą procesu towarzyszenia jest jego indywidualne, holistyczne i podmiotowe podejście do człowieka. To obecność, asystowanie, uczestniczenie, wsparcie poprzez zaangażowane, motywowanie i zachęcanie do podejmowania działań, zgodnie z obranym przez daną osobę celem zawodowym. Owo towarzyszenie przebiegać winno według następujących po sobie czterech etapów: pierwszy kontakt, aktywne słuchanie, ocena sytuacji – diagnoza/ewaluacja, towarzyszenie i wspieranie (Jacków M., red., s.12-21, 2007).

Na potrzeby niniejszego Modelu wyznaczono następujące etapy:



### PIERWSZY KONTAKT

W pierwszym etapie metody towarzyszenia - określanym mianem spotkania informacyjnego - następuje bliższe spotkanie się stron. Akompaniator informuje daną osobę o zakresie i rodzaju oferowanej pomocy. Definiuje swoją rolę i kompetencje. Określa zasady współpracy.

Przyjęcie i pierwsza rozmowa jest bardzo ważnym etapem pracy Akompaniatora. Od tego spotkania zależy bowiem, czy dana osoba zdecyduje się podjąć współpracę, czy zaangażuje się w realizację stawianych przed nią zadań. Nie bez znaczenia jest zatem atmosfera, w jakiej ta rozmowa będzie przeprowadzana. Akompaniator powinien zapewnić daną osobę o poufności rozmów, dać jej poczucie bezpieczeństwa, zbudować relację o charakterze partnerskim opartą na zaufaniu i aktywnym słuchaniu.

## INDYWIDUALNE SPOTKANIA

Drugi etap składa się z indywidualnych spotkań (w ramach realizowanego projektu to ok. 1-2 razy w tygodniu, łącznie 8 godzin miesięcznie) realizowanych wg harmonogramu dostosowanego do potrzeb pracownika.

Każde spotkanie trwa średnio 1,5 – 2 godzin. Celem tych spotkań jest uszczegółowienie oczekiwań danej osoby bezdomnej lub zagrożonej bezdomnością z uzyskaniem pomocy. Dla Akompaniatora jest to także czas identyfikacji rzeczywistych - aktualnych potrzeb poprzez realizowanie następnego etapu – jakim jest diagnoza sytuacji życiowej i ocena potencjału społeczno – zawodowego pracownika.

## DIAGNOZA SYTUACJI – OCENA POTENCJAŁU

Trzeci etap poświęcony jest rozpoznaniu sytuacji danej osoby. Jednocześnie jest to działanie stanowiące początek współpracy z nią i jego aktywności w zakresie rozwiązywania trudnych sytuacji, które ją dotyczą. Realizacja tego działania podzielona została na dwie fazy:

W pierwszej z nich Akompaniator podejmuje działania mające na celu wstępną diagnozę sytuacji danej osoby. Istotne jest by diagnozę przeprowadzić uwzględniając sześć sfer funkcjonowania człowieka:

- psychologiczną - odnoszącą się do psychologicznego funkcjonowania danej osoby,
- zdrowotną - odnoszącą się do kondycji fizycznej danej osoby,
- socjalno-bytową - dotyczącą socjalnego poziomu życia danej osoby i jej zabezpieczenia bytowego,
- zawodową – obejmującą funkcjonowanie danej osoby w kontekście zawodowym, w tym uwzględniającą nawyk pracy, poziom umiejętności i kwalifikacji zawodowych, umiejętności utrzymania i utrzymania zatrudnienia, czy odnalezienia się na rynku pracy
- społeczną – obejmującą funkcjonowanie danej osoby w szerszej grupie społecznej, w zespole pracowniczym, czy w całym społeczeństwie,
- mieszkaniową, która odnosi się do wszelkich aspektów życia danej osoby związanej z miejscem zamieszkania, zarówno w wymiarze prawnym, ekonomicznym czy psychologicznym (Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008)

Przykładowa analiza sytuacji z uwzględnieniem sfer funkcjonowania człowieka zamieszczono w Aneksie ZAŁ.3

Uwzględnienie powyżej wymienionych sfer aktywności człowieka stanowi istotny czynnik sukcesu w procesie pomagania drugiemu człowiekowi. Należy pamiętać

zatem pamiętać, iż dokonanie diagnozy nie jest etapem jednorazowym, lecz cyklicznym – wnioski z tego etapu pracy należy regularnie aktualizować i dokonywać korekty po każdym etapie działań określonych w zindywidualizowanym planie pomocy (Jacków M., 2007) Informacje zdobyte podczas przeprowadzenia diagnozy sytuacji danej osoby stanowią jedynie podstawę do dokonania wstępnej jej oceny.

Sposób interpretacji sytuacji danej osoby przez Akompaniatora powinien być zweryfikowany przez osobę, której dotyczy. Tylko ona zna bowiem najlepiej okoliczności i aspekty swojej sytuacji. Opis rzeczywistości zawsze powinien opierać się na faktach i brać pod uwagę wszelkie okoliczności, w jakich znajduje się podopieczny. Zidentyfikowane problemy należy nazywać i przedyskutować z daną osobą ustalając ich wagę i wpływ na funkcjonowanie podopiecznego w miejscu pracy.


W drugiej fazie Akompaniator podejmuje działania związane z przeprowadzeniem oceny potencjału społeczno – zawodowego wspieranej osoby za pomocą KWESTIONARIUSZA OCENY POTENCJAŁU SPOŁECZNO – ZAWODOWEGO OSÓB BEZDOMNYCH, który stanowi narzędzie pozwalające na monitorowanie tego na ile wybór i sposób przygotowania do realizacji zadań zawodowych koreluje z możliwościami funkcjonowania danej osoby na rynku pracy i przyczynia się istotnie do zwiększenia szans utrzymania zatrudnienia. Kwestionariusz oraz procedura badania, a także opis obliczania i interpretacji uzyskanych wyników znajduje się w publikacji 03 „Ocena potencjału społeczno – zawodowego osób bezdomnych”

Podczas diagnozowania sytuacji danej osoby i oceny jej potencjału istotnej jest ustalenie priorytetów dla rozwiązania poszczególnych problemów z uwzględnieniem następujących czynników:

- kwestii wskazanej jako priorytetowej przez samą osobę wspieraną,
- obowiązków danej osoby nakładanych przez prawo np. w zakresie opieki nad dziećmi,
- wpływu danej sytuacji na funkcjonowanie danej osoby i ewentualnie poszczególnych członków rodziny,
- zasobów/możliwości/ ograniczeń danej osoby, środowiska, instytucji możliwych do wykorzystania w poprawie niekorzystnej sytuacji,
- zmian jakie Akompaniator zamierza osiągnąć z daną osobą – czyli określenia celów pracy, do których będzie dążyć razem z daną osobą.

Zbudowana we współpracy i w oparciu o powyższe zasady ocena sytuacji i potencjału osoby wspieranej daje możliwość:

- stworzenia bilansu indywidualnych predyspozycji osobowościowych, umiejętności i kwalifikacji. Stworzenie takiego bilansu mocnych i słabych stron jest bowiem niezbędnym czynnikiem kształtowania



aktywnej postawy, a prawidłowo wyciągnięte wnioski i trafne podsumowanie są podstawą do podjęcia skutecznych działań i osiągnięcia wyznaczonych celów oraz

- wspólnego przejścia do zaprojektowania niezbędnych działań dla uzyskania pożądanej zmiany (Marszałkowska M., 2005)

## WSPARCIE I EWALUACJA

Czwarty i ostatni etap polega towarzyszeniu, które jest procesem składającym się z ustrukturyzowanych elementów dopełniających się wzajemnie, ale nie jest wyręczaniem. Ze względu na wyjątkowość sytuacji każdej z osób nie jest też procesem identycznym i powtarzalnym. Obejmuje m.in. wsparcie emocjonalne, wartościowanie, wsparcie instrumentalne, duchowe czy motywowanie poprzez podtrzymywanie chęci i gotowości w dążeniu do zmian, w tym utrzymania zatrudnienia.

Na tym etapie Akompaniator wspólnie z daną osobą opracowuje INDYWIDUALNY PLAN WDROŻENIA ZAWODOWEGO. Taki plan pomocy stanowi koncepcję działań, jakie należy zrealizować w celu poprawy bieżącej sytuacji życiowej danej osoby lub zapobieżenia utraci zatrudnienia. Stanowi usystematyzowany harmonogram działań, wskazujący zakres zadań szczegółowych, rolę osób zaangażowanych w jego realizację, zakłada czas weryfikacji osiągniętych rezultatów oraz ewentualne inne elementy niezbędne do prawidłowego wykonania zadania. Konstruowanie i wdrażanie takiego planu musi wynikać bezpośrednio z potrzeb danej osoby, diagnozy jej sytuacji socjalno-bytowej, prawnej, psychologicznej, mieszkaniowej itd., a także musi uwzględniać potencjał i możliwości danej osoby oraz potencjalne trudności – tak by mogła w sposób realny poradzić sobie z wyjściem z trudnej sytuacji, w jakiej się znalazła.

Stopień zaangażowania osoby wspieranej zarówno w planowanie, jak i realizowanie działań uzależniony jest od jego możliwości, charakteru działań i sytuacji – Akompaniator winien jednak dążyć by zaangażowanie było możliwie jak największe. Wdrażanie planu powinno być procesem elastycznym i zakładać stałe jego modelowanie z uwagi na to, iż Akompaniator nie jest w stanie przewidzieć wszystkich okoliczności, kierunków zmian – jakie mogą wystąpić u osoby wspomaganego w jej otoczeniu. (Czochara M., w: Browarczyk Ł., Stenka R., red., 2012)

Proces towarzyszenia zatem winien być kompleksowy i ukierunkowany na indywidualne potrzeby danej osoby, powinien maksymalnie wykorzystać zaangażowanie pracownika wspieranego, współpracę z otoczeniem, a także z innymi osobami (specjalistami) i instytucjami tworząc sieć wsparcia.

Zestawienie podmiotów, z którymi Akompaniator winien nawiązać współpracę oraz jej szczegółowy zakres zamieszczone zostało w „Vademecum pomocy instytucjonalnej-specjalistycznej”

Jak już wspomniano w zależności od grupy docelowej, jej potrzeb oraz filozofii przyświecającej danej inicjatywie społecznej i realizowanych w niej przedsięwzięć rekomendowane jest, by towarzyszenie przybierało następujące formy:

- **PODSTAWOWĄ** - nastawioną na jednostkę, gdzie najistotniejsze jest udzielanie indywidualnego wsparcia - kontakt i więź między osobą bezdomną a Akompaniatorem;
- **ROZSZERZONĄ** - nastawioną na grupę, gdzie Akompaniator wpływa na integrację osób bezdomnych zatrudnionych w miejscu pracy, ma na celu nie tylko podtrzymanie więzi między osobami bezdomnymi, ale budowanie stabilnego zespołu pracowniczego.

W niniejszym Modelu - metodę grupowego wsparcia oraz wzmocnienie podstawowej formy towarzyszenia stanowi TRENING PRACY ZESPOŁOWEJ.

Na tym etapie Akompaniator zgodnie z założeniami Modelu winien prowadzić także monitoring postępu pracowników objętych wsparciem. Badanie przeprowadzane co 3 miesiące służyć winno ocenie zdolności przystosowania się danego pracownika do warunków pracy, wykorzystania własnych kompetencji czy zdobytych podczas udzielanego wsparcia umiejętności na obejmowanym przez niego stanowisku pracy. Na każdym z etapów udzielanego wsparcia monitorowaniu podlegać winna także gotowość do zmian i deklarowana przez daną osobę chęć dalszego rozwoju społeczno-zawodowego. Równocześnie na tym etapie Akompaniator ma obowiązek monitorować i ewaluować nie tylko działania podejmowane przez pracownika, ale także własne.

## SUPERWIZJA, MONITORING I EWALUACJA<sup>8</sup>

Ze względu na charakter wsparcia i grupę docelową wobec, której świadczone jest towarzyszenie nieocenione są zewnętrzne i wewnętrzne narzędzia usprawniające przebieg oraz jakość pracy Akompaniatora. Należą do nich m.in. monitoring, ewaluacja i superwizja pracy Akompaniatora. Choć wszystkie trzy procesy są od siebie niezależne (prowadzone przez inne osoby, mające inne cele, metody realizacji, zakres badania), to jednak należy stwierdzić, że się zazębiają (Dębski, 2012). Elementem je łączącym jest monitorowany Akompaniator, którego praca jest ewaluowana lub poddana superwizji. Każda z nich dotyczy natomiast rozwoju jakości pracy metodą towarzyszenia.

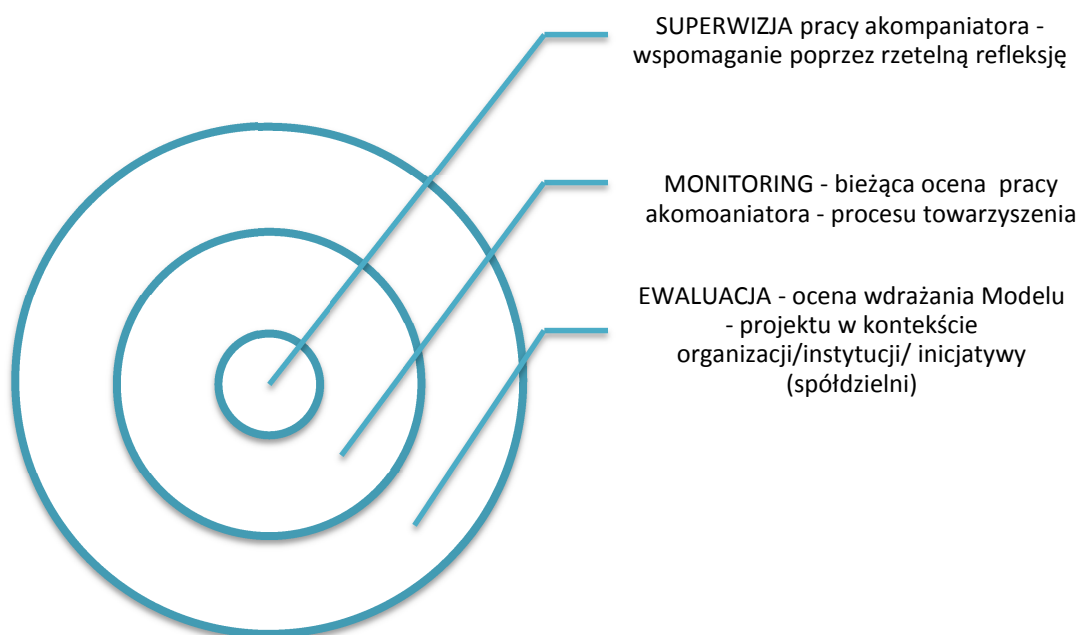
Dla pełniejszego ukazania omawianych procesów wskazówki umieszczono w poniższym zestawieniu zbiorczym:

---

<sup>8</sup> Opracowane na podstawie Dębski M., Michalska red., Podręcznik Streetworkera bezdomności, Gdańsk 2012

	superwizja	monitoring	ewaluacja
realizator	osoba zatrudniona w miejscu pracy, osoba z poza inicjatywy – superwizor (zewnętrzny)	pracodawca, koordynator wdrażania modelu towarzyszenia, podmiot zewnętrzny wykonujący dla spółdzielni usługę	podmiot - ekspert zewnętrzny instytucja zewnętrzna ekspert – pracownik podmiotu wdrażającego model
cel	zwiększenie efektywności pracy, rozwój zawodowy pracowników, wspomaganie pracowników poprzez naukę i ochronę	nadzór pracy Akompaniatora, poprawa jej jakości, weryfikacja założeń pracy metodą towarzyszenia	usprawnienie realizacji wdrażania modelu, określenie rzeczywistych efektów – rezultatów i oddziaływania, skuteczne planowanie działań
zakres	normy i standardy etyczne, wiedzę i umiejętności, zachowania Akompaniatorów, problemy emocjonalne i merytoryczne związane z towarzyszeniem osobom bezdomnym	funkcjonowanie zespołu pracowników, obieg dokumentacji, przepływ informacji, realizację założonych działań, postęp	pracę Akompaniatora, rezultaty pracy, współpracę z partnerami, postęp wdrażania modelu w czasie
czas	systematycznie	stale, na bieżąco	w trakcie realizacji zadania oraz na zakończenie

**Rys.1 Wzajemna relacja superwizji, monitoringu i ewaluacji w Modelu**



Superwizja pracy metodą towarzyszenia ma na celu przede wszystkim podniesienie jakości świadczonego wsparcia poprzez wspomaganie oraz wzbogacanie kompetencji Akompaniatora (Dębski M., Michalska A., red., 2012)

Monitoring działań realizowanych w ramach Modelu oznacza weryfikację zrealizowanych działań z przyjętymi założeniami – sprawdzenie, czy i w jakim zakresie działanie zostało zrealizowane w odniesieniu do harmonogramu.

Badanie to może być prowadzone w formie analizy przeprowadzonej na podstawie uzyskanych odpowiedzi na pytania postawione do każdego z działań. Na przykład:

- Czy dane działanie zostało zrealizowane na zaplanowanym poziomie?
- Czy w trakcie realizacji działania nastąpiły zmiany lub pojawiły się nieprzewidziane okoliczności? Jakież?
- Jakie czynniki mogą stanowić zagrożenie dla realizacji zaplanowanego działania? (Browarczyk Ł., Stenka R., red., 2012 s. 138-139)

Autoewaluacja natomiast samoocena zawierająca refleksję nad wszelkimi skutkami realizowanych działań, dokonywana przez:

- Akompaniatora
- Zespół realizatorów wsparcia
- Pracodawcę

(Browarczyk Ł., Stenka R., red., 2012 s. 141)

Ewaluacja - to ocena wdrażania Modelu - projektu w kontekście organizacji/institucji czy inicjatywy (spółdzielni socjalnej)

## NARZĘDZIA PRACY AKOMPANIATORA

Narzędzia pracy Akompaniatora to wszelkie środki i instrumenty pomagające w realizacji zadań i działań skierowanych do osób wspomaganych. Celem tworzenia dokumentacji jest natomiast utrzymanie ciągłości i systematyki pracy, jej monitorowanie oraz umożliwienie przygotowania odpowiednich sprawozdań.

Podstawowym dokumentem jest **KARTA PRZEBIEGU SPOTKANIA INDYWIDUALNEGO** - może być ona wypełniana na bieżąco podczas spotkań lub po każdym z nich. Celem prowadzenia karty jest m.in.: możliwość identyfikowania danej osoby, zebranie określonych informacji - a co za tym idzie zaplanowania adekwatnej formy wsparcia, zapewnienie ciągłości pracy, lepszego

przepływu informacji, monitoringu. Karta indywidualnego przebiegu spotkania powinna zawierać: dane osobowe, dane kontaktowe oraz opis przebiegu spotkania – napisz krótko, jak przebiegało spotkanie, jakie informacje zostały przekazane, kluczowe trudności (problemy) zgłaszane przez osobę bezdomną, przyczyny trudnej sytuacji, rodzaj dotychczas podejmowanych działań w zakresie jej rozwiązania, zgłaszane potrzeby.

Na późniejszym etapie zaobserwowane postępy, w tym zmianę postaw i zachowań, rodzaj dodatkowego wsparcia, czy rozwiązania istniejącego problemu itp. Na etapie rozpoznania sytuacji danej osoby rekomendowanym narzędziem jest **FORMULARZ WSTĘPNEJ DIAGNOZY** uwzględniającej sześć sfer funkcjonowania człowieka. Przykładową analizę z uwzględnieniem wszystkich sfer zamieszczono w Aneksie (zał.3). Na tym etapie towarzyszenia Akompaniator podejmuje także działania związane z przeprowadzeniem oceny potencjału społeczno – zawodowego wspieranej osoby za pomocą **KWESTIONARIUSZA OCENY POTENCJAŁU SPOŁECZNO – ZAWODOWEGO OSÓB BEZDOMNYCH**. Jak już wspomniano sam kwestionariusz wraz z opisem procedury badania, a także opisem obliczania i interpretacji uzyskanych wyników znajduje się w publikacji „ 03 Ocena potencjału społeczno – zawodowego osób bezdomnych” Dokumentem, na którym opiera się proces towarzyszenia pracownikom jest **INDYWIDUALNY PLAN WDROŻENIA ZAWODOWEGO**<sup>9</sup> - plan pracy będący zapisem zaplanowanych działań, monitoringu postępów i rezultatów. Zawarty w nim harmonogram pozwala natomiast na dopasowanie czasu pracy do specyfiki osób oraz rodzaju podejmowanych działań (indywidualnych, grupowych czy środowiskowych).

W ramach niniejszego Modelu formę grupowego wsparcia oraz wzmocnienie indywidualizowanego towarzyszenia stanowi **TRENING PRACY ZESPOŁOWEJ** obejmujący 8 bloków tematycznych. Wszystkie scenariusze zajęć oraz opis metod i narzędzi koniecznych do przeprowadzenia treningu znajdują się w odrębnej publikacji „04 Konspekt – trening pracy zespołowej”

Zadaniem Akompaniatora na czwartym etapie towarzyszenia jest także prowadzenie dokumentacji monitoringu i ewaluacji rezultatów oraz postępów. Narzędzie do monitoringu może stanowić poniższa **SKALA REALIZACJI CELÓW DZIAŁANIA**

<sup>9</sup> Przykładowe formularze znajdują się w publikacji Wiktorska-Świąćka A. red., Wyprowadzić na prostą. Innowacyjne metody aktywizacji społecznej i zawodowej na przykładzie wdrażania modelu lokalnej sieci wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością., Wrocław, 2008 str.287

SKALA REALIZACJI CELÓW DZIAŁANIA

POZIOM OCZEKIWANEGO WYNIKU DATA WERYFIKACJI	CEL 1	CEL 2	CEL 3
ZNACZNIE WIĘCEJ NIŻ OCZEKIWANO (+2)			
WIĘCEJ NIŻ OCZEKIWANO (+1)			
WYNIK SPODZIEWANY (0)			
MNIEJ NIŻ OCZEKIWANO (-1)			
ZNACZNIE MNIEJ NIŻ OCZEKIWANO (-2)			

Narzędziem monitorującym natomiast postęp pracownika (osoby wspieranej) jest **KWESTIONARIUSZ DO MONITOROWANIA I UTRZYMANIA EFEKTÓW ZATRUDNIENIA**. Służy ocenie pracownika w zakresie jego zdolności przystosowania się do warunków pracy, wykorzystania swoich kompetencji na stanowisku pracy, umiejętności współpracy i chęci rozwoju. Kwestionariusz wraz z opisem procedury badania, a także opisem obliczania i interpretacji uzyskanych wyników znajduje się w publikacji „05 Kwestionariusz monitorowania i utrzymania efektów zatrudnienia”



## BIBLIOGRAFIA

Browarczyk Ł., Stenka R. red., Model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2012

Dębska-Cenian, Olech P., red. Od ulicy do samodzielności życiowej. Standardy społecznej i zawodowej (re)integracji osób bezdomnych w sześciu sferach., Gdańsk, 2008

Dębski M., Michalska red., Podręcznik Streetworkera bezdomności, Gdańsk 2012

Fundacja „Pro Caritate”, Schody na rynek pracy. Vademecum pracy z osobami bezdomnymi. Warszawa, 2005

Jacków M. red., Przewodnik Akompaniatora, Wrocław, 2007

Pauli J., Włoch A., red., Podręcznik instruktażowy. Standardy Usług, Warszawa, 2012

Stenka R., Olech P., Browarczyk Ł., red., Podręcznik. Model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności., Gdańsk, 2014

Waszak Ł., Masłowski P., red. Poradnik modelowej współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych., Warszawa, 2012

Wiktorska-Święcka A. red., Wyprowadzić na prostą. Innowacyjne metody aktywizacji społecznej i zawodowej na przykładzie wdrażania modelu lokalnej sieci wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością., Wrocław, 2008

## ZAŁ. 1 PRZYKŁADOWY OPIS STANOWISKA PRACY AKOMPANIATORA

<b>cel pracy</b>	Towarzystwo - indywidualna oraz grupowa praca z osobami bezdomnymi zatrudnionymi w miejscu pracy wykorzystująca ich zasoby oraz potencjał środowiska lokalnego. Podejmowana w kierunku kształtowania i rozwijania umiejętności pozwalających osobie bezdomnej odtworzyć dobrostan psychiczny, społeczny i bytowy. Tworzenie możliwości do dokonania pozytywnych zmian rozumianych jako chęć i gotowość do utrzymania zatrudnienia oraz dążenia do zmiany sposobu życia.
<b>zakres obowiązków</b>	Indywidualna, kompleksowa i podmiotowa praca z osobą bezdomną, w tym rozeznanie i ustalanie potrzeb w zakresie pomocy społecznej; Udzielanie informacji i wskazówek w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osób bezdomnych. Praca grupowa z osobami bezdomnymi; Współpraca ze środowiskiem lokalnym, współdziałanie z innymi specjalistami oraz podmiotami (w tym z placówkami dla osób bezdomnych) w celu przeciwdziałania i ograniczenia negatywnych sytuacji wpływających z wykonywania obowiązków w miejscu pracy; Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi; Opracowywanie materiałów informacyjnych; Badanie skuteczności i efektywności udzielanego wsparcia. Przestrzeganie zasad etyki pracy; Kształtowanie pozytywnego wizerunku pracodawcy w kontaktach zewnętrznych. Informowanie przełożonych o istotnych faktach mających wpływ na pracę wykonywaną przez osoby bezdomne;
<b>warunki pracy</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ forma zatrudnienia i wynagradzania</li></ul>	Wskazana umowa o pracę, dopuszczalna umowa cywilno – prawna, wynagrodzenie adekwatne do wykonywanej pracy i uzależnione od możliwości pracodawcy
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ czas pracy</li></ul>	Czas pracy nieprzekraczający 40 h w 5 dniowym tyg. pracy, ale uzależniona od indywidualnych potrzeb i złożoności sytuacji osoby bezdomnej, jedno spotkanie powinno trwać 60 min i być realizowane nie rzadziej niż raz na 2 tygodnie, Spotkania grupowe do maksymalnie 45 min.
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ miejsce pracy</li></ul>	Osobne pomieszczenie umożliwiające pracę indywidualną i grupową.
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ narzędzia pracy</li></ul>	Dostęp do materiałów i publikacji naukowych, komputera z Internetem, telefonu służbowego i innych urządzeń oraz materiałów biurowych potrzebnych do wykonywania obowiązków na tym stanowisku pracy.
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ pozostałe warunki pracy</li></ul>	Zgodnie z kodeksem pracy.

## ZAŁ.2 PRZYKŁADOWY PROFIL KANDYDATA NA STANOWISKO AKOMPANIATORA

wykształcenie	rekomendowane wyższe (nauki społeczne)
wiedza specjalistyczna	specjalizacja, kursy lub szkolenia z pedagogiki, psychologii, socjologii potwierdzające przygotowanie do zajmowania się profesjonalnym pomaganiem i/lub przygotowania do pracy z osobami bezdomnymi;
doświadczenie zawodowe	wymagane z osobami bezdomnymi i/lub innymi grupami wykluczonymi;
umiejętności	kandydat potrafi aktywnie słuchać, ale też zadawać pytania, nawiązać kontakt, budować relacje poprzez dostosowanie sposobu i stylu wypowiedzi do odbiorcy, rozwiązywać problemy i podejmować racjonalne decyzje, potrafi motywować innych, efektywnie planować i organizować swoją pracę, potrafi współpracować i jest elastyczny w działaniu, kreatywny
cechy osobowościowe i postawa osobista	otwartość na innych (empatyczny, komunikatywny, tolerancyjny); odporność na stres i presję czasu (kontroluje emocje, jest sprawny fizycznie i wytrzymały psychicznie, konstruktywnie rozwiązuje problemy); dojrzałość emocjonalna (jest odpowiedzialny, asertywny, szanuje decyzję innych); sumienność i samodzielność w działaniu (ale zna granice swoich kompetencji i potrafi poprosić o pomoc); zaangażowanie i inicjatywa (silnie, wewnętrznie zmotywowany, niesie pomoc innym i ich wspiera).

**Ważne:** wiedza w „przedmiocie” to ekspercka znajomość tematu, dająca się zweryfikować, zmierzyć i oszacować i jest w tym ujęciu kwalifikacją. Wykwalifikowany pracownik to taki, który ma gruntowne wykształcenie, wiedzę i praktykę w danej dziedzinie, uprawnienia do wykonywania zawodu.

Kwalifikacje mają wymiar formalny w postaci dyplomów ukończenia szkoły, zdobycia zawodu, certyfikatów, uprawnień, stażu pracy itp. Kwalifikacje dają się przez to wymierzyć (np. ilością lat pracy w danym zawodzie), a ponieważ ich jakość bazuje na wspólnym, zinstytucjonalizowanym mianowniku, można je porównywać w grupie jednostek i oceniać.

## **ZAŁ. 3 ANALIZA POŁOŻENIA ŻYCIOWEGO PRACOWNIKA Z UWZGLĘDNIENIEM SZEŚCIU SFER FUNKCJONOWANIA CZŁOWIEKA**

### **SFERA SOCJALNO – BYTOWA**

Uwzględnij poziom ekonomicznej niezależności danej osoby oraz zabezpieczenie finansowe obejmujące wysokość ewentualnego dochodu w tym zasiłki, zakres, formy i źródła otrzymywanej lub otrzymanej pomocy, w tym pomocy od innych podmiotów Uwzględnij sytuację prawną danej osoby – karalność w przeszłości, aktualne, wyroki skazujące i inne np. zadłużenia alimentacyjne, bankowe, czynszowe, itp.

### **SFERA RODZINNA**

Ustal czy osoba jest samotna czy ma rodzinę, jaka jest forma i częstotliwość kontaktu danej osoby z najbliższą rodziną lub jego brak, czy ma dzieci, prawa rodzicielskie itp. W przypadku wychowywania dzieci - gdzie dzieci uczęszczają do szkoły, czy występują problemy opiekuńczo – wychowawcze. Ustal inne ważne osoby takie jak: (przyjaciele, znajomi), którzy są dla uczestnika wsparciem. Ustal stosunek uczestnika do rodziny i oczekiwania - czy ma zamiar kontaktować się z rodziną, co stoi na przeszkodzie w kontaktach z bliskimi, z kim chciałby się spotykać? I dlaczego tego nie robi?

### **SFERA MIESZKANIOWA**

Uwzględnij aktualne miejsce pobytu (od kiedy?), warunki zamieszkania/pobytu (dach nad głową, ogrzewanie, wyposażenie, miejsce do spania itp.), ostatnie miejsca pobytu (od kiedy do kiedy?), ostatnie miejsce stałego zameldowania (do kiedy?), przyczyny wymeldowania lub opuszczenia dotychczasowych lokali mieszkalnych, fakt złożenia lub możliwość złożenia wniosku o lokal socjalny. W przypadku osób zagrożonych bezdomnością tytuł prawny do lokalu, itp.

### **SFERA ZDROWOTNA**

Uwzględnij stan zdrowia fizycznego i psychicznego danej osoby (rodzaj schorzenia, przebieg leczenia, rodzaj przyjmowanych leków), stopień niepełnosprawności (na jaki okres wydane? z jakiego powodu ?), czy występują ograniczenia sprawności, poziom dbałości o ogólną higienę osobistą oraz stan zdrowia i kondycję fizyczną w zależności od wieku, warunków życia i wskazań lekarskich oraz ewentualne przeciwwskazania do podjęcia aktywności zawodowej. Ponadto czy osoba korzystała z leczenia odwykowego, kiedy, gdzie ile razy? Jaki ma stosunek do podjęcia działań czy chce się leczyć, czy wymaga motywacji do wprowadzenia zmiany? itp.

### **SFERA PSYCHOLOGICZNA**

Uwzględnij poczucie psychicznego dobrostanu danej osoby, poziom samooceny, poziom motywacji, sposób reagowania na kryzysy i problemy, poziom umiejętności interpersonalnych, sposób postrzegania odpowiedzialności za pojawienie się własnej bezdomności i wyjścia z niej, a także psychologiczne konsekwencje (długotrwałej) bezdomności. Problemy danej osoby wymagające wsparcia psychologicznego i terapeutycznego (np.

ze względu na uzależnienie od środków psychoaktywnych, współuzależnienia, doświadczanie przemocy, choroby psychiczne), itp.

### **SFERA ZAWODOWA**

Uwzględnij funkcjonowanie danej osoby w kontekście zawodowym w tym: wykształcenie, staż pracy, zainteresowania, nawyk pracy (umiejętności otrzymania i utrzymania zatrudnienia, odnalezienia się na rynku pracy), poziom umiejętności i kwalifikacji zawodowych, dotychczasowe doświadczenie, posiadane umiejętności i gotowości do podjęcia pracy. Czy ma motywację do podjęcia dalszego kształcenia, zdobywania kwalifikacji, kontynuowania pracy? Jeśli nie to dlaczego? Czy posiada dokumenty takie jak np. świadectwa pracy (ważne w staraniach o emeryturę czy rentę), świadectwa szkoły, certyfikaty kwalifikacyjne (dla osób poszukujących zatrudnienia lub motywowanych do podjęcia kształcenia). itp.

### **SFERA SPOŁECZNA**

Rozpoznaj społeczne funkcjonowanie osoby bezdomnej lub zagrożonej bezdomnością, jak długo trwa bezdomność, jaki ma charakter (czy osoba przebywała głównie w placówkach, czy też w lokalach niemieszkalnych) Poziom zintegrowania i identyfikowania się z innymi ludźmi, poczucie przynależności do grup społecznych, przejawianie zachowań społecznie aprobowanych lub nie przejawianie takich zachowań (sposób funkcjonowania osoby w placówce), podejmowane aktywności w wymiarze społecznym i obywatelskim (udział w wyborach, członkostwo w grupach formalnych, nieformalnych, zdolność do relacji ze współmieszkańcami), umiejętności i preferowane formy spędzania wolnego czasu, zaangażowanie w działalność na rzecz placówki/ społeczności lokalnej, itp.

### **ZASOBY I MOŻLIWOŚCI OSOBY**

Uwzględnij wszystkie zidentyfikowane zasoby własne osoby oraz możliwości mając na uwadze, że będą stanowiły postawę tworzenia Indywidualnego Planu Działania odwołując się do analizy sytuacji danej osoby z uwzględnieniem powyższych sfer. Np.: możliwość odnowienia kontaktu z rodziną, chęć i możliwość podjęcia zatrudnienia/ chęć podniesienia kwalifikacji zawodowych, koleżeństwo, dobre stosunki ze współmieszkańcami, uczestnictwo w grupach samopomocy, posiadane umiejętności i zainteresowania itp.

### **OGRANICZENIA I BRAK MOŻLIWOŚCI ZARADZENIA LUB ROZWIĄZANIA ZGŁASZANYCH TRUDNOŚCI**

Uwzględnij wszystkie zidentyfikowane ograniczenia mogące utrudniać realizację procesu pomocowego, a także brak możliwości zaradzenia lub rozwiązania zidentyfikowanych problemów osoby. Np. brak wsparcia rodziny, funkcjonowanie stereotypów, bariery architektoniczne placówki (niedostosowanie do potrzeb osób o ograniczonej sprawności fizycznej), długi czas oczekiwania na mieszkanie socjalne, niewystarczająca liczba mieszkań wspieranych oraz placówek dla osób starszych, chorych i zniedołężniałych, mała dostępność wynajmu lokali na wolnym rynku (wysokie ceny, brak małych mieszkań, trudności na rynku pracy (brak ofert dla osób z niskimi kwalifikacjami zawodowymi) itp.