**SCENARIUSZ PIERWSZEGO SPOTKANIA ZZK**

**Krok 1**

Pracownik socjalny pełniący rolę moderatora(przynajmniej na pierwszym spotkaniu – kolejne mogą być prowadzone rotacyjnie) wita gości i prezentuje ideę powoływania ZZK, jego zakres   
i sposób działania oraz relacje z Partnerskim Zespołem Kooperacyjnym (PZK).

*Może też przytoczyć najistotniejsze korzyści wynikające z udziału w ZZK oraz wskazać na jej podmiotowy charakter osoby lub rodziny w procesie funkcjonowania Zespołu.*

**Krok 2**

Kolejnym krokiem jest przedstawienie się rodziny i innych uczestników spotkania. Powinno ono obejmować reprezentowaną instytucję i pełnioną w niej rolę (opcjonalnie także współpracę   
z osobą/rodziną, jeśli taka miała wcześniej miejsce).

**Krok 3**

Pracownik socjalny przypomina agendę spotkania i proponuje formy komunikowania się podczas spotkania, zwracając uwagę na zasady efektywności tego procesu.

*Ze względu na ilość uczestników najbardziej efektywna podczas spotkań jest formuła dyskusji moderowanej. Moderatorzy mogą się zmieniać. Ważne jest, aby każda z biorących udział osób miała możliwość wypowiedzenia się, a jej pozycja zawodowa czy społeczna nie miała wpływu na wagę wypowiedzi.*

|  |
| --- |
| **Zaleca się, aby w ramach współpracy Zadaniowych Zespołów Kooperacyjnych uwzględnić podstawowe zasady**   * **zasadę wzajemnego zaufania i akceptacji partnerów kooperacji** opartą na tolerancji, poszanowaniu godności, doświadczenia, kultury organizacyjnej danej organizacji; * **zasadę wzmacniania (*empowerment*),** w ramach, której respektuje się prawo partnerów kooperacji do równego współuczestnictwa w procesie definiowania potrzeb i celów osób/rodzin; * **zasadę indywidualizacji** – podmiotowego podejścia w pracy na rzecz osób/rodzin, uwzględniającego indywidualne możliwości i zasoby, ograniczenia; * **zasadę poufności** – respektowania prywatności i nieujawniania informacji uzyskanych od partnera kooperacji bez jego wiedzy i zgody osobom trzecim  (z wyłączeniem wyjątków wynikających z przepisów obowiązującego prawa); * **zasadę udostępniania zasobów**, przejawiającą się w zobowiązaniu pracowników współpracujących w ramach ZZK do poszukiwania możliwości zaspokojenia uzasadnionych potrzeb klientów w koszyku usług danego podmiotu i udzielania wszelkich informacji z tym związanych; * **zasadę neutralności** – poszukiwania przyczyn i sposobów rozwiązywania sytuacji problemowych osób/rodzin niezależnie od poglądów członków ZZK i modeli działania organizacji, z której wywodzą się członkowie Zespołu; * **zasadę nieoceniania** – rozpatrywania każdej sytuacji w oparciu o profesjonalną wiedzę, odstąpienie od osądów i krytyki członków ZZK pomiędzy sobą; * **zasadę dobra ZZK i poszczególnych jej członków** – uwzględniającą w procesie planowania działań pomocowych na rzecz osób/rodzin potrzeby i konieczność wsparcia poszczególnych członków Zespołu; * **zasadę efektów odłożonych w czasie** – zakładającą, że nie wszystkie podejmowane działania muszą od razu przynieść widoczną zmianę. |

**Krok 4**

Część merytoryczna spotkania rozpoczyna się od zaprezentowania opisu sytuacji osoby/rodziny/grupy, a także celów, jakie zostały określone w dotychczasowych działaniach.

*Jeśli to możliwe, jako pierwszy swoją perspektywę i ocenę sytuacji powinien zaprezentować beneficjent spotkania – członek rodziny (wspierany, jeśli to konieczne przez moderatora, np. poprzez pytania pomocnicze).Taka kolejność wypowiedzi pozwoli na pełniejszą ocenę sytuacji, dając jednocześnie szansę na poznanie perspektywy „drugiej strony”.*

**Krok 5**

Pracownik socjalny prezentuje uczestnikom spotkania wypracowaną przez siebie wstępną diagnozę – ocenę sytuacji osoby, rodziny lub grupy, a w dalszej części wypowiedzi charakteryzuje – jeśli były już wcześniej podjęte działania – formy pracy, stosowane narzędzia   
i efekty osiągnięte we współpracy z osobą lub rodziną. Po nakreśleniu sytuacji pracownik odpowiada na pytania nurtujące uczestników, pozwalające im na dokonanie indywidualnej oceny wydarzeń.

*Istotne jest wskazanie na obszary utrudniające dalszą efektywną indywidualną lub grupową pracę kadry OPS z osobą lub/oraz powody, które skłoniły pracownika socjalnego do rozważenia powołania ZZK.*

**Krok 6**

W kolejnym kroku uczestnicy dokonują analizy sytuacji rodziny/osoby z perspektywy własnej wiedzy i doświadczeń.

*Na tym etapie istotne jest wsłuchanie się w opinię i dostrzeżenie perspektywy osoby, rodziny lub grupy. Perspektywa sytuacji przedstawiona przez osobę lub rodzinę nie podlega ocenie. Zebrane wnioski, obserwacje i opinie zostają podsumowane przez moderatora, usystematyzowane   
i zamieszczone w protokole. Zgłoszone przez osobę, rodzinę, grupę a także zaproszonych ekspertów potrzeby lub oczekiwania oraz zauważone trudności posłużą członkom Zespołu do sformułowania celów.*

**Krok 7**

Następnym etapem pracy podczas pierwszego spotkania ZZK jest ustalenie celów do osiągnięcia. W toku wcześniejszej dyskusji mogą wyłonić się zróżnicowane cele, stojące przed osobą, rodziną lub grupą. Szansa na ich realizację jest zależna od wielu czynników wewnętrznych   
i zewnętrznych.

*Pracownik socjalny dokonuje podsumowania dyskusji i systematyzuje zaproponowane przez uczestników działania.*

Podczas dyskusji grupowej nad ustaleniem celu głównego i celów szczegółowych każdy   
z uczestników powinien zaprezentować zasoby i możliwości swojej instytucji w kontekście realizacji określonego i zaproponowanego celu (dotyczy to także realnych możliwości rodziny czy osoby). Niezbędne jest, aby do prezentowanych celów, ich ważności i możliwości ich realizacji odniosła się rodzina/osoba objęta wsparciem. Dopiero po wysłuchaniu jej opinii   
i propozycji należy przejść do precyzyjnego ich zdefiniowania, a w dalszej pespektywie do przygotowania planu ich realizacji.

|  |
| --- |
| **ZASADA "WARTO"**  ***Każdy cel powinien, o ile to możliwe być:***  **W***wymierny, czyli mierzalny, oparty o konkretny efekt.*  **A***ambitny, zakładający zmianę obecnej sytuacji.*  **R***realistyczny, możliwy do osiągnięcia.*  **T***terminowy, ustalony do zrealizowania w konkretnym czasie.*  **O***opłacalny, rozumiany, jako korzyść przez osobę go realizującą.* |

Przedyskutowany cel główny powinien być zaakceptowany przez uczestników spotkania   
i odnotowany w protokole. Dalsze kroki działania członków Zespołu to wspólne wypracowanie celów szczegółowych, poddanie ich pod dyskusję a następnie opis i hierarchizacja. Osoba lub rodzina uczestnicząca w spotkaniu powinna czynnie uczestniczyć w opisie i ocenie celów szczegółowych, odnosząc się również do szans na ich realizację.

*Uczestnictwo osoby lub rodziny w negocjowaniu celów szczegółowych poprzez ucieranie się stanowisk i urealnianie późniejszych działań, daje szansę na postrzeganie zadań jako własnych, nie zaś narzuconych instytucjonalnie. Aby zwiększyć motywację osoby lub rodziny do zmiany swojej sytuacji, istotne jest umieszczenie celów wskazanych przez osobę lub rodzinę najwyżej   
w hierarchii.*

**Krok 8**

Uczestnicy ZZK odnosząc się do celów szczegółowych opracowują konkretne działania, ich kolejność i możliwość ich realizacji w pierwszych etapach prac ZZK.

Uczestnicy na tym etapie mogą także – w razie potrzeby - przeanalizować zasoby będące   
w posiadaniu instytucji lokalnych (wykorzystując lokalny koszyk usług utworzony przez ZZK)   
i podjąć decyzję o wykorzystaniu usługi odpowiadającej na potrzeby osoby lub rodziny. Usługi zawarte w koszyku stanowią wtedy uzupełnienie planu pracy z osobą lub rodziną. Dobór usług zależny jest od potrzeb określonych w ramach wspólnej diagnozy **(tworzenie indywidualnego koszyka usług w ramach ZZK).**

Pracownik socjalny oraz inni członkowie Zespołu (w tym przedstawiciel rodziny lub grupy) po dokonaniu diagnozy i uzyskaniu informacji o potrzebach osoby, rodziny lub grupy wpisuje   
w punkcie 7 protokołu ZZK informację o zaproponowanych usługach oraz informację o terminie kontaktu z usługodawcą lub skorzystania z usługi. Rozliczenie z ustalenia dokonane będzie na karcie „monitoringu/ewaluacji działań ZZK (w tabeli).

*Na etapie opracowywania działań rolą moderatora jest sprawne przeprowadzenie dyskusji przy uwzględnieniu wypowiedzi wszystkich osób uczestniczących w spotkaniu. Zebrane pomysły poddawane są „obróbce” uwzględniającej zasoby, poziom motywacji, możliwości i gotowości osoby lub rodziny. Osoba lub rodzina uczestnicząca w spotkaniu również podaje rozwiązania. Ponadto powinna zadecydować o tempie przyjętych działań i możliwości ich przeprowadzenia   
w zadeklarowanym czasie. Podczas planowania istotne jest ustalenie nie więcej niż kilku działań,   
w których osoba lub rodzina będzie współuczestniczyć.*

**Krok 9**

Moderator podsumowuje pracę Zespołu. Zapisuje na protokole wszystkie ustalenia związane   
z zaplanowanymi działaniami (w tym z koniecznością dodatkowej diagnozy). W protokole zapisany jest także podział zadań pomiędzy członków ZZK, sposób, forma oraz terminy monitorowania i ewaluacji działań. Kopię protokołu otrzymuje każdy członek Zespołu, w tym osoba lub rodzina.

|  |
| --- |
| **PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI DO BUDOWANIA WSPÓŁPRACY PARTNERSKIEJ  W RAMACH ZZK**   * staraj się zapewnić właściwe warunki lokalowe i niezbędne materiały do pracy, * na bieżąco rozpoznawaj i usuwaj bariery w Zespole, * prezentuj i upowszechniaj, np. w ramach PZK, rezultaty pracy w ZZK, * staraj się stosować skuteczną komunikację wewnętrzną i zewnętrzną, * unikaj przekonywania innych członków ZZK do swoich racji, * staraj się nie unikać konfliktów za wszelką cenę, * staraj się, by zaprezentowane były wszystkie stanowiska i pomysły członków ZZK, * unikaj podejmowania decyzji metodami typu: głosowanie, rzut monetą, * unikaj krytykowania członków ZZK, * szanuj opinie innych – poznaj punkt widzenia drugiej osoby, * w razie popełniania błędu, przyznaj się do niego, * staraj się słuchać efektywnie, * staraj się uzgodnić treści i uspójnić pojęcia będące w obiegu. |