

Wykaz kryteriów do wyboru

	Kryterium	Opis kryterium
1.	Wiedza specjalistyczna	Pracownik posiada wiedzę z zakresu realizowanych zadań, pozwalającą na rzetelne wykonywanie obowiązków wynikających z zakresu czynności oraz ustawy o pomocy społecznej. Kompetentnie zajmuje się poradnictwem specjalistycznym, udziela fachowych informacji, wskazówek i pomocy i porad klientom ośrodka w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki wsparciu będą zdolne samodzielnie przezwyciężyć trudne sytuacje, np. kieruje osoby potrzebujące do właściwych urzędów lub innych instytucji.
2.	Inicjatywa, kreatywność oraz zaangażowanie	<ul style="list-style-type: none"> – inicjowanie lub wynajdywanie nowych możliwości lub sposobów działania, – badanie różnych źródeł informacji, wykorzystywanie dostępnego wyposażenia technicznego.
3.	Doskonalenie zawodowe, zgodnie z potrzebami MOPS	Pracownik z własnej inicjatywy systematycznie uczestniczy w różnych formach doskonalenia zawodowego. Dbą o pogłębianie własnej wiedzy i umiejętności na zajmowanym stanowisku pracy. Poszukuje możliwości doskonalenia wiedzy, występowanie z inicjatywą dokształcania się, odpowiadającego aktualnym obowiązkom i potrzebom przyszłościowym MOPS. Zawsze modyfikuje dotychczasowe działania w oparciu o wiedzę zdobytą w ramach doskonalenia zawodowego i zawsze się nią dzieli. Dzieli się doświadczeniem zawodowym z innymi pracownikami socjalnymi.
4.	Metody i techniki pracy	W swoich działaniach wykorzystuje właściwe metody i techniki pracy, kieruje się poszanowaniem praw i interesów osób zwracających się o pomoc. Podczas wykonywania obowiązków służbowych zapobiega praktykom dyskryminującym. Szanuje godność każdego klienta oraz jego prawa do samostanowienia. Traktuje równo wszystkich klientów, bez względu na płeć, wiek, stan cywilny, narodowość oraz inne preferencje i cechy osobiste. Udziela klientom pełnych informacji na temat dostępnych świadczeń, uprawnień do świadczeń i wynikających stąd zobowiązań.
5.	Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych	<p>Pokonuje sytuacje kryzysowe oraz rozwiązuje skomplikowane problemy przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – umiejętność wczesnego rozpoznawanie potencjalnych sytuacji kryzysowych, – szybkie działanie mające na celu rozwiązanie kryzysu, – dostosowywanie działania do zmieniających się warunków, – nawiązanie współpracy z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi i jednostkami w celu rozwiązania sytuacji kryzysowej,

		<ul style="list-style-type: none"> – wyciąganie wniosków z sytuacji kryzysowych tak, żeby można było w przyszłości uniknąć podobnych sytuacji.
6.	Postępowanie w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klienta	<p>Podejmuje starania w celu wyciszenia klienta, wyjaśnienia powodu powstania agresji, zachowuje bezpieczną odległość wobec osoby agresywnej. W rozmowie z klientem potrafi odpowiednio dobrać sposób komunikacji werbalnej i niewerbalnej w celu rozładowania napięcia. Uważnie słucha, nie żartuje, nie krytykuje. Zna wewnętrzne procedury bezpieczeństwa w MOPS, potrafi wykorzystać je w praktyce, zna zasady komunikacji z agresywnym klientem. Wzywa odpowiednie służby.</p>
7.	Tajemnica zawodowa	<p>Przestrzega tajemnicy zawodowej oraz dba o ochronę dóbr osobistych osób korzystających z pomocy społecznej. Nie podaje do publicznej wiadomości nazwisk świadczeniobiorców oraz rodzaju i zakresu przyznanego świadczenia. Zachowuje w tajemnicy uzyskane w toku czynności zawodowych (nie tylko w związku z prowadzeniem postępowania o przyznanie świadczeń z pomocy społecznej, ale wszelkich informacji bez względu na sposób ich pozyskania).</p>
8.	Komunikacja werbalna	<p>Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący ich zrozumienie przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – wypowiadanie się w sposób zwięzły, jasny i precyzyjny, – dobieranie stylu, języka i treści wypowiedzi odpowiednio do słuchaczy, – udzielanie wyczerpujących i rzeczowych odpowiedzi nawet na trudne pytania, krytykę lub zaskakujące argumenty,
9.	Komunikacja pisemna	<p>Formułowanie pism w sposób gwarantujący zrozumienie przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – stosowanie przyjętych form prowadzenia korespondencji, – przedstawianie zagadnień w sposób jasny i zwięzły, – dobieranie odpowiedniego stylu, języka i treści pism, – budowanie zdań poprawnych gramatycznie i logicznie.
10.	Organizacja pracy własnej	<p>Efektywnie i racjonalnie wykorzystuje czas pracy. Z wyprzedzeniem planuje i organizuje zadania do wykonania w danym dniu. Analizuje listę czynności do zrealizowania pod kątem efektywnego wykorzystanie czasu. Wykonuje swoje obowiązki systematycznie, nie odkładając pracy na później. Zna i przestrzega wewnętrzne procedury organizacyjne oraz rozkład czasu pracy w ośrodku. Organizuje pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy, przestrzega obowiązujące zasady bhp w ośrodku oraz dba o należyty stan urządzeń, sprzętu komputerowego. Utrzymuje ład i porządek w miejscu pracy.</p> <p>Osiąganie zakładanych celów, doprowadzanie działań do końca przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ustalanie priorytetów działania, – identyfikowanie zadań krytycznych, szczególnie trudnych, mogących mieć przełomowe znaczenie, – określanie sposobów mierzenia postępu realizacji zadań, – przyjmowanie odpowiedzialności w trakcie realizacji zadań i wywiązywanie się z zobowiązań,

		<ul style="list-style-type: none"> – zrozumienie konieczności rozwiązywania problemów oraz kończenia podjętych działań.
11.	Pozytywne podejście do klienta	<p>Zaspokaja potrzeby klienta przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zrozumienie funkcji usługowej swojego stanowiska pracy, – okazywanie szacunku, – tworzenie przyjaznej atmosfery, – umożliwienie obywatelowi przedstawienia własnych racji. <p>Rozumie sytuacje osoby i rodziny. Wykazuje duże zaangażowanie na rzecz pomocy klientowi w rozwiązywaniu jego trudności życiowych.</p>
12.	Samodzielność	<p>Cechuje się zdolnością do samodzielnego wyszukiwania i zdobywania informacji, formułowania wniosków i proponowania rozwiązań w celu wykonania zleconego zadania. Posiada predyspozycje do przejęcia odpowiedzialności za podejmowane decyzje.</p>
13.	Posługiwanie się obowiązującymi normami prawnymi	<p>Posiada umiejętność posługiwania się obowiązującymi normami oprawnymi, rozumie teksty prawne, umiejętnie korzysta z regulacji prawnych, ułatwiających opracowanie projektu pomocy w odniesieniu do klienta, wspierania działań samopomocowych, inicjowania różnorodnych form pomocy społecznej. Stosuje prawo w zakresie umożliwiającym wykonywanie zawodu.</p>
14.	Rozpoznawanie sytuacji patogennych	<p>Posiada umiejętność określenia najczęściej spotykanych chorób i zaburzeń psychicznych, ich charakterystycznych objawów, postaci oraz genezy. Potrafi rozpoznać sytuacje patogenne oraz nawiązać kontakt z osobami zaburzonym psychicznie. Określa możliwości udzielania pomocy osobom z zaburzeniami psychicznymi oraz rozumie znaczenie podejmowania działań profilaktycznych. Współpracuje ze specjalistami (lekarze, psycholodzy, pedagodzy) w pracy socjalnej na rzecz osoby zaburzonej psychicznie.</p>
15.	Obsługa administracyjno-biurowa	<p>Cechuje się umiejętnościami obsługi urzędów biurowych. Posiada umiejętność załatwiania spraw klientów pomocy społecznej na poziomie administracyjnym szczebla podstawowego. Potrafi redagować pisma urzędowe. Zna zasady znakowania pism, rodzaje kartotek, akt i archiwów.</p>
16.	Umiejętność pracy w zespole	<p>Realizacja zadań w zespole przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – pomoc i doradzanie kolegom w razie potrzeby, – zrozumienie celu i korzyści wynikających ze wspólnego realizowania zadań, – współpracę, a nie rywalizację z pozostałymi członkami zespołu, – zgłaszanie konstruktywnych wniosków usprawniających pracę zespołu, – aktywne słuchanie innych, wzbudzanie zaufania, – w kontaktach z współpracownikami respektuje wiedzę i doświadczenie.

17.	Umiejętność negocjowania	<p>Wypracowywanie stanowiska akceptowanego przez zainteresowanych dzięki:</p> <ul style="list-style-type: none"> – dążeniu do zrozumienia stanowiska (opinii) innych osób, – przygotowaniu i prezentowaniu różnorodnych argumentów w celu wsparcia swojego stanowiska, – przekonywaniu innych do weryfikacji własnych sądów lub zmiany stanowiska, – rozpoznawaniu najlepszych propozycji, – stymulowaniu otwartych dyskusji na temat źródeł konfliktów, – ułatwianiu rozwiązywania problemu, kwestii spornej, – tworzeniu i proponowaniu nowych rozwiązań.
18.	Podejmowanie decyzji	<p>Umiejętność podejmowania decyzji w sposób bezstronny i obiektywny przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – rozpoznawanie istoty problemu oraz określenie jego przyczyn, – podejmowanie decyzji na podstawie sprawdzonych informacji, – rozważanie skutków podejmowanych decyzji, – podejmowanie decyzji w złożonych lub obarczonych pewnym ryzykiem sprawach, – podejmowanie decyzji obarczonych elementem ryzyka po uprzednim zbilansowaniu potencjalnych zysków i strat.
19.	Myślenie strategiczne	<p>Tworzenie planów lub koncepcji realizowania celów w oparciu o posiadane informacje przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ocenianie i wyciąganie wniosków z posiadanych informacji, – zauważanie trendów i powiązań między różnymi informacjami, – identyfikowanie istotnych dla urzędu potrzeb i generalnych kierunków działania, – przewidywanie konsekwencji w dłuższym okresie, – przewidywanie długoterminowych skutków podjętych działań i decyzji, – planowanie rozwiązywania problemów i pokonywania przeszkód, – ocenianie ryzyka i korzyści różnych kierunków działania, – tworzenie strategii lub kierunków działania, – analizowanie okoliczności i zagrożeń.

**Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Częstochowie
(-) Małgorzata Mruszczyk**