

Raport z badań:

Uwarunkowania skutecznej pomocy rodzinom wykluczonym społecznie

dr Marta Bernaś
Iwona Tworek

Wrocław 2016

Recenzja

Dr hab. Stanisław Witold Kłopot

Raport został zrealizowany w ramach projektu „Integracja przez Edukację. Innowacyjne metody asystentury rodzinnej narzędziem wyrównywania szans rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym” przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej, w ramach programu ERASMUS+, Akcji 2: Partnerstwo Strategiczne w sektorze edukacji dorosłych.

Umowa nr: 2015-1-PL01-KA204-016407

Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autorów i Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za umieszczoną w niej zawartość merytoryczną.

Publikacja bezpłatna

Rozpowszechnianie materiałów z tej publikacji dopuszcza się jedynie w niekomercyjnych celach i wyłącznie wtedy, gdy cytowane jest źródło.

© *Copyright by* Fundacja **In Posterum**

Wydawnictwo Fundacji **In Posterum**
53-611 Wrocław, ul. Strzegomska 7
Tel.71 359-09-50
www.inposterum.pl
e-mail: inposterum@wp.pl

SPIS TREŚCI

CZĘŚĆ PIERWSZA

Wprowadzenie.....	5
1. Opis metodologii badań.....	8
2. Cele i problemy badawcze.....	9
3. Metody badawcze.....	10
4. Organizacja i przebieg badań	11

CZĘŚĆ DRUGA

Postrzeżenie przez asystentów rodziny uwarunkowań prowadzenia pracy z rodzinami zagrożonymi wykluczeniem społecznym.....	15
1. Organizacja pracy asystenta rodziny.....	16
2. Standardy pracy z rodziną w opinii asystenta rodziny.....	19
3. Specyfika dokumentów związanych z pracą z rodziną.....	24
4. Współpraca z innymi instytucjami	28
5. Informacje dodatkowe – system pomocy rodzinie w Polsce	33
6. Charakterystyka rodzin objętych wsparciem asystenta rodziny.....	35
7. Opis podejmowanych działań w rodzinie	39
8. Metody pracy asystenta rodziny i ich ocena	44
9. Opis wykorzystywanych metod w praktyce działania	45
10. Trudności w pracy z rodziną w opinii asystentów rodziny	51
11. Informacja dodatkowa – Pojęcie wykluczenia społecznego w Wielkiej Brytanii	57

CZĘŚĆ TRZECIA

Funkcjonowanie rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym w środowisku lokalnym	62
Funkcjonowanie rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym w Polsce.....	63
1. Ocena współpracy z asystentem w opinii rodzin	63
2. Formy i metody wsparcia, z których korzystają rodziny	66
3. Opis działań wykonywanych przez rodziny	68
4. Współpraca z innymi instytucjami pomocy	73
5. Ocena wpływu działań pomocowych w opinii rodzin	75
Funkcjonowanie rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym w Czechach....	79
1. Opis współpracy rodzin z asystentem rodziny	79
2. Asystentura rodzinna w opinii przedstawicieli rodzin	81
WNIOSKI I REKOMENDACJE	84
ZAŁĄCZNIK NR 1 – Scenariusz badania fokusowego z asystentami rodziny.....	87
ZAŁĄCZNIK NR 2 – Scenariusz badania fokusowego z przedstawicielami rodzin korzystających z usługi asystenta rodziny	95

CZĘŚĆ PIERWSZA

WPROWADZENIE

Obowiązujące dokumenty Rady Europy (Strategia Lizbońska, Europejski Model Społeczny, Strategia Polityki Społecznej, Zrewidowana Strategia Spójności) określają kierunki rozwoju społeczno – gospodarczego, zmierzające do pełnego zatrudnienia i spójności społecznej. Według nich odpowiednio zaprojektowana i wdrożona polityka społeczna stanowi inwestycję, która przynosi korzyści wszystkim obywatelom i całemu społeczeństwu. Działania zmierzające do integracji społecznej zwiększają potencjał rozwoju i aktywności społecznej we wszystkich obszarach życia¹. Koncepcja Aktywnej Polityki Społecznej opiera się na czynnym zaangażowaniu służb publicznych w rozwiązywanie problemów społecznych, głównie przez programy aktywizujące. Aktywna Polityka Społeczna dotyczy przede wszystkim polityki zatrudnienia, systemu pomocy społecznej, edukacji. Łączy się z celami założeń Strategii „Europa 2020”, zwłaszcza w odniesieniu do ograniczenia liczby Europejczyków żyjących poniżej granicy ubóstwa.

Badania dowodzą, że rodzina jest podstawową wartością dla zdecydowanej większości społeczeństw Unii Europejskiej. Stanowi pierwsze miejsce zdobywania doświadczeń i rozwoju osobowości dziecka. Życie rodzinne i jego efekty są silnie odczuwane na płaszczyźnie społecznej, dlatego też znajduje się ono w centrum zainteresowania polityk państw narodowych, zwłaszcza w sytuacji

¹ *Strategia polityki społecznej na lata 2007-2013*, Ministerstwo Polityki Społecznej, Warszawa 2005, s. 4

zmian dokonujących się we wzorach i modelach życia rodzinnego, gdzie podstawowe funkcje realizowane przez rodzinę są pełnione w innym, często węższym zakresie niż dotychczas. Podkreśla się obserwowany wzrost agresji i okrucieństwa wśród dzieci i młodzieży, rozwijającą się przestępczość nieletnich, wzrost niedostosowania społecznego, coraz liczniejsze zaburzenia rozwojowe u dzieci. Źródłem tych zjawisk należy poszukiwać w domach rodzinnych. Powszechnie wiadomo, że kryzys dzieciństwa jest wtórny wobec kryzysu rodzicielstwa, jednak brak jest powszechnych programów wspierających rodziny w wypełnianiu ich funkcji. Rodzinie nie pomaga też brak spójnego systemu wartości, oparcia ze strony najbliższych, wzorów postępowania z dziećmi, a więc brak jest czynników, które wspierałyby rodzinę w wypełnianiu stawianych jej zadań. Dlatego tak ważne jest udzielanie wsparcia polegającego na poszerzaniu możliwości rodziny, a nie tylko na kompensacji braków i likwidowaniu nieprawidłowości.

Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu rodzin wymaga nowoczesnych usług świadczonych w środowisku lokalnym przez odpowiednio przygotowaną kadre. Zawody związane z działaniem społecznym charakteryzują się tym, że nie można ich opisać za pomocą precyzyjnej procedury działania. Każdorazowo – podejmowane są działania związane z różnymi sferami życia, wymagające od przedstawicieli zawodu specyficznych umiejętności, wiedzy, doświadczenia. Proces doradczy wymaga włączenia różnych metod i narzędzi, aby móc całościowo pracować z rodziną doświadczającą deficytów. Konieczność podejmowania decyzji czy działań wymaga od specjalistów odpowiedniej wiedzy i umiejętności, które pozwalają na dostrzeganie potrzeb ludzkich w działaniu społecznym. Warunkiem skutecznego działania jest nieustanne doskonalenie zawodowe. Przejawy zmienności życia społecznego (zmiany modelu życia rodziny, skutki migracji zarobkowej, ewolucja sposobu funkcjonowania w grupach młodzieżowych, kryzysy światowe, globalizacja itp.) wymagają od przedstawicieli instytucji pomocowych aktywnego podejścia do edukacji, poszukiwania wiedzy, wypracowywania metod edukacyjnych, uruchamiania nowych kanałów przepływu informacji, zdobywania i umacniania kompetencji dydaktycznych. Obecnie w Polsce, pomimo wprowadzenia usług asystenta rodziny brakuje wypracowanych dla tej grupy zawodowej narzędzi pracy, metod działania, co w sposób znaczący stanowi utrudnienie w profesjonalnym wsparciu rodziny. W większości ośrodków pomocy społecznej zatrudnieni tam asystenci posługują się metodami zaczerpniętymi z metodyki pracy socjalnej, co wiąże się z kolejnym pro-

blemem rozróżnienia kompetencji przypisanych do pełnienia ról zawodowych asystenta i pracownika socjalnego.

Próba odpowiedzi na tak zdiagnozowane problemy w zakresie wsparcia rodzin, które nie radzą sobie z problemami dnia codziennego jest realizacja projektu „Integracja przez Edukację. Innowacyjne metody asystentury rodzinnej narzędziem wyrównywania szans rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym” realizowany w partnerstwie ponadnarodowym przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej, w ramach programu ERASMUS+, Akcji 2: Partnerstwo Strategiczne w sektorze edukacji dorosłych.

Celem głównym projektu jest zwiększenie poziomu integracji społecznej rodzin z dziećmi zagrożonych wykluczeniem społecznym poprzez rozpowszechnienie stosowania metod pracy asystenta rodziny w publicznych instytucjach pomocy społecznej.

Cele szczegółowe projektu:

- Zwiększenie kompetencji zawodowych przedstawicieli zawodów społecznych z zakresu wykorzystywania nowoczesnych metod w pracy z rodziną zagrożoną wykluczeniem społecznym.
- Przygotowanie nowej, adekwatnej do współczesności formy wsparcia środowiskowego adresowanej do rodzin zagrożonych wykluczeniem społ. poprzez dostosowanie metod i technik stosowanych w procesie pomagania do uwarunkowań i praktyk publicznych instytucji pomocowych.

W ramach partnerstwa strategicznego opracowane zostanie nowe, innowacyjne podejście w zakresie pracy z rodziną zagrożoną wykluczeniem społecznym, a w szczególności opracowane zostaną metody, narzędzia, za pomocą których przedstawiciele instytucji (których zadaniem jest pomoc i wsparcie rodzinom pozostającym w niedostatku materialnym, kulturowym itp.) będą mogli tworzyć indywidualną przestrzeń budowania relacji pomocowej z klientem. Innowacyjność projektu polega przede wszystkim na „*refleksyjnym uczeniu się z praktyki, przez praktykę i dla praktyki*”. Z założenia projekt ma na celu otwarcie się pracowników instytucji pomocowych na innowacje i zmianę, a także na wiedzę i

„refleksję w działaniu oraz refleksję nad działaniem”². Zawód asystenta rodziny należy do grupy zawodów związanych z działaniem społecznym, w której wskazane jest ciągle wzbogacanie własnej koncepcji pracy o nową jakość. Pracownicy instytucji pomocowych otrzymają metody, techniki i narzędzia pracy w zależności od okoliczności, od wspieranego podmiotu i możliwości w granicach wsparcia instytucjonalnego.

Dzięki współpracy ponadnarodowej osiągnięta zostanie wartość dodana projektu, która nie byłaby możliwa w przypadku realizacji projektu wyłącznie na gruncie krajowym. Ową "wartością" będzie stworzenie narzędzia uniwersalnego możliwego do wykorzystania na poziomie europejskim, a także międzynarodowym. Osiągnięcie owej wartości nie byłoby możliwe bez dostrzeżenia lokalnych i krajowych uwarunkowań integracji społecznej rodzin, wspólnej dyskusji nad następującymi kwestiami:

- sposoby eliminowania potencjalnych barier;
- budowa sojuszy na rzecz wykorzystywania dobrych praktyk stosowanych w poszczególnych krajach europejskich;
- uniwersalizacja narzędzi stosowanych w integracji społecznej.

Najważniejszym adresatem oddziaływania projektu są rodziny doświadczające trudności, a więc końcowi odbiorcy działań aktywizujących podejmowanych przez kadrę publicznych instytucji pomocowych.

1. Opis metodologii badań

Raport z badań „Uwarunkowania skutecznej pomocy rodzinom wykluczonym społecznie” zawiera analizę potrzeb grupy przedstawicieli zawodów społecznych oraz oczekiwań odbiorców systemu wsparcia w kontekście wykorzystania metodologii pracy asystenta rodziny w celu zapobiegania wykluczeniu społecznemu rodzin.

Badania prowadzone były na dwóch płaszczyznach:

² Koncepcja refleksyjnej praktyki Donalda Schana, patrz B.D.Gołębnik (red.), *Uczenie metodą projektów*, Warszawa, WSiP, s. 16

1. Poznawczej – poprzez:

a) rozpoznanie zasobów i sposobów działania asystentów rodziny (w tym wiedzy na temat funkcjonowania rodzin wykluczonych społecznie, zasobów, potrzeb i oczekiwań, oceny szans i zagrożeń, form pomocy uznanych za użyteczne dla rodzin);

b) rozpoznanie funkcjonowania rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym (ich wiedzy, preferencji aktywności społecznej, kontynuowania nauki dzieci oraz uwarunkowania zwiększenia ich aktywności).

2. Pragmatycznej - poprzez:

a) wypracowanie metod i narzędzi adresowanych do asystentów rodziny stanowiących ich warsztat pracy z rodziną zagrożoną wykluczeniem społecznym. Obok analizy raport końcowy zawiera rekomendacje i wytyczne dotyczące przygotowania kolejnego rezultatu pracy intelektualnej – e- booka: „Integracja przez Edukację - metodologia asystentury rodzinnej”.

2. Cele i problemy badawcze

Głównym celem niniejszego badania było rozpoznanie problemów i określenie potrzeb asystentów rodziny oraz odbiorców ich usług, czyli rodzin borykających się z wieloma problemami w życiu codziennym.

W wyniku konsultacji ekspertów w każdym z krajów partnerskich określono obszary badawcze w odniesieniu do każdej z grup poddanych badaniom.

W odniesieniu do przedstawicieli instytucji integracji społecznej określono następujące obszary badawcze:

- Znaczenie środowiska lokalnego, jako miejsca i przestrzeni społecznej w procesie pomagania
- Rodziny objęte wsparciem w opinii asystentów rodziny (w tym znajomość grupy, ich problemów, zainteresowań i potrzeb)
- Znaczenie standaryzacji asystentury rodzinnej
- Metodyka działania asystenta rodziny
- Bariery w pracy asystenta rodziny

W odniesieniu do rodzin korzystających ze wsparcia asystenta rodziny określono następujące obszary badawcze:

- Charakterystyka działań podejmowanych w pracy z asystentem
- Ocena współpracy instytucjonalnej i oczekiwań klienta wobec instytucji
- Ocena wpływu działań pomocowych w opinii rodzin korzystających z tej pomocy oraz własnych możliwości.

3. Metody badawcze

Badania zostały zrealizowane z zastosowaniem metodologii badań jakościowych przy użyciu techniki *FGI (Focus Group Interviews)*, czyli zogniskowanego wywiadu grupowego. Badania jakościowe mają na celu bliższe przyjrzenie się „światu zewnętrznemu” [...] oraz opis, interpretację, a niekiedy wyjaśnienie zjawisk społecznych z perspektywy „wewnętrznej na wiele rozmaitych sposobów:

- Analizując doświadczenia jednostek i grup
- Analizując interakcję i akty komunikacji w czasie ich trwania
- Analizując dokumenty (teksty, obrazy, filmy albo muzykę) lub podobne ślady ludzkich doświadczeń i interakcji”.³

Zogniskowany wywiad grupowy (FGI) polega na przeprowadzeniu wywiadu grupowego mającego charakter wspólnej dyskusji grupy respondentów na zadany z góry temat. Wywiad prowadzony jest przez moderatora w oparciu o scenariusz określający, jakie zagadnienia i tematy mają zostać poruszone w trakcie spotkania. Zadaniem moderatora jest tak pokierować rozmową, aby zapewnić możliwość swobodnej wypowiedzi i równocześnie uzyskać odpowiedź na założone pytania badawcze. Doświadczony moderator, który potrafi pokierować rozmową w sposób nienaruszający naturalnego toku rozmowy gwarantuje osiągnięcie założonych celów badawczych.

³ R. Barbour, *Badania fokusowe*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011, s. 11

Największą zaletą tej techniki jest pojawienie się procesów grupowych, kiedy wypowiedzi respondentów nawzajem się stymulują i pobudzają do dyskusji, a to z kolei przekłada się na wartość materiału badawczego.

Wywiady grupowe zostały przeprowadzone w oparciu o scenariusz wywiadu⁴. Z uwagi na zróżnicowanie dwóch grup badawczych - pracowników instytucji integracji społecznej i rodziny korzystające ze wsparcia asystentów rodziny – zostały opracowane dwa scenariusze wywiadów, uwzględniające zagadnienia założeń realizowanego projektu oraz specyfikę problemów badanych grup. Scenariusze badań były wspólne dla wszystkich partnerów, jednak moderatorzy badań lokalnych mogli poszerzać zakres badań w odniesieniu do specyfiki zawodu i problemów w swoich społecznościach.

4. Organizacja i przebieg badań

Niniejszy raport przedstawia wyniki badań przeprowadzonych we wszystkich krajach partnerów projektu: Polsce, Republice Czeskiej, Austrii i w Wielkiej Brytanii. W każdym kraju badania zostały zorganizowane według poniższego planu badań:

1. Rekrutacja uczestników 3 grup fokusowych przedstawicieli instytucji integracji społecznej – asystentów rodziny
2. Rekrutacja 3 grup fokusowych rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym korzystających ze wsparcia asystenta rodziny
3. Przeprowadzenie 6 wywiadów grupowych
4. Dokonanie transkrypcji z badań
5. Opracowanie raportu z badań krajowych
6. Przygotowanie raportu końcowego będącego podsumowaniem badań krajowych.

W wyniku tak przyjętego planu zorganizowano 14 celowo dobranych grup fokusowych liczących od 7 do 12 uczestników każda, 8 pogłębionych wywiadów indywidualnych oraz 3 wywiady telefoniczne. Badania były rejestrowane za

⁴ Patrz załączniki nr 1 i nr 2

pomocą dyktafonu. Badania realizowane były w okresie od lutego do lipca 2016 roku.

Organizacja badań w Polsce:

Uczestnikami badań w Polsce, zgodnie z założeniem badawczym byli:

- Asystenci rodziny, przedstawiciele dużych i średnich ośrodków pomocy społecznej, jak i ośrodków z małych miast i wsi Województwa Dolnośląskiego. Ogółem w 3 grupach fokusowych udział wzięło 32 asystentów rodziny.
- Rodziny korzystające z pomocy asystenta rodziny zostały podzielone na 3 grupy. Badanie obejmowało mieszkańców 3 miast – Wrocław, Wałbrzych i Jelenia Góra. O takim doborze zdecydowały dwa powody. Po pierwsze w miastach tych była największa liczba zatrudnionych asystentów rodziny, co zwiększyło prawdopodobieństwo uzyskania zgody na udział w badaniach większej liczby rodzin. Po drugie dużym problemem było zgromadzenie w jednym miejscu rodzin z różnych, zwłaszcza małych miejscowości. Było by to zadanie przekraczające możliwości logistyczne tych rodzin. Niejednokrotnie, asystenci poddawali w wątpliwość chęć wyjazdu przedstawicieli rodzin do dużego miasta. Ogółem w badaniu uczestniczyło 30 przedstawicieli rodzin, korzystających ze wsparcia pomocy społecznej.

Badanie zostało przeprowadzone przez pracowników Fundacji In Posterum, w siedzibie fundacji, we Wrocławiu. Trwało ok. 120 minut i było rejestrowane za pomocą dyktafonu.

Organizacja badań w Republice Czeskiej:

Badania zostały zorganizowane przez Instytut Badań Edukacji Włączającej (*The Institute for Research in Inclusive Education*) Masaryk University. Uczestnikami badań byli, zgodnie z założeniami:

- Asystenci rodziny – przedstawiciele instytucji integracji społecznej z Brna (2 grupy) oraz z miasta Hedonin (1 grupa). Ogółem w badaniu uczestniczyło 21 osób.
- Rodziny korzystające z usług asystentów rodziny. W trzech grupach fokusowych uczestniczyli przedstawiciele rodzin z niepełnosprawnymi dziećmi. Typy niepełnosprawności występujące u dzieci to przede wszystkim niepełnosprawność fizyczna, psychiczna, lub niepełnospraw-

ność sprzężona. Spotkania z rodzinami zorganizowane zostały w miastach: Brno, Zlin oraz Olomouc.

Badanie zostało przeprowadzone na podstawie podstawowych scenariuszy badań fokusowych, jednak z uwagi na specyfikę pracy asystentów rodziny w Republice Czeskiej (wyłącznie rodziny z niepełnosprawnymi dziećmi), podjęto dodatkowe zagadnienia takie jak zapobieganie uczuciu wypalenia zawodowego, cechy osobowości asystentów rodziny oraz rozwiązywanie sytuacji problemowych.

Organizacja badań w Austrii

Badania zostały zorganizowane przez pracowników Berufsforferungsinstitut Oberosterreich (BFI OOE) w Linz. Uczestnikami badań byli:

- Pracownicy socjalni, pedagodzy społeczni, opiekunowie pracy społecznej z dziećmi i społecznością lokalną publicznych i niepublicznych instytucji integracji społecznej. W badaniu wzięli również udział przedstawiciele władz lokalnych, odpowiedzialnych z pomoc dziecku i rodzinie. Badanie z tą grupą zostało zrealizowane zgodnie z założeniami i na podstawie wspólnie opracowanego scenariusza badań. Partnerzy z Austrii nie wnieśli dodatkowych zagadnień do dyskusji. Ogółem zorganizowano 2 grupy fokusowe z pracownikami bezpośrednio pracującymi z rodziną oraz dwa indywidualne wywiady z przedstawicielami władz lokalnych.

Z przyczyn niezależnych od organizatorów badań, część założeń badawczych – badanie z przedstawicielami rodzin korzystających ze wsparcia asystentów rodziny - nie została zrealizowana z uwagi na bariery prawne. W Austrii prawa dotyczące ochrony danych są bardzo restrykcyjne. Instytucje integracji społecznej mają zezwolenie na przetwarzanie danych swoich klientów, jednak nie mogą tych danych udostępniać innym jednostkom czy instytucjom. Organizatorzy badań nie uzyskali również wsparcia od pracowników tych instytucji w organizacji grup badawczych za zgodą samych, potencjalnych uczestników badań. Jedną z przyczyn odmowy zorganizowania spotkania z przedstawicielami rodzin, w opinii pracowników instytucji pomocowych, są obawy klientów o publiczne ujawnianie swoich problemów rodzinnych, głównie z obawy o dobro dzieci. Strach przed odebraniem dzieci z rodziny był barierą, której nie dało się pokonać, pomimo, że jednym z celów badań było wypracowanie takich metod pracy stosowanych przez przedstawicieli instytucji integracji społecznej, aby przeciwdziałać sytuacjom wymagającym działań interwencyjnych - separacji dzieci od rodziców biologicznych.

Organizacja badań w Wielkiej Brytanii:

Badanie w Anglii było prowadzone przez University of East London. Brytyjski system pomocy dziecku i rodzinie obejmuje zintegrowane usługi opieki zdrowotnej i społecznej. Dlatego też, w badaniach zorganizowanych w ramach projektu udział wzięli przedstawiciele tego zintegrowanego systemu: pracownicy socjalni, pielęgniarki środowiskowe, pracownicy pomocy rodzinie, logopeda, psycholog, trener-mentor. Grupa fokusowa została zorganizowana w biurze Newham Clinical Commissioning Group (CCG). Wysłano zaproszenia do wielu instytucji i organizacji integracji społecznej, jednak tylko 9 osób odpowiedziało na zaproszenie. Z uwagi na trudności w organizacji grup fokusowych przeprowadzono 6 wywiadów indywidualnych, 3 wywiady telefoniczne. W odniesieniu do badań z członkami rodzin doświadczających trudności w życiu codziennym nie udało się zorganizować ani jednego wywiadu fokusowego lub indywidualnego. Rekrutacja uczestników badań była prowadzona przez pracowników socjalnych. To oni, podczas przeprowadzania wywiadów środowiskowych mieli zachęcać członków rodziny do uczestnictwa w spotkaniu. Ten sposób rekrutacji nie przyniósł spodziewanych efektów, dlatego też, ta część założeń badawczych nie została zrealizowana. Jako przyczynę braku realizacji założeń badawczych partnerzy z Wielkiej Brytanii wskazywali na trudności wynikające z wewnętrznej struktury organizacyjnej University of East London i przedłużającego się procesu wdrożeniowego projektu realizowanego w partnerstwie ponadnarodowym. Pomimo tych trudności, raport przedstawia pewne ogólne informacje na temat specyfiki pracy, problemów i możliwości dalszego udoskonalania systemu wsparcia dzieciom i rodzinom doświadczającym trudności. Zakres informacji uzyskanych z badań w Londynie został rozszerzony o zagadnienia związane z rozumieniem przez specjalistów pracujących z rodziną definicji „izolacji społecznej” i sposobów jej przeciwdziałania w pracy zawodowej.

CZĘŚĆ DRUGA

POSTRZEGANIE PRZEZ ASYSTENTÓW RODZINY UWARUNKOWAŃ PROWADZENIA PRACY Z RODZINAMI ZAGROŻONYMI WYKLUCZENIEM SPOŁECZNYM

Asystowanie rodzinie jest współczesnym rozwiązaniem strukturalno – organizacyjnym, w którym zasadniczym celem jest poprawa warunków życia codziennego i wzmacnianie więzi rodzinnych poprzez towarzyszenie dysfunkcyjnym rodzinom, które same nie umieją przezwyciężyć trudnych sytuacji życiowych. Na warunki pracy z rodzinami wpływ ma bardzo dużo czynników. Możemy podzielić je na czynniki pierwszego i drugiego rzędu. Wśród czynników pierwszego rzędu wymienić można rodzinę oraz jej problemy, a także chęć do współpracy z asystentem i zmiany warunków życia. Natomiast czynniki drugiego rzędu odnoszą się do samego środowiska pracy asystenta – miejsca pracy, organizacji pracy, a także zasad, jakie panują w danym ośrodku i związanych z nimi wytycznych dotyczących dokumentacji, postępowania z rodziną. Ważnym aspektem w pracy asystenta jest również współpraca z przedstawicielami instytucji, które także otaczają kontrolą i pomocą potrzebującą rodzinę.

We wszystkich krajach partnerów projektu uczestnikami badań fokusowych byli przedstawiciele zawodów i specjalności z założenia pracujący z rodzinami zagrożonymi wykluczeniem społecznym: asystenci rodziny, pracownicy socjalni, pedagodzy społeczni, pielęgniarzy środowiskowe, itp. Zadania, jakie wykonują są podobne w każdym z krajów, jednak z uwagi na uwarunkowania krajowych polityk społecznych, środowiska pracy są różne, a definiowane są przez organizację pracy instytucji, w której są zatrudnieni, standardy pracy określone przez polityki krajowe i wewnętrzne unormowania instytucjonalne oraz model współpracy ze środowiskiem społecznym i instytucjami tego środowiska.

1. Organizacja pracy asystenta rodziny

Respondenci badań międzynarodowych zostali poproszeni o opis swojego dnia pracy. Każdy z nich, podczas swojej pracy wykonuje różnorodne zadania, a te uzależnione są od liczby rodzin, z którymi współpracują, zadań wynikających z wewnętrznej kultury organizacyjnej jednostki, w której są zatrudnieni, rodzaju umowy o pracę i czasu pracy itp. Taka sytuacja ma miejsce w Polsce, Austrii i w Wielkiej Brytanii. Dzień pracy podzielony jest zazwyczaj na pracę bezpośrednio z rodziną i jej członkami oraz pracę biurową, dokumentującą podejmowane działania na rzecz poprawy sytuacji swoich podopiecznych. Sytuację tę obrazuje wypowiedź jednej z respondentek z Londynu:

Każdy dzień jest inny. To będzie zasięg od dokumentów, wizyty domowe, kierowanie grupami i szkolenia. Spotkania dotyczące ochrony dziecka, postępowanie w nagłych wypadkach, jeżeli rodzic zgłasza problem. [FGI Anglia]

Respondenci badań w Polsce swoje obowiązki zawodowe w ciągu dnia definiowali poprzez zadania związane z bezpośrednią pracą z rodziną oraz pracą biurową. W swojej pracy zawodowej, w większości przypadków, asystenci mają dużą autonomię, w odniesieniu do planowania własnego dnia pracy. Z reguły, każdy z nich ma ustalony przez bezpośrednich przełożonych czas na pracę w biurze, jednak, w zdecydowanej większości czas pracy jest przeznaczony na pracę w środowisku rodzinnym i na jego rzecz. I są to zarówno działania w godzinach popołudniowych, jak i popołudniowych, a czas ten jest uzależniony w dużym stopniu od wieku swoich podopiecznych i ich zajęć obowiązkowych, np. nauki w szkole dzieci czy aktywności zawodowej ich rodziców.

No to w poniedziałek od siódmej do dziesiątej jestem w biurze, a potem jadę w teren. [FGI Polska]

Bywa tak, że w ogóle nie przychodzę do biura, bo mam tyle rzeczy na mieście do załatwienia [...], ale to jest taki dzień pracy, bo trzeba wszystkie rodziny odwiedzić, no chociażby raz w tygodniu. [FGI Polska]

Uczestnicy badań wspominali również o liczbie rodzin, z którymi pracują, co również przekłada się na ich codzienny plan pracy – asystenci przedstawiali ilości rodzin, którymi się opiekują, a także określali z iloma rodzinami dziennie mogą się spotkać.

Mam spraw około dwudziestu. Nie jestem w stanie odwiedzić ich każdego tygodnia, ale próbuję i dzwonię, a podstawowy kontakt to co najmniej co drugi tydzień. [FGI Anglia]

Pracuję z około sześcioma młodymi dorosłymi nad tym projektem, ale głównie współpracuje z trzema. [FGI Anglia]

Pracuję z około piętnastoma rodzinami, ale większość pracowników socjalnych ma około dwudziestu do dwudziestu pięciu, i będę je odwiedzać, jak i kiedy, zazwyczaj odwiedzam je raz na cztery, sześć tygodni, jeśli jednak jest jakieś zagrożenie, to co dziesięć dni. [FGI Anglia]

Nieraz bywa tak, że w trzech rodzinach jestem i potem instytucja, a czasem tak jest, że jestem w pięciu nawet rodzinach. [FGI Polska]

No ja pracuję w mieście, ale też mi tak że dwie albo trzy rodziny dziennie zajmą. Bo a to zajdę do szkoły, aby skontrolować jak dzieci sobie radzą(...) Nigdy nie przewidzę, ile tak na prawdę spędzę czasu u rodzin. [FGI Polska]

To też zależy, bo często w ośrodku zejdzie ze 2 godziny z pracownikami socjalnymi to idzie się tylko do tych dwóch. W sądzie też czasem schodzi. [FGI Polska]

W zdecydowanej większości pracownicy sami określają potrzeby i częstotliwość kontaktów z rodzinami, a także czas, który im poświęcają. Tylko jedna z badanych asystentów rodziny w Polsce ma z góry określony przez pracodawcę czas, jaki powinien spędzać na pracy z rodziną.

Ja pracuje na umowę zlecenie i mi głównie rodziny przydziela sąd. Bo u nas kierownik nie chce zaważać o ten etat. Więc ja dostaję rodziny nakazane przez sąd. I mam teraz siedem rodzin. I z góry mam też wyznaczone godziny pracy. Czyli ile mam rodzin, tyle mam godzin. Ja mam tak, że jak mam dwie godziny dla rodziny w tygodniu i jednego dnia je wypracuje, to wówczas koniec na tydzień pracy z nimi. No czasem mogę ewentualnie coś nagiąć, ale to tylko czasem. No i niestety dużo się nie da zrobić przez ten czas. A pracy biurowej nie mam wliczonej w czas

pracy. Ja się muszę wykazać wszędzie podpisem. Ja uważam, że ja mam za mało rodzin. Ja bym chciała więcej – i rodzin, i godzin. [FGI Polska]

Inaczej przedstawia się dzień pracy asystentów rodziny w Republice Czeskiej. Asystentura w Czechach jest typową usługą świadczoną na rzecz rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi. Ich praca polega przede wszystkim na pomocy rodzicom/opiekunom w opiece nad dziećmi z różnymi rodzajami niepełnosprawności, a zadania uzależnione od stopnia tej niepełnosprawności.

Organizacja pracy asystentów jest różna dla każdej organizacji pozarządowej w Południowych Czechach. Głównie zależna jest od tego czy asystenci mają podpisaną umowę pełno etatową czy półetatową, oraz czy mają jeszcze jakieś inne obowiązki zawodowe w kraju. Połowa respondentów badań jest zatrudniona na pół etatu ze względu na studia, 1/3 pracuje pełny etat, a reszta odbywa różne godziny pracy, czyli kilka godzin tygodniowo czy w miesiącu. Zależy to również od liczby klientów w ciągu dnia/tygodnia/miesiąca. Dla asystentów zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy planowane są codzienne obowiązki do wykonania we współpracy z rodzinami. Pracownicy ci kierowani są do rodzin, w których usługa określona jest długoterminowo. Asystent dostaje tygodniowy grafik, w którym znajdzie odpowiednie zadania, obowiązki oraz dzienny czas w rodzinie. Z analizy badań wynika, że 95% asystentów wykonuje te same zadania w ciągu tygodnia, a więc wszystkie grafiki wyglądają tak samo. Pracownicy zatrudnieni w innych formach, pracują głównie w ramach krótkoterminowych zleceń, planowanych zazwyczaj przez pracowników socjalnych wraz z rodzinami. Zlecenia te określają zakres zadań dla asystentów określonych w grafiku zadań. Co ważne, każdy asystent rodziny ma odpowiedni grafik swoich zadań i musi być przestrzegany. W razie nieprzewidzianej sytuacji, uniemożliwiającej wykonanie zadań, asystent musi zadzwonić do rodziny jak i do pracownika socjalnego, wyjaśniając i zapowiadając taką zmianę. W takim przypadku pracownik socjalny musi znaleźć zastępstwo za asystenta i wysłać kogoś innego do rodziny, aby usługa odbyła się według planu.

Z pewnością tak, to nasza najważniejsza zasada w towarzystwie. Zwykle dzwonić do siebie w zależności od zmiany, a jeśli coś się dzieje, to przed przesunięciem, muszą do nich zadzwonić i zapowiedzieć zmianę w planie dnia. [FGI Czechy]

2. Standardy pracy z rodziną w opinii asystentów rodziny

Założenia badawcze odnośnie obowiązujących standardów pracy z rodziną doświadczającą problemów miały na celu ukazanie, czy istnieją wspólne, dla czterech państw uczestniczących w badaniach, normy i zasady współpracy asystentów lub pracowników socjalnych z rodziną. Respondenci uczestniczący w badaniach definiowali standardy, jako reguły postępowania, które zostały wypracowane na podstawie obowiązujących przepisów prawa krajowego oraz w oparciu o dobre praktyki wypracowane przez organizację/institucję odpowiedzialną za zadanie.

Na podstawie analizy odpowiedzi respondentów, jedyną, wspólną dla czterech krajów normą pracy z rodziną jest angażowanie wszystkich jej członków w proces planowania pomocy już na wczesnym etapie współpracy. Ale już sposób realizacji tego standardu jest różny. Plany pomocy w Czechach, Anglii i Austrii są formułowane w celu ochrony i pomocy dziecku, natomiast w Polsce, plan pomocy konstruowany jest w odniesieniu do całej rodziny, rzadziej w odniesieniu do wszystkich członków rodziny, łącznie z dziećmi.

Ogólna zasada, która dotyczy wszystkich pracowników socjalnych w Austrii dotyczy ochrony dziecka. Pracownicy socjalni zobowiązani są do monitorowania losów dziecka, zwłaszcza małego, na podstawie z góry określonych wskaźników. Wskaźniki te dotyczą głównie oznak dziecka zaniedbanego oraz stopnia tego zaniedbania – np. czy dziecko jest odpowiednio odżywiane lub czy dziecko prawidłowo się rozwija. Stwierdzone zaniedbania – w odniesieniu do opieki i edukacji - muszą być udokumentowane, nie mogą opierać się wyłącznie na obserwacji i interpretacji pracownika socjalnego. W przypadku stwierdzenia zaniedbań w stosunku do dzieci, w pierwszej fazie prowadzona jest praca socjalna z rodziną, w celu eliminowania tych zagrożeń. Jeśli nie zostaną wprowadzone żadne zmiany w sposobach opiekuńczo-wychowawczych stosowanych przez rodziców/ opiekunów, pracownik socjalny jest zobowiązany do zgłoszenia sprawy do odpowiedniego departamentu Usług dla Dzieci i Młodzieży (*Children and Youth Services*). Specjaliści tego departamentu, po wtórnej analizie i ocenie stopnia zagrożeń dla dziecka tworzą plan pomocy rodzinie, uwzględniający różnorodne usługi, w tym usługi asystenta rodziny, zgodnie z potrzebami i

możliwościami członów rodziny. Plan ten jest konstruowany zespołowo, przy udziale specjalistów, pracowników socjalnych oraz rodziny.

Respondenci badań austriackich opowiedzieli, w jaki sposób są konstruowane i realizowane plany pomocy. Generalnie, cele i plany pracy są tworzone pomiędzy rodzinami i pracownikami socjalnymi i zawsze podczas konsultacji. Ustalone podczas konsultacji cele mogą być realizowane na różne sposoby. Pracownicy, którzy współpracują z dorosłymi, formułują cele długoterminowej pracy. Współpraca może trwać od dwóch miesięcy do dwóch lat. Ci, którzy pracują z młodzieżą, stawiają cele krótkoterminowe, często zadania wyznaczają na okres jednego tygodnia. Pracownicy socjalni, którzy pracują z bardzo problematyczną młodzieżą przyznają, że cele mogą być zrealizowane tylko w najkrótszych terminach.

Angielski system wsparcia i pomocy dzieciom i rodzinie opiera się na rządowym dokumencie: Narodowe Ramy Usług dla Dzieci, Młodzieży oraz związanych z Macierzyństwem. Dokument ten określa kilka standardów dla usług, które powinny być dostępne pod względem opieki zdrowotnej oraz społecznej. Zgodnie z zapisami, dzieci, młodzież oraz rodzina otrzymują usługi wysokiej jakości, które są skoordynowane wokół ich indywidualnych potrzeb oraz potrzeb rodziny i uwzględniają ich opinie. Usługi te są realizowane na poziomie lokalnym za pośrednictwem powołanych w tym celu instytucji. W przypadku dzieci, co do bezpieczeństwa których istnieją obawy, pracownicy lokalnej pomocy społecznej są odpowiedzialni za przeprowadzenie analizy potrzeb dziecka i stopnia ich zaspokojenia. Pracownik socjalny przeprowadza ocenę początkową w terminie dziesięciu dni od daty skierowania dziecka do pomocy, by określić rodzaj oraz poziom potrzeb oraz stwierdzić, czy istnieje ryzyko wyrządzenia mu krzywdy. Oceny takiej dokonuje się na podstawie określonych wskaźników dotyczących „stopnia krzywdy”. Pracownik pomocy społecznej może zdecydować, że nie jest konieczna ochrona dziecka, jednak rodzina może skorzystać z innych usług, takich jak wsparcie dotyczące mieszkania, asystenta rodziny czy problemów zdrowotnych. Tam gdzie pracownicy socjalni dostrzegają możliwość wyrządzenia dziecku „znacznej krzywdy” zwołują zespół w sprawie jego ochrony, z uczestnictwem rodziny i specjalistów zaangażowanych w sprawę. Jeśli zespół uzna, że zostaną podjęte dalsze działania zostaje opracowywany „plan ochrony dziecka”. Plan określa krótko i długoterminowe cele, które doprowadzą do zmniejszenia ryzyka krzywdy, zakres odpowiedzialności poszczególnych specjalistów oraz konkretne działania oraz przedstawia sposoby monitorowania i

oceny postępów. I co najważniejsze, w ramach tego planu powołuje się „wiodący organ ustawowy” wraz z „wiodącym pracownikiem socjalnym”, a nacisk jest położony przede wszystkim na konieczność wyjaśnienia w planie, kto jest odpowiedzialny i za co oraz kluczowe wskaźniki efektywności⁵.

Niektórzy z respondentów angielskich badań, swoje działania zawodowe podejmowali w oparciu o opracowany przez specjalistów plan działań. W większym stopniu skupili się w swoich odpowiedziach na trudnościach, na jakie napotykać podczas jego realizacji.

Rzeczy, które oczekują rodziny do zrobienia i od nas lub innych specjalistów [...]. Niektóre rodziny będą robić to, o co są proszone, niektóre nie, jeśli są one w ramach Child Protection może to być egzekwowane.[FGI Anglia]

Mówię o udziale rodziny, mówię: to jest to, co robimy w przyszłym tygodniu ", a oni wracają i tylko dwie z pięciu rzeczy z listy są zrobione. I nie masz nad tym kontroli – to ich przerasta. [FGI Anglia]

W Czechach organizatorem usług asystentury rodzinnej są organizacje pozarządowe i zatrudnieni w nich specjaliści. Indywidualny plan pomocy jest przygotowywany dla każdego klienta przez pracownika socjalnego z członkami rodziny i asystentem rodziny zatrudnionym w pełnym wymiarze czasu pracy (asystenci zatrudnieni w innej formie nie uczestniczą w opracowywaniu tych planów, otrzymują harmonogram godzin i zadań do wykonania w miesiącu). I, jak podkreślali asystenci biorący udział w badaniach, indywidualny plan to taka „biblia” dla asystenta i członków rodziny. Plany te są omawiane przynajmniej raz w miesiącu podczas regularnych spotkań w organizacji. W spotkaniach grupowych omawiane są problemy, jakie się pojawiły podczas realizacji usługi i sposoby ich rozwiązania. Podczas spotkań omawiane są również potrzeby wprowadzenia zmian do dotychczasowych ustaleń i propozycje pozytywnych rozwiązań. Plan pomocy dziecku i rodzinie jest modyfikowany od trzech do czterech razy w roku wspólnie z rodziną, która jest obowiązana do uczestnictwa w takich spotkaniach. Każdy asystent rodziny zna standardy pracy organizacji, w której jest zatrudniony, musiał się z nimi zapoznać przed rozpoczęciem pracy. Nawiązanie do obowiązujących standardów odbywa się również podczas comiesięcznych spotkań specjalistów.

⁵ M. Titterton, S. Pelling-Deeves, P. Nolan, *Usługi i instytucje opieki społecznej w Wielkiej Brytanii. Ekspertyza*, <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/EkspertyzaAnglia.pdf> [dostęp: 30 lipca 2016]

Polski system asystentury rodzinnej nie ma wypracowanych, ogólnie obowiązujących zasad i norm pracy. Standardy dotyczące usługi są wskazane w odpowiednim akcie prawnym - *Ustawie z dnia 9 czerwca 2011 o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*, a dotyczą przede wszystkim procedury kierowania asystenta do rodziny. Zgodnie z zapisami ustawy, pracownik socjalny ośrodka pomocy społecznej przeprowadza wywiad środowiskowy i wnioskuje (samodzielnie lub po konsultacjach z bezpośrednim przełożonym) o objęcie rodziny usługą asystenta rodziny. Następnie, po wyrażeniu zgody przez rodzinę, podpisuje z rodziną kontrakt socjalny i wprowadza asystenta w środowisko rodzinne. Od tego momentu, to asystent rodziny staje się „wiodącym pracownikiem”, którego zadanie jest przeprowadzenie diagnozy problemów w rodzinie oraz opracowanie planu pomocy. W tym zakresie przejmuje kompetencje wykwalifikowanego oraz doświadczonego pracownika socjalnego. Ustawa określa również standard odnośnie uczestników procesu opracowywania planu pomocy rodzinie – założenia ustawowe mówią, że asystent rodziny przygotowuje plan pomocy we współpracy z pracownikiem socjalnym i przynajmniej jednym z dorosłych członków rodziny. W rzeczywistości jednak, proces ten przebiega w różny sposób w różnych ośrodkach pomocy społecznej. Niektóre ośrodki, zwłaszcza w dużych miastach, opracowują własny, oparty na doświadczeniach, model asystentury obowiązujący na terenie jego działania. Dokument ten, najczęściej w postaci *zarządzenia* dyrektora/kierownika jednostki organizacyjnej określa funkcje i zadania asystenta, adresatów wsparcia, cele usługi, zakres jego działań, etapy pracy z rodziną, obowiązujące dokumenty i narzędzia pracy. W niektórych ośrodkach pomocy społecznej można spotkać rozszerzone (w stosunku do obowiązujących z ustawy) standardy przyznawania i wprowadzania asystenta do rodziny. We Wrocławiu opracowane standardy w tym zakresie przedstawiają się następująco: pracownik socjalny wnioskuje o objęcie rodziny usługą asystenta rodziny i kieruje swój wniosek do działu asystentury rodzinnej. Specjaliści tego działu przeprowadzają pogłębiony wywiad z rodziną celem ustalenia zasadności wprowadzenia usługi i to oni podejmują decyzję o objęcie lub nie rodziny wsparciem. Decyzje te podejmowane są jednak wyłącznie na podstawie obserwacji i interpretacji własnej pracownika, bowiem nie ma opracowanych, ogólnych wskaźników mówiących o potrzebie skierowania asystenta rodziny do pomocy w środowisku.

Respondenci badań przeprowadzonych w Polsce, opisywali standardy opracowywania planów pomocy rodzinie oraz standardy odnośnie wprowadzania asy-

stenta w środowisko rodzinne. O ile można powiedzieć, że standard, określony w ustawie, dotyczący rozpoczęcia pracy z rodziną jest przestrzegany we wszystkich z badanych ośrodkach, to standard, w jakim okresie plan taki powinien być skonstruowany oraz włączenia członków rodziny w planowanie własnej zmiany jest rozumiany różnie. Okres diagnozy i zapoznawania się z rodziną jest interpretowany indywidualnie – w każdym ośrodku standaryzacja czasowa napisania planu pracy z rodziną jest inna.

U nas jest diagnoza wstępna, trwa ona trzydzieści dni. Następnie tworzymy plan.

I ja na początku dużo czasu poświęcam rodzinie – nawet po cztery godziny dziennie rozmawiamy (...) i to jest tak, że na trzeci tydzień to już piszę plan pracy. Plan piszę z rodziną i jeszcze pytam pracownika socjalnego.

U nas jest inaczej. My mamy sześć tygodni na zapoznanie się z rodziną. Znajdujemy obszary, na których mamy z rodziną pracować. Plan powstaje po diagnozie.

O realizacji standardu włączenia rodziny w proces planowania zadań świadczy poniższa dyskusja prowadzona podczas jednego ze spotkań:

01 - I potem mam spotkanie z pracownikiem socjalnym i razem siadamy i piszemy plan. Jedziemy potem z tym planem do rodziny i tam omawiamy.

02 - Ale, że jak bez rodziny?

01 - No tak.

02 - A my to tylko z rodziną.

01 - A ja bez rodziny, ale go potem konsultuję z rodziną.

Moderator - Ale czy oni wiedzą, co oni podpisują?

01 - Tak wiedzą to.

03 - A my nie podpisujemy z rodziną. Ja sam piszę plan, a potem rodzina sobie czyta.

04 - U mnie to jest tak, że robię to z rodziną. Bo poprzedni asystenci nie robili tego z rodziną. I ja się pytam czy oni mogą to zrobić.

05 - Jest tabelka – zaplanowane działania do celów średnioterminowych. Cele główne to my wymyślamy, a potem omawiamy z rodziną, że chcemy takie cele(...) I oni sami to piszą – będę obcinać paznokcie, będę czytać dzieciom bajki. I oni sami to piszą - z błędami, ale piszą i piszą do kiedy.

Rozmowa ta obrazuje różne podejście do tworzenia planu pracy z rodziną, mimo że pewne z tych rzeczy określone są ustawowo. Jak widać standard opraco-

wywania planu pracy z rodziną zależny jest od ustaleń kierownika, pracownika socjalnego lub samego asystenta. Plan pracy powinien być tworzony w obecności rodziny. Nie wolno zatajać przed rodziną informacji w nim zamieszczonych, jak i przydzielać zadań do wykonania nieobecnym w trakcie planowania członkom rodziny.

Innym, ujawnionym podczas badań problemem był stosunek respondentów do samej zasadności konstruowania szczegółowego planu pomocy i pośrednio włączania członków rodzin w proces jego konstruowania.

Powinien być taki plan globalny. Robię diagnozę – jest to i to źle. Rodzina się pod tym podpisuje i już. A tu takie wymyślanie. Bo myślenie perspektywiczne – te rodziny nie mają myślenia perspektywicznego. (...) Dla mnie to jest koszmar, pisanie tych elaboratów, co oni tam będą robić, to jakieś wymyślanie jest. To rozpisywanie na tygodnie i miesiące – to jakiś koszmar jest.

Wypowiedź ta, z jednej strony może świadczyć o podejściu respondentki do dokumentacji, lub z drugiej strony, może świadczyć o niedostosowaniu merytorycznej formy dokumentu do potrzeb pracy z rodziną. Plan pomocy nie jest dokumentem uniwersalnym, obowiązującym w całym kraju, we wszystkich jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej. Każdy z ośrodków modyfikuje i dostosowuje jego formę do potrzeb organizacji. Warto może wprowadzić zasadę modyfikacji formy dokumentu na podstawie doświadczeń i opinii pracowników, bezpośrednio pracujących na jego podstawie z rodziną.

3. Specyfika dokumentów związanych z pracą z rodziną

Istotą wszystkich zawodów społecznych jest dokumentacja. Właściwe dokumentowanie wszystkich istotnych informacji w indywidualnej dokumentacji klienta, związanych z udzielanym mu wsparciem i pomocą, jest obowiązkiem wynikającym z przepisów prawa, dokumentów programowych, wyznaczanych standardów czy też wewnętrznych przepisów jednostek instytucji pomocy społecznej. Proces ten ma istotne znaczenie, ponieważ nie tylko odzwierciedla czynności podejmowane na rzecz klientów, ale też proces zmiany dokonywany

w życiu członków rodziny. Prawidłowo prowadzona dokumentacja stanowi również formę wzajemnego przekazywania informacji o aktualnej sytuacji rodziny w trakcie procesu zmian. Jest to ważne zwłaszcza w sytuacji, gdy z rodziną pracuje grupa specjalistów, lub w sytuacji zmiany jednego z nich. Zaplanowany proces zmian powinien być kontynuowany, nawet w sytuacji zmiany pracownika „wiodącego”. Dokumentacja może być prowadzona w postaci papierowej lub elektronicznej, zwłaszcza w sytuacji zintegrowanego systemu wsparcia.

Obok podstawowego dokumentu, jakim jest plan pracy z rodziną, w każdym z krajów, w którym prowadzone były badania prowadzono dodatkową dokumentację związaną z realizowanymi zadaniami. I w zależności od specyfiki instytucjonalnej i krajowej jest ona bardziej lub mniej rozbudowana. Z odpowiedzi respondentów w każdym kraju wyłania się jedna wspólna zasada: dokumentacja jest potrzebna, jednak w wielu przypadkach jest zbyt rozbudowana i zajmując zbyt dużo czasu, który mógłby być poświęcony na bezpośrednią pracę z rodziną.

W Republice Czeskiej asystenci rodziny prowadzą tzw. tygodniową ewaluację, która jest określana, jako standardowa forma w kontekście wydajności usług. Zawiera w sobie opis podejścia klientów, opis dla członków rodziny oraz opis dla pracownika socjalnego. Tygodniowa ewaluacja jest dokonywana na potrzeby instytucji zatrudniającej, a celem jej prowadzenia jest utrzymanie jakości świadczonych usług podczas regularnych kontroli; zrozumienie usługi, lepsze rozwiązywanie problemów w kontaktach z rodzinami i opis wykorzystania czasu pracy asystentów. Pośrednim celem tej dokumentacji są rozliczenia środków finansowych uzyskanych od władz miejskich/gminnych. Wnioski, jakie można wysnuć z rozmów z asystentami uczestniczącymi w badaniach czeskich: każdy asystent rodziny uważa dokumentację za bardzo ważną, ale wszyscy rekomendują jej uproszczenie. W chwili prowadzenia badań 60% ich czasu pracy to praca bezpośrednia z klientem, a 40% czasu pracy poświęca się na przygotowanie różnych dokumentów dla swojego pracodawcy. Ich rekomendacje to zmiana na proporcje 80% praca bezpośrednia i 20% dokumentacja.

Dokumentacja jest bardzo ważne, ale ... W ciągu ostatnich dwóch lat, mamy o wiele więcej dokumentacji. Powód - więcej klientów i więcej problemów biurokracji. Ja osobiście wolę mniej administracji na temat moich klientów (postęp jest powolny), więc proponuję na przykład: osiem godzin bezpośredniej opieki i pół godziny pracy administracyjnej.

Dokumentacja jest jednym z najważniejszych w pracy. Mogę tylko polecić uproszczenie formy. Mamy trudne formy dokumentów w naszym NGO, ale szczerze mówiąc, nie wiem, dlaczego nasza dokumentacja jest tak trudna. To musi mieć jakiś powód, dlaczego jest tak trudna do zrozumienia [...]

Nie lubię dokumentacji. Nie pytaj mnie, dlaczego jestem tak zdenerwowana tym. Robię osobistą opiekę przez 20 lat, a dokumentacja jest jeszcze gorsza. Jestem pewna - typ aktualnej dokumentacji jest całkowicie nonsensowny!

W austriackim systemie pomocy dziecku i rodzinie, dokumentacja stanowi ważny element działań instytucjonalnych. Każda z instytucji, obok tych wymaganych ustawowo, posiada dodatkową dokumentację, która jest prowadzona przez pracowników w trakcie pracy z klientem. Liczba dokumentów jest uzależniona od wielości problemów występujących w rodzinie i stopnia ich nasilenia. Każdy z pracowników zobowiązany jest do podpisania kontraktu/umowy z członkami rodziny objętej wsparciem. Dodatkowo opracowywany jest plan pomocy rodzinie, który powinien zawierać diagnozę sytuacji rodziny, cele krótko i długoterminowe oraz wstępny plan działań. Dodatkowo pracownicy prowadzą dziennik spotkań z klientem, oraz sprawozdania z działań, które również określa stopień realizacji określonych wskaźników efektywności działań pracownika. Do tego dochodzą jeszcze sprawozdania z wizyt w miejscu zamieszkania rodziny, raporty z udzielonej pomocy finansowej rodzinie itp. Jak podali respondenci badań austriackich, 99,5% wszystkich działań podejmowanych w rodzinie (spotkania, rozmowy telefoniczne, kontakty z innymi specjalistami itp.) jest dokumentowanych pisemnie. Pracownicy socjalni biorący udział w badaniach w Austrii są świadomi potrzeby prawidłowo prowadzonej dokumentacji, ponieważ gwarantuje to kontynuację ich pracy w przypadku zmiany „osoby wiodącej” przy współpracy z rodziną.

W angielskim system pomocy społecznej duży nacisk kładzie się na raportowanie wszystkich podejmowanych działań przez pracowników. Krajowy system standardów w każdej dziedzinie pomocy społecznej, zakładający wysokiej jakości usługi dla grup potrzebujących jest systemem bardzo kosztownym. Powoduje to konieczność nadzoru i to zarówno w kontekście jakości usług merytorycznych jak i kosztów tych usług. Praktycznie każdy pracownik zatrudniony w pomocy społecznej (bez względu na rodzaj i formę zatrudnienia oraz zajmowanego stanowiska) jest zobowiązany do raportowania swoich działań zgodnie z wyznaczonymi kluczowymi wskaźnikami jakości usług. Stąd też, dokumenta-

cja, którą zobowiązani są prowadzić pracownicy jest rozbudowana. W opinii respondentów biorących udział w badaniu, liczba formularzy, którą muszą wypełniać jest zdecydowanie za duża.

Wiele z naszych prac ma być pokazane w celach danych. Musimy zrealizować cele, aby zdobyć fundusz. Wczesna pomoc raporty, wsparcie rodziny raporty, wizyty domowe raport, skierowania do różnych agencji.

Podobnie, jak w przypadku badań austriackich, respondenci z Londynu widzą potrzebę prowadzenia dokumentacji, jednak wskazują potrzebę jej uproszczenia i ujednolicenia.

Nasze są rzeczywiście przydatne, ale mogłoby być bardziej usprawnione, a my robimy zapis danych na różne sposoby. Jest wielki centralny elektroniczny system, w którym możemy pisać notatki i zapisywanie wyników interwencji o dzieciach, a potem robimy kolejny arkusz dla naszego kierownika a potem jeszcze jeden. Jest to ważne, a my uzyskujemy wiele przydatnych danych, ale musimy być mądrzejsi. – jedno miejsce zapisu danych, które zastąpi wszystkie inne.

Regulacje prawne polskiego systemu pomocy rodzinie odnoszą się do trzech podstawowych dokumentów: wniosek o przydzielenie rodzinie przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych asystenta, indywidualny plan pracy z rodziną oraz okresowa ocena sytuacji rodziny dokonywana raz na pół roku. Asystenci rodziny ustawowo zobowiązani są również do sporządzania pisemnych opinii o rodzinie na wniosek sądu. Ze względu na brak regulacji prawnych ustalających wzory dokumentów niezbędnych do pracy, ośrodki pomocy społecznej wprowadzają własne wzory. Korzystają ze wzorów pozyskanych na szkoleniach oraz własnych doświadczeń. Obok wspomnianych powyżej obowiązkowych dokumentów, asystenci prowadzą dodatkowe, zlecone przez bezpośrednich przełożonych lub z własnej inicjatywy, np. karty pracy z rodziną, harmonogram pracy asystenta i karty czasu pracy.

Ja sobie sama stworzyłam taki swój dokument. Że ja opisuję dzień w rodzinie, co ja z nimi zrobiłam. Bo potem jak im piszę na pół roku to przeglądam.

Ja mam indywidualny plan pracy z rodziną, z każdym z rodziny, nawet z dziećmi.

U nas są sprawozdania miesięczne.

No przy każdej wizycie są karty asystenta.

Asystenci oceniali przydatność dokumentacji, ale także mówili jak mocno czasowo wypełnianie dokumentów ogranicza inne, wg. nich ważniejsze zadania, które realizują z rodziną.

My mieliśmy takie miesięczne rozpiski pracy z rodziną. I ja przez cały staż i umowę zlecenie to tak skrupulatnie opisywałam. Ale jak dostałam siedemnaście rodzin to ja nie byłam w stanie tego zrobić. A ponadto u nas jest tak, że asystent jest przydzielany do najgorszych rodzin. To są tak trudne rodziny, że tam jest ryzyko, że te dzieci zostaną odebrane. I tego jest tak dużo [...]. Jak oni mi nagle zadzwonią, bo coś się dzieje, nagle dostaję sygnał ze szkoły. I ten plan pada. I ja miałam tak popisane plany, ale w międzyczasie tyle się zmieniło, że pewne rzeczy już nie były aktualne, ale ja nie miałam czasu tego uzupełniać i oddawałam tak jak było. Nie byłam w stanie tego ogarnąć, ja w głowie miałam tylko to, co zrobiłam.

Ta obszerna wypowiedź wskazuje nadmierną biurokrację, jako istotną przeszkodę w pracy asystentów rodziny w Polsce. Oczywiście, jak sami zauważają, jest ona potrzebna, jednak należy znaleźć złoty środek, który połączy liczbę środowisk, z którymi współpracują asystenci, skali występujących problemów i ograniczenia z tego wynikające, wraz z raportowaniem postępów zgodnie z zapisami kontraktu. Istotą pracy w instytucji jest biurokracja, pracownicy socjalni i inni zatrudnieni w ośrodkach pomocy wypełniają dużo dokumentów, które są dowodem na przyznanie pomocy. Asystent rodziny, chcąc nie chcąc, będąc zatrudnionym w instytucji państwowej, również podlega pod jej biurokratyczne nakazy.

4. Współpraca z innymi instytucjami

Praca z rodziną doświadczającą wielorakich problemów wymaga współpracy z przedstawicielami różnych instytucji i organizacji. Współpraca ta zwiększa szansę na pogłębienie diagnozy ewentualnych patologii występujących w środowisku rodzinnym oraz zastosowanie właściwych środków zaradczych. Rodzaj instytucji i forma podejmowanej współpracy w poszczególnych krajach jest

różna i zależna od narzuconych przez normy prawne lub wewnątrz instytucjonalne standardy.

Zintegrowany system pomocy dziecku w Anglii zakłada współpracę ze specjalistami, zarówno z instytucji macierzystej, jak i organizacjami zewnętrznymi już na etapie planowania pomocy rodzinie. Włączenie się do współpracy wielu specjalistów jest integralną gwarancją wszechstronnych i wysokiej jakości usług.

Pracuję z pielęgniarkami środowiskowymi, pracownikami socjalnymi, policją, pracownikami różnych programów społecznych oraz innych szkół.

A więc będziemy pracować we współpracy z dużą ilością różnych agencji - edukacja, opieka społeczna, wolontariat i mieszkalnictwo itp.

Pracujemy powszechnie ze wszystkimi różnymi usługami, więc pielęgniarki środowiskowe, lekarze, OT, psycholog, usługi opieki zastępczej, ktokolwiek, kto naszego klienta musi wspierać.

Z punktu widzenia angielskich respondentów, współpraca jest bardzo ważna, jednak wymaga kilku udogodnień. Jednym z postulowanych przez badanych „ulepszeń” jest komunikacja pomiędzy różnymi instytucjami. Każdy ze specjalistów używa innych systemów do ewidencji własnej pracy. Tam, gdzie jest zapewniony dostęp do bezpiecznego serwera, przepływ informacji jest płynny i nieograniczony w czasie. Jednak, w zdecydowanej większości spraw, przekaz informacji jest dokonywany metodami tradycyjnymi, tj. za pomocą poczty czy faxu, a to z kolei powoduje opóźnienia czasowe w realizacji planowanych działań.

Rodziny i szkoły chcą mi coś napisać o tym, co robią i wysyłają pocztą, a często trwa to zbyt długo, jak nie mogę ich wysłać mailem, ale mam prawo faksem. Jak możemy udostępniać informacje szybko i szybciej, w dzisiejszych czasach? Jeśli masz konto NHS można wysłać go, ponieważ jest to bezpieczny serwer, ale nie można dostać się do kogoś w szkole. Mogę pracować z ludźmi z wszystkich usług, języków, pracowników socjalnych, pediatrów i wszyscy możemy być dającymi różne rady i wszystkie są związane ze zdrowiem - praca socjalna, praca z młodzieżą i edukacji, nie jesteśmy połączeni dobrze.

Asystent rodziny w czeskim systemie pomocy społecznej jest „usługą”, a więc jego praca opiera się wyłącznie na wykonywaniu postawionych w planie

pomocy zadań. Zadania koncentrują się głównie na pomocy w opiece nad dzieckiem niepełnosprawnym. Asystenci współpracują z innymi instytucjami tylko w przypadku, kiedy plan pracy obejmuje aktywność dziecka niepełnosprawnego poza domem. Instytucje, z którymi mają kontakt to przede wszystkim szkoły, centra aktywności pozaszkolnej. Towarzyszą też rodzicom/opiekunom podczas badań czy ekspertyz medycznych, rehabilitacji prowadzonej poza miejscem zamieszkania.

Więcej o współpracy asystentów rodziny dowiadujemy się z badań przeprowadzonych w Polsce. Istota współpracy z innymi instytucjami i organizacjami została określona w *ustawie z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*. Zgodnie z jej zapisami, asystent rodziny zobowiązany jest do „współpracy z jednostkami administracji rządowej i samorządowej, właściwymi organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami i osobami specjalizującymi się w działaniach na rzecz dziecka i rodziny”, oraz do „współpracy z zespołem interdyscyplinarnym lub grupą roboczą, o których mowa w art. 9a ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie [Dz. U. Nr 180, poz. 1493, z 2009 r. Nr 206, poz. 1589 oraz z 2010 r. Nr 28, poz. 146 i Nr 125, poz. 842] lub innymi podmiotami, których pomoc przy wykonywaniu zadań uzna za niezbędną”. Zespół interdyscyplinarny to grupa ludzi, specjalistów z różnych dziedzin, zajmująca się rozwiązaniem konkretnego problemu przy wykorzystaniu zasobów będących w dyspozycji każdego z członków takiego zespołu. W jego skład wchodzi: asystent rodziny, pracownik socjalny, przedstawiciel instytucji oświatowych, przedstawiciel policji, kurator sądowy, a także inne osoby w zależności od rodzaju problemów oraz kompetencji i możliwości poszczególnych instytucji i organizacji. Asystenci podczas badania nie wspominali o zespołach interdyscyplinarnych. W swoich wypowiedziach skoncentrowali się na przedstawieniu swojej współpracy z pracownikiem socjalnym.

Współpraca między asystentem a pracownikiem socjalnym wygląda różnie w różnych ośrodkach. W ośrodkach, w których jasno określono role zawodowe pracownika socjalnego i asystenta rodziny, współpraca ta, w opinii respondentów, układa się poprawnie, jednak w większości przypadków, respondenci nie umieli jasno sprecyzować swojej roli w instytucji.

Są tacy, z którymi jest współpraca – ja się zajmuję swoimi działaniami, on swoimi. Ja wychowawczo, on zajmuje się finansowo – mieszkaniowymi sprawami. Ale są też tacy, którzy powiedzą, że jak jest asystent to ja już nic nie zrobię.

Z niektórych wypowiedzi wynika, że dobre relacje pomiędzy asystentem a pracownikiem socjalnym są uzależnione od sposobu postrzegania przez tych drugich roli asystenta w systemie pomocy rodzinie. Często pracownicy socjalni stawiają swój zawód ponad asystentem rodziny i próbują delegować im zadania, lub nawet ich kontrolować.

Tak, pytają – a co robiłam, a kiedy byłam, a jak często chodzę. A potem do mnie – a czemu tego nie zrobiłaś?

U mnie lepiej, bo proszą – a załatwisz mi to? Bo ja nie będę jechać, bo za daleko, a ty i tak jedziesz.

Asystentom nie podoba się również podejście pracowników socjalnych do zgłaszanych im problemów. Asystenci, biorąc na siebie rolę rzeczników rodzin, upominają się o należne ze względu na ustawę profity, lub podsuwają pomysły pomocy, które to powinien zaproponować pracownik socjalny.

Ale, jak wchodzę do rodziny, gdzie widzę, że jest kryzys finansowy i że rodzina nie zbierze dokumentów, to idę do pracownika socjalnego i mówię – słuchaj, no, wypadłoby tam zaglądnąć, mimo że ona nie przychodzi i nie składa wniosku, to proszę idź i zobacz, a może trzeba obiad dać, a może zapłacić w przedszkolu, może jakiś zasilek na odzież.”

Często pracownicy socjalni uważają, że jeśli w rodzinie pojawi się asystent, oni są już niepotrzebni. W wypowiedziach badanych asystentów na temat pracowników socjalnych słychać więcej goryczy i niezadowolenia, niż radości ze współpracy.

Nazwijmy sprawę po imieniu. My odwalamy najgorszą robotę. A splendor niejednokrotnie spływa na pracowników socjalnych (...) Każdy bierze na swoje barki decyzje za rodzinę. Jeśli się coś robi, to się to robi z przekonaniem. I takiego też chcę wsparcia od pracownika socjalnego, a tego raczej nie ma.

Z wypowiedzi badanych wynika, że nie znajdują zrozumienia w swoich działaniach u pracowników socjalnych. A szkoda, ponieważ asystenci cenią ich za wielką wiedzę.

Mi się dobrze pracuje. My się uzupełniamy. Oni są kopalnią wiedzy, jeśli chodzi o niektóre rzeczy. Oni mają szerszą i głębszą wiedzę.

Często w wyniku braku gwarantowanych supervizji asystenci poszukują wsparcia u pracowników socjalnych – omawiając sytuację rodziny, analizując różne rozwiązania. Badani wspominali, że tak na prawdę zachowanie pracownika socjalnego zależy od samej osobowości – są różni ludzie. Oczywiście można się z tym zgodzić, jednak należy uświadomić sobie, że istnieje problem we współpracy między asystentami a pracownikami socjalnymi i niestety, w wypadku braku współpracy, najbardziej poszkodowana jest rodzina.

Podczas prowadzenia rozmowy z respondentami, wskazywali oni specjalistów, z którymi współpracują w ramach zadań realizowanych na rzecz rodziny. Są to kuratorzy oraz sędziowie sądów rodzinnych, policja, jednostki podstawowej i specjalistycznej opieki zdrowotnej, przedstawiciele szkół, psychologzy itp. Cenią sobie tę współpracę, zwłaszcza wtedy, gdy wszyscy specjaliści, w równym stopniu i w ramach swoich kompetencji współpracują nad poprawą sytuacji rodziny, która z różnych przyczyn znalazła się w kryzysie.

Cenię sobie tę współpracę interdyscyplinarną – bo fajnie jest pogadać, zapytać. Ale dobry kurator społeczny, kiedy jest ustalona jedna linia frontu to jest coś fantastycznego. Bo służby, które pojawiają się w domu mówią to samo jednym głosem.

Przytoczona wypowiedź stanowi przykład na postulat asystentów o współpracy interdyscyplinarnej wszystkich instytucji. One muszą mówić jednym głosem, ale też nie stanowić frontu przeciw rodzinie. Dobra komunikacja, założenie współpracy i wspólnych zadań jest kluczem do sukcesu pracy z rodziną. Badania ujawniły pewne braki rozwiązań systemowych dotyczących pracy z rodziną. Usługa asystenta rodziny została wprowadzona do systemu pomocy społecznej stosunkowo niedawno, więc trzeba mieć nadzieję, że z czasem, na podstawie doświadczeń zostaną opracowane procedury i standardy angażujące różnych specjalistów w proces pomocy rodzinie doświadczającej trudności.

5. Informacje dodatkowe – system pomocy rodzinie w Polsce

Badania przeprowadzone w Polsce ujawniły lukę systemową dotyczącą asystentury rodzinnej. *Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej* nie precyzuje, jak ma wyglądać współpraca asystenta rodziny z innymi podmiotami, w tym również z pracownikiem socjalnym. Art. 11 ww. ustawy zaznacza rolę pracownika socjalnego w kierowaniu asystenta rodziny do rodziny wymagającej wsparcia. Rola ta dotyczy zdiagnozowania sytuacji w rodzinie i decyzji o przydzieleniu jej asystenta rodziny. Oboje – i asystent, i pracownik, mają za zadanie wspierać rodzinę, i współpracować ze sobą. Zadania pracownika socjalnego określa ustawa o pomocy społecznej, zadania asystenta ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Dwie odrębne ustawy określają zadania dwóm odrębnym podmiotom pracującym na rzecz jednej rodziny. Pracownik socjalny jest podmiotem z jasno określoną pozycją w systemie pomocy społecznej, asystent rodziny – podmiotem, którego pozycja w systemie dopiero się kształtuje. Rola pracownika socjalnego określona w ustawie o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej sprowadza się do przeprowadzenia diagnozy i skierowania rodziny do asystenta rodziny. Zgodnie z tymi zapisami, logicznym wydaje się, że to asystent rodziny przejmuje pracę z rodziną, w której pracownik socjalny zdiagnozował występowanie problemów opiekuńczo-wychowawczych. Praca z rodziną od tego momentu nie jest już prowadzona na podstawie ustawy o pomocy społecznej, tylko na podstawie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Pracownik socjalny pełni rolę konsultanta. Interpretacja, określająca podział ról w procesie pomocy rodzinie byłaby możliwa do wprowadzenia w praktyce działania, pod warunkiem, że gminy (odpowiedzialne za organizację pracy z rodziną) skorzystałyby w większym stopniu z możliwości zlecenia realizacji tego zadania innym niż ośrodki pomocy społecznej instytucjom, w tym organizacjom pozarządowym. Podział zadań i określenie ról poszczególnych pracowników byłoby jasne. Takie rozwiązanie sprzyjałoby również określeniu osób odpowiedzialnych za efekty wprowadzanych rozwiązań naprawczych w rodzinach. Tak się jednak nie stało, i jak to jest praktykowane od 1991 roku, wszelkie zadania związane z pomocą dla osób i grup potrzebujących są przekazywane do realizacji przez ośrodki pomocy spo-

łącznej. W kontekście tych rozważań, zrozumiałe są odpowiedzi polskich respondentów badań odnośnie współpracy z pracownikami socjalnymi. Badani asystenci uważają, że role zawodowe i zadania się pokrywają.

Jak najbardziej się pokrywają. Mi się generalnie dobrze pracuje z pracownikami. (...) Ale czasem jest tak, że dostaję zadania, które powinien robić pracownik socjalny.

My bardzo często wykonujemy pracę socjalną. I w sumie nie ma takiego konkretnego oddzielenia. Bo zapisane jest, że mamy wspierać, by podnieśli kwalifikacje zawodowe. I wszelkie trudne sytuacje finansowe, które są do opanowania, to my się nimi zajmujemy.

Nazwijmy sprawę po imieniu. My odwalamy najgorszą robotę. A splendor niejednokrotnie spływa na pracowników socjalnych (...) Każdy bierze na swoje barki decyzje za rodzinę. Jeśli się coś robi, to się to robi z przekonaniem. I takiego też chcę wsparcia od pracownika socjalnego, a tego raczej nie ma.”

[...] to, że oni mają takie duże zaplecze przeszłości rodziny nie zawsze dobrze rzuca na naszą pracę, ponieważ my chcemy tą rodzinę naprostować trochę. A oni mówią, że już się nie da. I ten stygmatyzm taki jest zły.

W kontekście powyższych wypowiedzi, zadanie, jakie stoi przed osobami zarządzającymi w ośrodkach pomocy społecznej, to przede wszystkim wprowadzenie jasno określonych reguł współpracy asystentów rodziny z pracownikami socjalnymi. Podział zadań i odpowiedzialności jest podstawą dobrze funkcjonującego systemu wsparcia rodziny doświadczającej trudności. Może warto się zastanowić nad wprowadzeniem dokumentu (lub rozszerzenie już istniejących), w którym wskazuje się osobę „wiodącą” w pracy z rodziną. Osoba wiodąca to ta, która organizuje różne formy pomocy dla rodziny włączając w ten proces różnych specjalistów z zaznaczeniem, kto i za co odpowiada – tak, jak jest to praktykowane w angielskim systemie pomocy dziecku i rodzinie.

6. Charakterystyka rodzin objętych wsparciem asystenta rodziny

Każda rodzina objęta wsparciem asystenta jest niepowtarzalna. Ma swoją historię, swoje tajemnice, różny poziom doświadczeń i kapitału, który można wykorzystać w pracy nad poprawieniem sytuacji bytowej, psychologicznej, materialnej rodziny. W dzisiejszych realiach napotkać można współwystępowanie wielu problemów w jednym środowisku rodzinnym. Poniższe rozważania będą koncentrować się wokół tematu wielopropblemowości. Jest to termin, który jest często stosowany w kontekście opisu rodzin korzystających z wsparcia, jednak zaciemniający obraz diagnostyczny. Czym bowiem jest wielopropblemowość? Można stwierdzić, że zawsze musi być jakiś przodujący problem, który determinuje działania członków rodziny i powoduje dysfunkcje. Być może, jednak w stosunku do rodzin objętych wsparciem asystenta, jak i pracownika socjalnego określenie wielopropblemowości jest trafne. Związane jest ono z późniejszą diagnozą i doбором metod pracy. Praca z tak skomplikowanymi ludzkimi losami często okazuje się bezskuteczna, jeśli nie włącza się w nią wieloaspektowego działania różnych służb społecznych oraz innych podmiotów.

Przekrój społeczny i problemy występujące w rodzinach są wspólne we wszystkich krajach biorących udział w badaniach. Przyczyny podjęcia współpracy wynikają z „typowych” sytuacji występujących w każdej z nich, do których zaliczyć można problemy związane z niepełnosprawnością dorosłych i dzieci, bezrobociem, uzależnieniami (od alkoholu, narkotyków, hazardu), bezradnością opiekuńczo – wychowawczą, zaburzeniami psychicznymi itp. Do tego dochodzą jeszcze indywidualne cechy osobowości i czynniki społeczne członków rodziny: agresja i wynikająca z niej przemoc domowa, niska dojrzałość emocjonalna rodziców, niska pozycja społeczna rodziców itp. Literatura przedmiotu obfituje w szczegółowe opisy głównych wymiarów nieprzystosowania, dysfunkcyjności i patologii rodzinnych⁶, które – siłą rzeczy – w największym stopniu dotyczą

⁶ Por. między innymi: P. Trojanowski, I. Tworek, M. Wawrzyniak-Kostrowicka, *Asystent rodziny jako innowacyjny instrument pomocy na tle mechanizmów przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu rodzin*, Wyd. Leader-Great Publishers, Łódź 2012. W. Ratyński, *Problemy i dylematy polityki społecznej*, Tom I i II, Wyd. Difin, Warszawa 2003, I. Pospiszyl, *Patologie społeczne*, PWN, Warszawa 2008, T. Sołtysiak (red.), *Zjawiska patologii społecznych. Uwarunkowania, rozmiary, profilaktyka, prognozy*, Wydawnictwo WSP, Bydgoszcz 1995.

dzieci. To one przede wszystkim są zagrożone nieporadnością rodziców. Zarówno w krótkiej, jak i długiej perspektywie swojego życia. Dysfunkcje rodziny, jako takiej, wpływają na jakość życia jej małoletnich członków, ich stabilność emocjonalną oraz szanse rozwoju intelektualnego. W dłuższej perspektywie określają szanse, jakie młody człowiek będzie miał w swoim dorosłym życiu⁷. Respondenci badań z Austrii, w swoich rozważaniach na temat rodzin i ich problemów zwrócili uwagę na powielania dysfunkcyjnych wzorców rodzinnych. Współpracują oni z rodzinami, które są dysfunkcyjne od pokoleń. Ich rodzice korzystali z pomocy i teraz oni sami, jako dorośli też korzystają z pomocy. I jest to dylemat, którego nie są w stanie zrozumieć. Problem dziedziczenia „ubóstwa” jest znany we wszystkich krajach, nie tylko tych biorących udział w badaniach. Jedno jest pewne w opinii austriackich respondentów – potrzeba dużej siły wewnętrznej i motywacji członków rodziny, aby zmienić styl i jakość życia, w stosunku do tego, w jakich warunkach zostali wychowania. Wzorce rodzinne stają się dominującym czynnikiem mającym wpływ na jakość naszego, indywidualnego życia.

Charakterystyka rodzin i występujących w nich problemów najpełniej przedstawiona została w badaniach polskich, dlatego też poniżej przedstawione zostały przykładowe odpowiedzi na temat rodzi, z którymi współpracują polscy asystenci. Ale mając na uwadze wcześniejsze rozważania, można przyjąć, że podobne sytuacje mają miejsce w Austrii i Anglii. Tylko w Czechach asystenci rodziny pracują w rodzinach z jednorodnym problemem. Jest to usługa skierowana do wszystkich dzieci z różnego rodzaju niepełnosprawnością (bez względu na status społeczny ich rodziców/opiekunów), ukierunkowana przede wszystkim na zwiększenie umiejętności rodziny w opiece nad dzieckiem i wsparcie integracji dzieci w różnych aspektach życia społecznego.

Opis struktury i problemów rodziny Polsce

Rodziny, które korzystają z pomocy asystenta mają różną strukturę. Są rodziny wielodzietne, niepełne, w związkach małżeńskich lub pozaformalnych, rodziny wielopokoleniowe, „paczłorkowe”, rodziny LGBT, itp.

⁷ M. Bernaś, P. Trojanowski, I. Tworek, *problemy wdrożeniowe asystentury rodzinnej w świetle doświadczeń i opinii jej adeptów i ich opiekunów*, Wyd. Fundacji In Posterum, Wrocław 2014, s. 16

Ja mam taką rodzinę, z którą muszę pracować codziennie. Jest matka, jest sześćoro dzieci, w tym czworo z różnych ojców.

W rodzinach tych zazwyczaj kobiety nie pracują, zajmując się dziećmi, wśród których jedno lub kilka zazwyczaj jest zaburzonych emocjonalnie, lub ma dysfunkcję psychiczną. Jednak rodziny pełne – z dwojgiem rodziców, nie zdarzają się często. W większości przypadków dominuje samotne rodzicielstwo lub konkubinaty.

Jeśli chodzi o strukturę rodzin to ja mam dziesięć rodzin i osiem z nich to jest samotne macierzyństwo. Nie mamy rodzin prawie gdzie są tatusiowie. W większości to konkubinaty. Albo są to kombinacje wolnych związków.

Członkowie rodzin to zazwyczaj osoby o niskim statusie społecznym – niewykształcone, często z nałogami. Niektórzy z nich mają przeszłość kryminalną lub są w trakcie odbywania kary pozbawienia wolności. Wielu - w większości mężczyzn, lecz się lub leczyło z uzależnienia alkoholowego. Prawie wszyscy pobierają świadczenia pomocy społecznej, jednak zdarzają się wyjątki.

No to ja powiem, że większość moich rodzin nie korzysta z pomocy finansowej. Bo to nie są osoby z patologii tylko na zasiłkach.

Często beneficjentami pomocy asystenta rodziny są osoby dorosłe, które wychowane były w placówkach opiekuńczo wychowawczych. Wychowankowie pieczy zastępczej (instytucjonalnej lub rodzinnej), statystycznie rzecz ujmując, są w większym stopniu zagrożone wykluczeniem społecznym. Dotyczy to głównie braku wzorców wychowawczych, profesjonalnych diagnoz pedagogicznych, które pozwolą określić możliwości psychofizyczne dziecka, a także samej specyfiki takich ośrodków. Sama specyfika ośrodków opiekuńczo – wychowawczych przyczyniała się do wypuszczania w dorosłe życie ludzi z minimalnymi umiejętnościami życia poza ośrodkiem, tworzenia rodziny, utrzymania życia rodzinnego. Dzieci z traumą wyrastają na dorosłych z traumą, którzy często nie radzą sobie w życiu. Jednak, o ile statystycznie wychowankowie ośrodków opiekuńczo – wychowawczych bardziej narażeni są na niepowodzenia życiowe, nie oznacza to, że nie ma sukcesów w pracy z nimi.

[...] to też są ci młodzi ludzie, którzy wychowani są w placówkach. I oni są jakoś tak nieprzystosowani.

Ale ja wam powiem, że mi się z nimi lepiej pracuje. Ja miałam taką dziewczynę zabraną z domu z rodzeństwem i oni byli w domu dziecka. I ona potem była matką z konkubinem, który nie uznał dzieci. Tam była przemoc. Był alkohol. I ona po roku jakoś zostawiła tego faceta [...]. A ja jej mówiłam, że nie ma opcji, że nie da sobie rady, że lepiej jej będzie samej. I ona się ogarnęła i szuka pracy.

Asystenci jednym głosem potwierdzają, że rodziny, z którymi pracują to generalnie rodziny wieloproblemowe.

Większość to konkubinaty i alkohol. (...) No można dorzucić niewydolność opiekuńczo wychowawczą. Brak tych wzorców opiekuńczo – wychowawczych.

W rodzinach jest wieloproblemowość, może wystąpić niepełnosprawność intelektualna, przemoc, alkohol. I jeszcze przy tym taka nieporadność życiowa, że trzeba nauczyć od podstaw pewnych czynności. Trzeba dostosowania, uspołecznienia. No ogrom pracy w jednej rodzinie.

Można również dołączyć niepełnosprawność jednego z członków rodziny – dorosłego albo dziecka, która wpływa na sytuację rodzinną. Warto wspomnieć, że asystent rodziny nie jest rehabilitantem, ani opiekunem osoby zależnej. Asystenci w trakcie badania głównie podnosili kwestię problemu upośledzenia intelektualnego ich klientów. Okazuje się, że upośledzenie intelektualne klienta, który ma rodzinę, który posiada dzieci jest powodem, dla którego przyznaje się asystenta rodziny. Badani do grupy upośledzonych intelektualnie nie dołączają osób chorych psychicznie. To zupełnie inna grupa, którą również się opiekują. Powstaje pytanie, które zadają asystenci – kim jesteśmy wspierając rodziny zaburzone intelektualnie: asystentem czy opiekunem osoby niepełnosprawnej?

Jak jest rodzina z upośledzeniem umysłowym, to wychodzi, że my nagle przechodzimy na asystenta osoby niepełnosprawnej.

Z taką osobą pracuje się ciężiej – według asystentów można doprowadzić do pewnego momentu swoją pracę i dalej się nie da zrobić nic więcej. Występują też takie sytuacje, że bez stałej pomocy wyrobione nawyki się cofają.

No niestety tak jest, ja też pracuję z takimi rodzinami. Jesteśmy wykorzystywani. Czasem się wydaje, że już wyszliśmy na prostą, że już oddłużona rodzina, że jest

ok i oni nagle zapominają. To jest walka z wiatrakami. Da się ich wyprostować do pewnego momentu, wyciągnąć a potem już nic.

Podobnie sprawa wygląda z osobami w normie intelektualnej, które z powodów wychowawczych i niedopatrzeń systemowych wynikających z braku opieki i zainteresowania, nie potrafią pełnoprawnie funkcjonować w środowisku. Niepełnosprawność fizyczna jest również według asystentów problemem. Podkreślali, że niepełnosprawne osoby często popadają w depresję, albo zupełną bezradność, z której to powodu, jak domek z kart, zaczyna się walić ich dotychczasowe życie.

7. Opis podejmowanych działań w rodzinie

Zakres zadań stawianych przed asystentem rodziny wynika z unormowań prawnych, kultury organizacyjnej instytucji, w której jest zatrudniony, określonych standardów pracy z rodziną w danym kraju oraz z planu/programu pomocy określonego dla konkretnej rodziny. W przypadku Austrii, Republiki Czeskiej oraz Anglii, asystentura rodzinna jest usługą, która zostaje zlecona wraz z zakresem zadań do wykonania na wniosek pracownika socjalnego (Austria, Czechy) lub zespół specjalistów (Anglia). Natomiast w Polsce, asystent rodziny jest samodzielnym specjalistą od pracy z rodziną, który sam sobie określa zadania na podstawie przeprowadzonej diagnozy problemów w rodzinie. Celem pracy asystentów w Austrii, Anglii i Polsce jest pomoc rodzicom/opiekunom w wypełnianiu podstawowych funkcji opiekuńczo-wychowawczych, tak, aby zapobiec odebraniu dziecka z rodziny biologicznej i objęcie dziecka opieką zastępczą. Tam, gdzie jest to możliwe, należy dążyć do pomocy dzieciom w ich środowisku rodzinnym.

Będziemy zawsze dążyć do utrzymania dziecka w domu z jego rodziną, wszystko, co możemy zrobić, musi być w najlepszym interesie dziecka i jego rodziny.[FGI Anglia]

Jeśli rodzina nie będzie w stanie poradzić sobie z opieką nad swoim dzieckiem i oceniona zostanie jako taka, to dziecko normalnie byłoby umieszczone u krewnych tj pod Special Guardianship or Adoption lub opiekunów zastępczych, a w rzadko spotykanych sytuacjach dziecko będzie pod opieką w domu opieki lub ewentualnie szpitalu, który mógłby zapewnić właściwą opiekę, na przykład, jeśli dziecko cierpiało na ciężki autyzm, trudnych lub ryzykownych zachowań lub zagrożające życiu choroby.[FGI Anglia]

W przypadku czeskiego systemu asystentury rodzinnej, jej celem jest przede wszystkim zwiększenie umiejętności rodziny w opiece nad dzieckiem niepełnosprawnym i wsparcie integracji dzieci w różnych aspektach życia społecznego. W każdym kraju ważne jest wsparcie, pomoc we wzmocnieniu rodziny, wzbudzenie motywacji do rozwiązywania problemów i realizacji określonych zadań ukierunkowanych na zmianę. Poprawa funkcjonowania dziecka w rodzinie zakłada wprowadzenie zmian w wielu obszarach życia rodzinnego, dlatego też cele stawiane asystenturze można pogrupować w kilka najważniejszych: wzmocnienie kompetencji opiekuńczo-wychowawczych rodziców/opiekunów, wzmocnienie więzi rodziców z dziećmi, poprawa sytuacji socjalno-bytowej, poprawa sytuacji mieszkaniowej, podniesienie umiejętności w prowadzeniu gospodarstwa domowego, poprawa psychospołecznego funkcjonowania rodziny (w tym motywowanie do podjęcia leczenia uzależnień), itp.

Problemy występujące w rodzinach determinują cele i zadania, jakie należy podjąć, aby osiągnąć zakładane efekty zmian. Poniżej przedstawiamy kilka wypowiedzi polskich respondentów, które dają pewien obraz zakresu problemów i obowiązków, z jakim borykają się podczas wykonywania swoich obowiązków zawodowych.

Problem alkoholizmu i związanej z nim przemocy rozwiązywany jest poprzez zmotywowanie uzależnionego do leczenia, lub nakłonienie ofiary doznającej przemocy do np. założenia Niebieskiej Karty, zgłoszenia sprawy na policję.

U mnie jest tak, że jak jest problem alkoholowy, to ja występuję z wnioskiem do Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych i ja proszę o rozmowę, tamta osoba jest zaproszona i już dalej zajmuje się nią komisja, która kieruje na przebadanie. I potem ja z tą panią z tej komisji się kontaktuję.

Tu asystent wykorzystał współpracę z inną instytucją, która przejęła klienta i jego problem, a raczej jeden z problemów rodziny.

Asystenci wzmacniają poczucie własnej wartości u swoich klientów, wiarę w powodzenie podejmowanych przez klienta działań.

To ja mam taką panią. Ma pięcioro dzieci i mieszka w domu swojego eks męża[...]. Ona ciągle siedziała w domu, bo ten mąż ją wyzywał a może nawet i bił.[...]. No ja jej powiedziałem, że pani ma swoje prawa i wszystko da się odkręcić. No i po trzech miesiącach założyła mu Niebieską Kartę, chodzi do psychologa.

Asystenci motywują do zmiany – nie tyle stylu życia, co własnego otoczenia, w którym mieszkają rodziny. Stąd też nakłaniają swoich podopiecznych do remontu mieszkań, wzięcia odpowiedzialności za otoczenie, w którym mieszkają.

Nagle są firanki, nagle są nowe meble, trzeba zrobić porządek, to sortujemy ubrania. Okazuje się, że trzeba coś nowego dokupić.

Często asystenci podejmują działania, które wykraczają poza ich obowiązki. Mowa tu o działalności własnej asystentów i wykorzystywaniu swoich własnych zasobów do pomocy rodzinom. Organizują różne akcje charytatywne, polegające na zbieraniu odzieży, zabawek dla dzieci, mebli. Sami szukają sponsorów, którzy mogą pomóc w wymianie np. okien w mieszkaniu, lub zrobieniu kanalizacji. Wykorzystują swoje znajomości do przyspieszenia wykonania usługi lub obniżenia jej ceny.

Ja miałam taką rodzinę, tam była dziewczynka. Bardzo niedobra dziewczynka [...], okazało się, że ładnie śpiewa (...) no, ale był problem, bo dziewczynka nie miała zęba z przodu. Zatargałam ją razem z matką do dentysty i tak załatwiłam, że zapłaciła tylko trzysta złotych zamiast 1300 i dziecko ma wstawionego zęba i śpiewa gdzieś tam w szkole.

Udział w działaniach interwencyjnych to również zadanie asystenta. Są osobami, które dobrze znają członków rodziny, więc często łatwiej im wejść do domu. Oczywiście interwencje dokonywane są z innymi służbami, zazwyczaj z policją, dzielnicowym, czasem pogotowiem. Asystenci, jak sami badani mówią, zajmują się wówczas zabezpieczaniem dzieci.

No u mnie była taka sprawa, że facet ze schizofrenią wyrzucił z domu kobietę z dzieckiem groząc, że je zabije. No to wzięłam policjanta, przyjechała pani z PCPR. No i załatwiłam miejsce w domu samotnej matki.

Celem wsparcia jest pomoc w rozwiązywaniu podstawowych problemów socjalnych i zdrowotnych rodziny. Bo zabezpieczenie finansowe, lokalowe i zdrowotne jest początkiem. Zazwyczaj od tego zaczynają asystenci.

Przede wszystkim poprawienie warunków bytowych.

No bardzo często trzeba od tego zacząć. Wyrzucić stare, śmierdzące łóżko.

Te pozornie podstawowe i dla niektórych oczywiste rzeczy mają bardzo dużą moc sprawczą. Samo wyrzucenie starego łóżka i odmalowanie ścian nie zwalczy problemów rodziny, ale może stać się początkiem zmian, bo zostało wykonane jakieś wstępne działanie.

Pomagając w rozwiązywaniu podstawowych problemów socjalnych i zdrowotnych rodziny, asystent przyczynia się do wyeliminowania czynników, które często są „hamulcem” już na początku drogi w pracy z rodziną. Nierozwiązanie ich na początku współpracy uniemożliwi jakąkolwiek pracę. Asystenci w swych wypowiedziach stosowali głównie przykłady pomocy w załatwianiu świadczeń socjalnych, spłatę lub rozłożenie na raty zadłużeń mieszkaniowych. Często też wspominali o diagnozowaniu „na oko” zaburzeń wzroku, lub słuchu klienta i kierowaniu ich do specjalisty. Po założeniu aparatu słuchowego lub dobraniu odpowiednich okularów do wady wzroku klienci zupełnie inaczej postrzegali otaczającą ich rzeczywistość.

Podjęcie działań w rodzinach doświadczających różnorodnych problemów jest determinowane rolą i funkcjami asystenta rodziny w procesie pomagania, jakie zostały im postawione przez obowiązujący, krajowy/lokalny system wsparcia.

W austriackim systemie pomocy dziecku i rodzinie w jej środowisku zamieszkania asystent rodziny przyjmuje rolę opiekuna z funkcją opiekuńczą i doradczą-monitorującą sytuację dziecka w rodzinie. Jego główne zadania w stosunku do członków rodziny, to modelowanie różnych ról w codziennym życiu, tak, aby pokazać, w jaki sposób rodzina może rozstrzygać swoje problemy w inny, niż dotychczas sposób. Obowiązkiem asystenta jest obserwacja, w jaki sposób dorośli zabezpieczają podstawowe potrzeby dziecka w rodzinie i czy dziecko nie jest narażone na krzywdę oraz zgłaszanie odpowiednim instytucjom każdego sygnału wskazującego, że dziecku dzieje się krzywda w rodzinie.

W czeskim systemie, asystentowi rodziny przypisano rolę opiekuna, z podstawową funkcją opiekuńczą, doradczą, wychowawczą i motywująco-aktywizującą. Jego głównym zadaniem jest pomoc dziecku niepełnosprawnemu w codziennym funkcjonowaniu, począwszy od świadczenia usług pielęgnacyjnych (kąpiel, ubieranie, posiłki it.), poprzez: pomoc w nauce, pomoc w rozwoju własnych zainteresowań dziecka, czy pomoc w organizacji jego czasu wolnego. Funkcja doradcza realizowana jest poprzez wskazywanie rodzicom/opiekunom właściwych sposobów postępowania z dzieckiem niepełnosprawnym.

Asystent rodziny w angielskim systemie pomocy społecznej jest specjalistą w dziedzinie pracy socjalnej z rodziną. W tej grupie specjalistów wyróżnia się również specjalizacje, a więc osoby ze specjalizacją pracy z dzieckiem niepełnosprawnym będą kierowane do rodzin wyłącznie z dzieckiem wymagającym specjalistycznego wsparcia. Realizuje działania, które zawierają w sobie funkcje wsparcia psychologiczno-emocjonalnego, opiekuńcze, wychowawcze, motywująco-aktywizujące oraz, co jest szeroko podkreślane w tym systemie – funkcje koordynacji działań skierowanych na rodzinę. Ta ostatnia funkcja jest niezwykle ważna, bowiem angielski system wsparcia dziecka i osób młodych mieści w sobie różnego rodzaju usługi na rzecz poprawy sytuacji bytowej oraz rozwoju osobistego osób młodych.

W Polsce zintegrowany system pomocy dziecku i rodzinie dopiero się kształtuje i można przyjąć, że wprowadzenie asystenta rodziny do tego systemu stanowi dopiero pierwszy krok w rozwoju tych usług. Dlatego też, zakres zadań, jakie przypisano asystentowi w rozwiązaniach prawnych, ale i w praktyce działania, wskazuje, że asystent pełni wiele ról i funkcji w rodzinie, począwszy od opiekuna dziecka, korepetytora, wychowawcę, nauczyciela, specjalisty (terapeuta, psycholog, pracownik socjalny) itp. Działania, które podejmuje zawierają w sobie funkcje: diagnostyczno-monitorująca (diagnoza i plan pomocy rodzinie), opiekuńczą, wsparcia psychiczno-emocjonalnego, doradczą, mediacyjną, wychowawczą, motywująco-aktywizacyjną oraz koordynacji działań skierowanych na rodzinę. I co ciekawe, brak specjalizacji w rozwiązywaniu konkretnych problemów występujących w rodzinie powoduje, że osoba wykonująca zadania asystenta rodziny staje się „specjalistą od wszystkiego”. Jest osobą, która pomoże posprzątać mieszkanie, ugotować obiad, jak trzeba to odrobi z dzieckiem lekcje i niekiedy przeczyta bajkę na dobranoc. Dorosłym pomoże dostać się do lekarza specjalisty, rozłoży zadłużenia na raty, a jak trzeba to przytuli i wysłucha.

8. Metody pracy asystenta i ich ocena

Celem działania asystentów rodziny jest dążenie do wywołania zmiany w dotychczasowym postępowaniu członków rodzin. Asystent, na podstawie sytuacji danej rodziny ma precyzyjnie określić cele zmian, jakie zamierza osiągnąć oraz środki do ich realizacji. Określenie celów oraz doboru środków dokonuje się w wyniku metodycznego postępowania. Postępowanie metodyczne w pracy wszystkich przedstawicieli zawodów społecznych, a więc i asystenta rodziny, składa się z kilku faz:

- 1) Zapoznanie się pracownika socjalnego/asystenta rodziny z problemem społecznym lub ze zgłaszanym życzeniem;
- 2) Analiza sytuacji (zbieranie informacji na temat podopiecznego, kontekstu ogólnego, instytucji społecznych);
- 3) Ocena wstępna i operacyjna;
- 4) Opracowanie planu pomocy (projektu działania) we współpracy z podopiecznym oraz zawarcie umowy/kontraktu;
- 5) Realizacja wspólnego planu pomocy (projektu) oraz podjęcie wybranych działań;
- 6) Ocena rezultatów;
- 7) Zakończenie działania⁸.

Z punktu widzenia efektywności pracy z rodziną, jednym z ważniejszych etapów tak zaplanowanego metodycznego działania jest realizacja wspólnego planu pomocy oraz dobór środków podczas współpracy ze rodziną. Przez środki należy rozumieć dobór metod i narzędzi działania, które zostaną zastosowane w praktyce. W bogatej literaturze przedmiotu na temat teorii, metod pracy socjalnej stosowanych w codziennej praktyce pracowników socjalnych, a które, z powodu braku metod pracy adresowanych wyłącznie dla asystentów rodziny, (którzy niejednokrotnie są pracownikami socjalnymi z wykształcenia), mogą być stosowane w praktyce działania specjalistów pracy z rodziną. Dotychczasowa metodyka działania, oparta na doświadczeniach, jest różnorodna, dająca

⁸ Więcej: I. Krasiejko, *Metody działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wyd. Naukowe „Śląsk”, Katowice 2010, s.45.

specjalistom wolność wyboru, w zależności od indywidualnych preferencji specjalisty i możliwości jego podopiecznych. Nie bez znaczenia pozostaje tu również środowisko społeczno-instytucjonalne, w którym funkcjonuje rodzina. Poniżej przedstawionych zostanie kilka, najczęściej stosowanych w praktyce działania społecznych metod. Wszystkie z nich oparte są na założeniach teoretycznych i doświadczenia *empowerment i pracy na tzw. zasobach*. Empowerment – czyli praca oparta na mocnych stronach. Empowerment w praktyce działania społecznego oznacza możliwość uzyskania kontroli nad własnym życiem, aby osiągnąć cel. Nakreśla sposoby używane przez specjalistów, w celu wzmocnienia tych, którym brakuje takiej mocy, kontroli nad sobą i życiem⁹. Mechanizm procesu empowerment przebiega w trzech etapach: 1) uwolnienie potencjału; 2) wzrost kompetencji; 3) poprawa samoświadomości. „Opisane powyżej procesy empowerment uzdalniają klienta do innego, świeżego spojrzenia na otaczającą go rzeczywistość. Pozwalają klientowi rozpoznać swe mocne punkty, posiadane zdolności i umiejętności, które nawet, jeśli są niewielkie, to mogą dać początek zmianom”¹⁰. Praktyka pracy, oparta na mocnych stronach grup i społeczności (tzw. *strengths-based social work practice*) wykorzystuje np. koncepcje psychologii pozytywnej, podejście skoncentrowane na rozwiązaniach (*solution focused model*), zarządzanie zasobami przypadku (*strengths case management*), model zatrudnienia wspieranego (*individual placement and support model*), podejście oparte na budowaniu i rozwoju społeczności (*building model of community development*)¹¹.

9. Opis wykorzystywanych metod w praktyce działania

Zadając pytania respondentom na temat ich metodycznego działania w swojej praktyce zawodowej, interesowało nas, w jakim stopniu, pomoc jest zaplanowanym procesem, a na ile jest to działanie oparte na własnych doświadczeniach. Szereg badań dotyczących praktyki działania w procesie pomagania

⁹ R. Adams, *Social Works and Emowerment*, BASA, London, 2003, s. 3-4; [za:] I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny...op.cit.*, s. 50.

¹⁰ I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. ... op.cit.*, s. 55

¹¹ Opis poszczególnych koncepcji i ich prekursorów patrz I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. ...op.cit.*

wskazuje na fakt, że pracownicy w praktyce kierują się teoriami zaczerpniętymi z różnych modeli i metod działania, łącząc je w sobie oraz z własnym, indywidualnym stylem, opartym na doświadczeniu¹². Trudno jest określić przyczynę takiego stanu rzeczy, skoro nowe teorie i modele powstają właśnie na podstawie doświadczeń pracowników, których doznali podczas swojej pracy zawodowej.

Badania przeprowadzone w czterech krajach potwierdzają ten ogólnie stosowany schemat praktycznego działania w pracy specjalistów ds. rodziny.

W każdym kraju, zgodnie z obowiązującymi standardami zachowany jest model metodycznego działania z określonymi fazami. W pracy metodycznej bardzo ważnym jest zbieranie informacji o potencjalnym kliencie i analiza tej sytuacji. Stanowi bazę opracowywania kolejnych faz: planu pomocy i sposobów jego realizacji.

O metodach zbierania informacji w poszczególnych krajach mogliśmy dowiedzieć się przy okazji odpowiedzi na temat standardów tworzenia planów pomocy rodzinie objętej wsparciem. Na uwagę zasługują dwa modele: model polski i model angielski.

W polskim systemie asystentury, podstawą informacji o rodzinie dla asystenta stanowi wywiad środowiskowy przeprowadzony przez pracownika socjalnego. Wywiad ten jest zbiorem informacji dokonany na podstawie zstandardyzowanego, obowiązującego na terenie całego kraju narzędzia. Dane, które są zbierane dotyczą, obok podstawowych informacji (sytuacji dochodowej, zawodowej, zdrowotnej, mieszkaniowej), sytuacji rodzinnej osób wspólnie zamieszkujących. W dalszej części wywiad koncentruje się na uzyskaniu danych dotyczących zarówno dorosłych członków rodziny, jak i sytuacji dzieci w tych rodzinach. Pytania koncentrują się na zagadnieniach występowania konfliktów w rodzinie oraz ich przyczyn, problemów opiekuńczo-wychowawczych i ich rodzaju, przemocy domowej, funkcjonowania rodziny w środowisku oraz relacji z krewnymi zamieszkałymi oddzielnie. Opisu sytuacji w poszczególnych obszarach dokonuje pracownik socjalny na podstawie informacji uzyskanych od klienta i na podstawie dokumentów potwierdzających faktyczny stan rzeczy. Podstawowe informacje zawarte w tym dokumencie są uzupełniane przez asystentów podczas indywidualnych rozmów z pracownikiem i innymi specjalistami, pracującymi dotychczas z rodziną (o ile rodzina była już wcześniej znana instytucji pomocowej). Diagnoza sytuacji rodziny zostaje pogłębiona poprzez obserwację uczestniczącą (praca asystenta w środowisku rodzinnym). Tak ze-

¹² R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Wyd. Śląsk, Katowice 1998.

brane dane o rodzinie stanowią punkt wyjścia do kolejnej fazy metodycznego działania, jakim jest plan pomocy/program działania. Co ważne, decyzja o przyznaniu usługi asystenta w rodzinie następuje na podstawie obserwacji i wniosków pracownika socjalnego, niekiedy w konsultacji z bezpośrednim przełożonym lub innym specjalistą, w zależności od kultury organizacyjnej jednostki, w której jest organizowana asystentura. Praktyka zbierania informacji stosowana przez zdecydowaną większość respondentów badań w Polsce opiera się na subiektywnej opinii o rodzinie pochodzące od innych specjalistów ds. pracy z rodziną. Każdy z nich przekazuje swój obraz rodziny, a to może prowadzić do utraty postawy neutralnego specjalisty w procesie nawiązywania i samej długotrwałej współpracy z rodziną. To od indywidualnych predyspozycji asystenta rodziny i jego refleksji zależy, w jakim stopniu pozostanie neutralnym w postrzeganiu podmiotu swojego oddziaływania.

No, bo to jest tak, że z każdego środowiska, z każdej instytucji jest inna opinia o rodzinie. Jak ja rozmawiałem z kuratorką to mówiła – a to tacy a tacy. Jak z pracownikiem to też – a to tacy a tacy.

W angielskim systemie pomocy społecznej metodyczne działanie rozpoczyna się wraz z podjęciem informacji o rodzinie doświadczającej pomocy, a kończy na ocenie rezultatów i zakończeniu działań. Pierwszym, ważnym metodycznym jest ocena sytuacji. Ocena jest dokonywana przez pracownika socjalnego, ale jej wyniki i związane z tym zalecenia są wspólne dla wszystkich specjalistów pracujących w zintegrowanym systemie pomocy dziecku. Ocena służy do gromadzenia i udostępniania informacji o rodzinie, jej mocnych stronach, ograniczeniach oraz o sposobach ochrony dobra członków rodziny, zwłaszcza dzieci. Ocena jest dokonywana pod kątem stopnia zagrożenia dziecka w środowisku rodzinnym. W zależności od wyników oceny, podejmowana jest praca specjalistów. Stopień zagrożenia dziecka jest określany na podstawie ujednoczonych wskaźników. Wspólna metoda oceny (*Common Assessment Framework*) „Ochrony i promocji dobrobytu dziecka”, pokrywa wszystkie aspekty funkcjonowania dziecka w rodzinie i jest stosowana na terenie Wielkiej Brytanii przez wszystkich pracowników pomocy społecznej oraz pracowników służby zdrowia. Struktura oceny zawiera w sobie trzy równoważne obszary:

Potrzeby rozwojowe dziecka (*Child's Developmental Needs*) – zdrowie, edukacja, rozwój emocjonalny i behawioralny, tożsamość, rodzinne i społeczne związku, prezentacja społeczna, umiejętności samoobsługi.

Zdolności rodzicielskie (*Parenting Capacity*) – podstawowa opieka, zapewnienie bezpieczeństwa, ciepło emocjonalne, stymulacja rozwoju, wskazówki i granice, stabilność.

Rodzinne i środowiskowe czynniki (*Family & Environmental Factors*) – zasoby społecznościowe, społeczna integracja rodzin, dochód, zatrudnienie, mieszkanie, szersza rodzina, historia rodziny i funkcjonowanie.

Do każdego z obszarów opracowano zestawy wskaźników opisujących stan faktyczny. Na podstawie tak przeprowadzonej oceny sytuacji dziecka w rodzinie budowane są plany pomocy oraz sposoby realizacji zadań. Podczas opracowywania planu, pracownicy socjalni są zobowiązani do wprowadzania, opartych na badaniach i doświadczeniach metod pracy odpowiednich do konkretnej sytuacji. Plany muszą być zaakceptowane przez menadżera zespołu, i dopiero wtedy mogą być przekazane do zespołu ds. finansowych.

Opis podejmowanych metod pracy w rodzinie (faza piąta - realizacja wspólnego planu pomocy/projektu oraz podjęcie wybranych działań) sprawiał pewne problemy respondentów, bez względu na kraj, w którym były prowadzone badania. Metodyka pracy była opisywana raczej przez rodzaj podejmowanych działań niż za pomocą określenia konkretnej idei czy koncepcji.

Austriackie badania ujawniły, że pracownicy socjalni bardzo mało mogli powiedzieć na temat stosowanych przez nich metod. Posługują się własnym doświadczeniem i scenariuszami różnorodnych sytuacji. Jedynie eksperci potrafią wypisać kanon metod oraz opisać je szczegółowo. Ale podczas rozmów wymienili wszystkie, które są stosowane w praktyce działania, a nie te, które są stosowane przez nich w pracy z rodziną. Według respondentów z Austrii, najważniejsze w pracy z podopiecznymi jest nawiązanie prawidłowych relacji. Budowa relacji z klientem zaczyna się małymi krokami, zaczynając od wspólnego planu zmian. Pracownicy socjalni/asystenci rodziny muszą się „nauczyć swoich klientów”, aby ich zrozumieć i dostosować formy pracy do ich potrzeb. Pracownicy próbują szanować system wartości, na którym opiera się życie rodziny. Gotują razem, sprzątają, uczą się z dziećmi itp., ale nikogo nie pouczają, próbują tylko wykształcić u członków rodziny wspólne zasady, które będą obowiązywać w ich życiu rodzinnym. Przy tym podejściu pracownicy pomocy społecznej muszą się nauczyć, że prawdziwymi ekspertami są zawsze członkowie rodziny sami w sobie. Muszą wiedzieć, że nie są ekspertami w każdej sprawie i zdawać sobie z tego sprawę. W tym miejscu rozgorzała wśród respondentów dyskusja na temat

wartości społecznych, jako norma społeczna. Kto tworzy zasady, kto je ustala? Jeśli sprawa nie jest związana z zagrożeniem dziecka, pojawia się pytanie, jak bardzo rodzina jest w stanie się zmienić, skoro standardy, jakie są im znane, są znacznie różne od tych, znanych pracownikowi? Dlatego też, w austriackim systemie pomocy rodziny nie można określać życia zgodnego z ogólnie przyjętymi standardów społecznymi/wartościami społecznymi, jako cele do osiągnięcia stawiane rodzinom. Kolejną, podkreślaną metodą pracy, jest praca socjalna zorientowana wokół społeczeństwa. Ma ona na celu włączenie rodzin w szersze kręgi społeczne, uczestnictwo w życiu społecznym.

Asystenci rodziny w Czechach używają pięciu podstawowych metod pracy w rodzinie z dzieckiem niepełnosprawnym:

- Indywidualny wywiad – asystent nawiązuje pierwsze, podstawowe relacje z klientem;
 - Metoda aktywizacji klienta – stosowana odpowiednio do możliwości i kondycji zdrowotnej klienta;
 - Metoda indywidualnego planowania – asystent wspólnie z każdym klientem ustala indywidualny plan, w którym oboje ustalają, jak powinna wyglądać ich współpraca względem klienta. W tym czasie ustalają wspólny cel, do którego będą dążyć podczas wykonywania usługi.
 - Model Peers – asystent rodziny próbuje tworzyć modelowe sytuacje, które są popularne w czeskiej kulturze dla ludzi w tym samym wieku, tej samej płci i o takiej samej społecznej historii;
 - Praca z członkiem rodziny – wyłącznie w sytuacji, gdy klient sobie tego życzy.
- W przypadku tej grupy respondentów możemy powiedzieć, że mówili oni raczej o etapach metodycznego działania niż o metodach pracy z klientem.

Z uwagi na ograniczoną liczbę respondentów w Londynie, uzyskaliśmy tylko jedną wypowiedź na temat stosowanych metod w pracy z rodzinami:

Jeden na jednego, praca w grupach, wzmocnienie [...] . My wykorzystujemy jeden na jednego, szkolenia w grupach, seminaria. Spędzam czas rozmawiając ze wszystkimi moimi klientami, o ich dniu, co robią, co robili zanim ich dziecko zachorowało i ogólnie o ich izolacji czy samotności.

Badani asystenci rodziny w Polsce, znają różne metody pracy z rodziną (stosowane przede wszystkim w pracy socjalnej), jednak jest to dla nich tylko teoria, ponieważ jak uważają, życie idzie swoją drogą, a metody zapisane w

książkach swoją. Rzadko używają nazewnictwa konkretnej metody, więcej na temat praktyki ich zastosowania. Oczywiście stosują elementy metod w swoim działaniu, ale nie do końca się nimi kierują. Badani odwoływali się do metod pracy z indywidualnym przypadkiem, metod pracy grupowej, metody systemowego podejścia do pracy z rodziną, czy też koncepcji pracy za zasobach.

No metoda grupowa, indywidualnego przypadku, skoncentrowana na rozwiązaniach. Genogramy i ekogramy. No to pomaga.

No my mamy genogramy, czyli rozpisujemy całą sytuację rodzinną (...) to działa, bo można ogarnąć rodzinę, nagle sobie człowiek uświadamia relacje jakie są.

My jako asystenci rodziny ustalamy sobie zasoby tych rodzin i deficyty. I na tych zasobach my próbujemy pracować.

Dość niepokojącym zjawiskiem, jakie można było zaobserwować podczas badań, było stwierdzenie, że diagnozowanie i praca z rodziną opiera się przede wszystkim na własnym doświadczeniu, że bazując na swoich przeżyciach, na obserwacjach życiowych próbuje się ukierunkowywać zadania dla rodzin. Własne doświadczenia życiowe asystenta mogą stanowić dobry przykład dla rodziny, ale nie może stanowić podstawy metodycznego działania.

No ja z nimi rozmawiam. Siedzieliśmy przy jednym stole i rozmawialiśmy. Ja wykorzystywałam swoje doświadczenie życiowe.

W swojej pracy zawodowej, polscy asystenci rodziny wykorzystują też różnorodne techniki działania. Najczęściej stosowaną techniką jest trening.

To, jeśli chodzi o moje rodziny, to jest na pierwszym miejscu. Pokazanie od początku do końca danej czynności. I to jest wszystko – sprawy urzędowe, napisanie pisma. To jest wszystko do treningu wrzucone.

Metoda treningu według badanych sprawdza się, aczkolwiek może być nadużywana. Sami asystenci poddają ją w wątpliwość, ponieważ pokazać dwa lub trzy razy jak się ścieli łóżko, lub gotuje zupę to coś innego, niż robienie tego z klientem za każdym razem.

W rozmowie, często dokonywano ocen metod narzucanych przez ustawę, lub metod pracy pracowników socjalnych. Niektórzy z badanych stwierdzali, że nie

mają czasu na stosowanie żadnej z metod od początku do końca, bo nie mają na to czasu. Zajmują się minimum – wyprowadzeniem spraw związanych z lokalem i utrzymaniem rodziny, a także zabezpieczenia opieki instytucjonalnej nad dziećmi.

Refleksja nad pracą z klientem i stosowanymi metodami jest bardzo ważna. Prowadzi ona do zrozumienia pracy z drugim człowiekiem – w wypadku pomocy asystenta – zrewidowania swoich przekonań na temat pracy z trudnymi rodzinami. Refleksyjne podejście respondentów do swojej pracy i stosowanych metod można zauważyć, jednak w bardzo nielicznych przypadkach.

No ja jak wchodzę do rodziny, to nie zawsze mówię tak, że jest tu brudno, tu jest nieposprzątane, tu trzeba posprzątać. Bo ja myślę, że to jest moje wyobrażenie, to są moje normy społeczne. Czyli ja chcę te moje normy społeczne rodzinie przekazać. Więc ja się staram z nimi rozmawiać, aby zobaczyć, co oni chcą zmienić, jaką oni mają potrzebę zmiany, co u nich jest złego. Czasem są zmęczeni tym kuratorem, sądem, pracownikiem. Ja ich słucham, bo czasem to, co ja sobie wymyślę to nijak się ma do tego co oni chcą.

10. Trudności w pracy z rodziną w opinii asystentów rodziny

Mówiąc o trudnościach w pracy z rodzinami doświadczającymi wielorakich problemów, należy je podzielić na dwie grupy:

1. Bariery ze strony rodziny
2. Bariery instytucjonalne

Bariery ze strony rodziny:

Pierwszą, podstawową trudnością wskazywaną przez wszystkich respondentów w czterech krajach jest postawa członków rodziny, jaką przyjmują we współpracy z asystentem rodziny. Rodziny, najczęściej nie są świadomi swoich problemów, nie wiedzą, jaką rolę ma do spełnienia kolejna osoba, która pojawia się w ich domu. Ludzie czują się dobrze w swojej sytuacji, bo nie znają innego modelu funkcjonowania. Nie widzą potrzeby zmian. Skutkiem takiej postawy

jest zaburzona relacja we współpracy z asystentem, która przejawia się np. w unikaniu kontaktów z asystentem, unikaniu realizacji podjętych zobowiązań itp.

No, bo nie chciała na zasadzie – nie bo nie. I teraz też mam taką rodzinę – ona jest chora psychicznie ale to jest w takim stadium początkowym jak alkoholik. Nie przyjmuje do wiadomości, że musi się leczyć. Nie odbiera telefonu, na ulicy ucieka. [FGI Polska]

Obydwoje nadużywający alkoholu, pieniactwo, interwencje policji itd. Więc mnie wyzwali, a nawet wystosowali pismo, że nie chcą mnie, szczególnie ta matka. Bo według nich jestem osobą, która im przysporzyła najwięcej problemów. Pracowałam z nimi dwa lata. [FGI Polska]

Niektórzy asystenci podkreślali, że są rodziny, które nie mają odwagi zmienić swojej sytuacji, mimo deklarowanej gotowości. Są tak silne wpływy środowiska, że nawet długotrwałe oddziaływanie asystenta nie jest w stanie przekroczyć tej bariery.

No ja mam dziewczynę w rodzinie gdzie, mim, że dochodzimy do jakiś wniosków to ona ciągle mi się cofa. Ale to jest wina tego, że ona jest DDA, jest współzależniona, mieszka z rodzicami, którzy piją. Ma konkubenta, który ją tłukł – stosował wobec niej przemoc i psychiczną i fizyczną. I ona tak robi, że dla dobra dziecka jest w stanie zgodzić się na wszystko, ale nie ma na tyle siły, aby ta zmianę wprowadzić. Ostatnio jej przekazałam na piśmie – ona to podpisała, listę poradni, które mogą jej pomóc i że ona ma skorzystać z tych poradni. To jest moja porażka, bo dużo jej pomogłam. Pomogłam jej załatwić materiały na remont mieszkania. Bo ma możliwość wyprowadzenia się z tego mieszkania od rodziców. Ale nie chce.

Kolejną trudnością w pracy z podopiecznymi jest niezrozumienie roli i zadań, jakie ma do spełnienia asystent w rodzinie. Trudność tę, najczęściej podkreślali respondenci z Czech. Wśród barier wymieniali oni:

- wymagania rodziny względem asystenta wykraczały zasięg usług określony w umowie o wprowadzeniu usługi;
- ukrywanie przez rodziców niektórych faktów dotyczących stanu zdrowia dziecka i wynikających z tego możliwych konsekwencji podczas sprawowania usługi;
- angażowanie asystenta do różnych zadań – sprzątanie domu/mieszkania, robienie zakupów dla całej rodziny, opieka nad innymi dziećmi w rodzinie itp.;
- kwestionowanie jakości pracy asystenta w obecności dziecka objętego usługą.

Oczekiwania klientów, nieadekwatne do roli asystenta w rodzinie były podkreślane również w badaniach polskich i austriackich. Niektórzy z rodziców oczekują, że asystent będzie taką prywatną, darmową opiekunką do dzieci lub gospodynią domową. W ich rozumieniu, przyznanie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania zwalnia ich z obowiązków domowych i rodzicielskich.

Historia matki, która na stałe chciała dzielić opiekę nad swoimi dziećmi z opiekunem z opieki społecznej. Po dwóch latach współpracy z pracownikiem okazało się, że dziecko praktycznie nie umiało czytać, w jedzeniu była pleśń. Matka następnie wydzwaniała do ośrodka pytając, dlaczego pracownicy socjalni nie udzielają jej lepszej pomocy z dziećmi i dlaczego nie czyszczą jej domu odpowiednio, ponieważ znalazła pleśń w swoim jedzeniu. [FGI Austria]

Pracownicy zdają sobie sprawę z ograniczeń i możliwości swoich podopiecznych, dlatego też, porażki i trudności w pracy wynikające z zachowań klientów są wpisane w specyfikę zawodu i specjalności. Muszą być przygotowani na to, że część założeń ich pracy, określonych w planie pomocy nie zostanie zrealizowana.

Bariery instytucjonalne:

W trakcie badań, rozmów w każdej z grup fokusowych wskazywano przynajmniej kilka przykładów barier instytucjonalnych, które utrudniają lub czasami uniemożliwiają skuteczne wykonywanie zadań.

Uczestnicy badań w Londynie, jako problematyczne, wskazywali barierę językową. Londyn jest wielokulturowy, z wysokim procentem rodzin czarnych i mniejszości etnicznych, z ponad 120 językami mówionymi. I chociaż są dostępne usługi tłumaczy poprzez *Language Shop* i *Language Line* to jednak sama komunikacja z rodzinami jest utrudniona.

Język jest dużą barierą, ale to dla nas żaden problem, ale musimy być kreatywni w sposobie komunikowania się. Jak tłumacz nie jest dostępny.

Jako problem i uciążliwość w pracy, respondenci angielscy wskazywali na dużą rotację pracowników i związane z tym wakaty stanowisk.

Dużo naszego zespołu pracuje w niepełnym wymiarze czasu. Mamy również wysoką rotację personelu, jak pielęgniarki i opiekunowie odchodzą, to ma skutki dla

rodzin. Czasami z powodu choroby pracownika, aby nie anulować opieki, musimy korzystać z pracowników agencji, a to jest trudne dla rodzin.

W badaniach czeskich ujawnił się problem wypalenia zawodowego wśród asystentów rodziny. Występuje ono najczęściej u pracowników, którzy świadczą usługi długookresowo w jednej rodzinie. Przyczyną utraty motywacji do pracy według respondentów są konflikty z członkami rodziny na tle sposobu sprawowania opieki. Asystenci mają swój warsztat pracy, określone w umowie zadania do zrealizowania, jednak niektórzy rodzice tego nie akceptują, stawiając oczekiwania wobec asystentów niezgodnie z ustaleniami.

Najwięcej o barierach instytucjonalnych opowiadali asystenci rodziny w Polsce. Jest to oczywiście związane z faktem, że asystentura, jako usługa, funkcjonuje w systemie pomocy społecznej od 2012 roku, i jest kilka obszarów ich pracy wymagających systemowego dopracowania czy ujednoczenia. Najważniejszą barierą instytucjonalną w opinii respondentów, jest brak jasno określonej roli asystenta rodziny w systemie oraz wszystkie wynikające z tego konsekwencje.

Najważniejszą barierą jest rozumienie funkcji asystenta, jako kontroli i interwencji, przy jednoczesnym instrumentalnym traktowaniu metod nawiązania relacji ze środowiskiem w oparciu o budowanie zaufania przez asystenta.

I tak się we mnie burzy to kontrolowanie. To jest niezgodne z ustawą i to, że my tak robimy to jest bezprawne. Od kontrolowania to jest kurator. I nawet w takich materiałach szkoleniowych jest napisane, że asystent nie musi informować kuratora, że klient jest pod wpływem alkoholu.

Kierownicy często wysyłają dwa sprzeczne sygnały asystentom – z jednej strony wymagają autorskich metod pracy i budowania zaufania, dając pozorną wolność w pracy, z drugiej narzucają, swoim stylem kierowania zespołem, funkcję, która według nich powinna być wypełniania. Zazwyczaj funkcją tą jest funkcja kontrolująca rodzinę i opiekuńcza wobec dzieci. Nie ma w tym miejsca na żadne inne funkcje, bo często nie ma też czasu.

Asystenci poddawani są naciskom z różnych stron. Przedstawiciele innych zawodów i instytucji oczekują od nich wyegzekwowania na klientach szybkiego przystąpienia do działania i natychmiastowych efektów. Ta presja często powoduje wyręczanie rodzin w zadaniach, które przed nimi postawiono. Niejedno-

krotnie asystent załatwia sprawy swoich podopiecznych licząc, że tym samym zaoszczędzi czas i przeznaczy go na inne działania z rodziną. Tylko, że ominięcie jednego szczebla w drabinie pracy z rodziną nie przysłuży się jej, a może odnieść skutek odwrotny. Często takie działania stosowane wobec klientów z niepełnosprawnością fizyczną.

Ja mam taką osobę, to kobieta na wózku (...) jak dostałam zakaz żeby ją wozić, to załatwiałam wiele rzeczy za nią.

Badani zarzucają brak logicznego i przyczynowo – skutkowego myślenia odnośnie dobrostanu rodziny. W wielu przypadkach forma wsparcia w postaci asystenta rodziny wprowadzana jest do tak zwanych rodzin „wielopokoleniowo patologicznych”, z oczekiwaniem uzyskania zmiany. Często też czeka się do ostatniej chwili z objęciem rodziny pomocą i wówczas trudno już cokolwiek wypracować

Albo dostajemy takie rodziny, z którymi nic się nie da zrobić, tylko trzeba zabierać dzieci. Bo czekają, czekają ci pracownicy.

Dla niektórych respondentów braki systemowe przejawiają się to także w doborze rodzin skierowanych do asysty. Badani podkreślali, że często kierownicy dają asystenta rodzinie „na zapas” lub „na wszelki wypadek”, mimo że diagnoza i opinia asystenta jest odmienna. Często brak pomysłu na podjęcie działań przez instytucję skutkuje przydzieleniem asystenta – panaceum na każdy problem. Takie sytuacje zabierają cenny czas na pracę z innymi, potrzebującymi rodzinami, wzbudzają również frustrację w asystencie.

Ja mam problem z rozwiązaniami systemowymi. Bo praca z osobą psychicznie chorą lub z dysfunkcją intelektualną jest trudna. I tu do współpracy wchodzi lekarze, albo ośrodki wsparcia, ośrodki przeciwdziałania przemocy. I tu jest właśnie brak systemowy. A dzieci w traumie dalej i patologizacja postępuje.

A dla mnie takim problemem i co zauważam są rodziny z upośledzeniem intelektualnym. To jest jakiś procent. I to jest ogromna dziura w systemie. Bo to jest problem – rodzina gdzie jest niepełnosprawność intelektualna potrzebuje asystenta non stop. A w ogóle to w pewnym momencie ten asystent musiałby przejąć pewne funkcje rodzicielskie, czego nie powinien robić. Oni są w stanie ubrać i ugotować, ok. Ale jeśli już chodzi o takie sprawy rozwojowe to nie. I myślę że to jest dziura,

bo wszyscy rozkładają ręce, bo nie wiedza co dalej. Jest to temat nieruszony – apropos seksualności osób z niepełnosprawnością psychiczną. Bo ja myślę, że każda z nas ma jakoś ze 3 albo 4 takie rodziny. to jest temat nieruszony, a my pracujemy z konsekwencjami.

Ja miałam taką samotną matkę, co to notorycznie odmawiała asystenta. I zwołaliśmy zespół na jej temat, na którym się nie pojawiła. No ale z takim uporem maniaaka za nią chodziliśmy, aż podpisała, że przyjmie asystenta. ale nic nie robiła. No i ja już nie chciałam z nią pracować, bo to strata czasu. Ale kierowniczka mówiła – no, ale proszę cię, chodź do niej bo tam jest dziecko.

Brak zrozumienia wytycznych roli asystenta rodziny przez innych współpracowników jest problemowy. Powstaje pytanie, czy główną barierą w wykonywaniu pracy asystenta rodziny nie jest miejsce pracy asystenta? We wszystkich przypadkach były to ośrodki pomocy społecznej. Może wystarczy tylko jeden przedstawiciel z każdej instytucji? Pracownik socjalny z ramienia pomocy społecznej, kurator z ramienia instytucji sprawiedliwości, nauczyciel reprezentuje szkołę. A skąd powinien pochodzić asystent rodziny? To bardzo ważne pytanie, na które dosyć szybko powinna paść odpowiedź, głównie ze względu na dobro rodzin.

Niektórzy respondenci wskazywali też na trudności we współpracy z innymi instytucjami, zwłaszcza z sądem.

Ale najgorszy to jest ten system sądowy, który jest nie do przeskoczenia. To u mnie w rodzinie jest taka 15 latka, która się źle odnosi do matki. Tam narkotyki i alkohol też wchodzi w grę. I już nawet matka napisała, żeby ją umieścili w ośrodku. I rozprawa była w lutym i mieli ją na badania jakieś zabrać, no to ją zabrali chyba tydzień temu – a jest maj. A potem to się czeka dwa tygodnie na wynik tego. Potem rozprawa. Ona ma z pięć rozpraw innych. Zamiast ją spod drzwi zabrać do poprawczaka, żeby ludzie mieli spokój to trzeba czekać miesiącami. A ona może zamordować wszystkich.

No u nas jest matka, której dzieci trzy razy trafiły do placówki i wróciły. A mama jest zaburzona emocjonalnie i dla niej najlepszy stan, jaki może być to jest cięża. I ona ma czworo dzieci, troje jest w rodzinie zastępczej u jej matki. I pani się chciała rozwieść z mężem, ale chciała następne dziecko, a że mąż jej nie dał tego dziecka to ona sobie znalazła następnego pana. I tak sobie mieszkają we trójkę. Ale pani kurator powiedziała, że jej to nie interesuje, z kim ta pani sypia. I odebrali jej te dzieci na osiem miesięcy, a potem wrócili to to najmłodsze miało czternaście

miesiący. Więc pani powiedziała, że ona ten najlepszy czas dziecka straciła i za trzy tygodnie znowu była w ciąży. No a pani sędzina mówi, że ona jest wydolna wychowawczo

[...] Bo sąd często wierzy tym ludziom. A to jest tak moje słowo przeciwko ich słowu. No i oddają te dzieci, które po kilku miesiącach znowu mają tak jak poprzednio. No, ale ludzie mówią – o jak sąd oddał to znaczy, że jest ok.

Warto też wspomnieć o dość dużej rotacji w zawodzie. W badanej grupie ponad połowa asystentów pracowała rok albo dwa. Tylko nieliczni zatrudnieni zostali w pierwszym okresie funkcjonowania systemu. Nawał pracy, narzucenie funkcji oraz zadań do pracy z rodziną przez kierownictwo i brak współpracy z innymi jednostkami powoduje, że asystenci rodziny rezygnują z tego zajęcia. Zazwyczaj robią tak osoby, które wcześniej pracowały w pomocy społecznej na innych stanowiskach.

11. Informacja dodatkowa – Pojęcie wykluczenia społecznego w Wielkiej Brytanii

1. Wykluczenie społeczne

Podczas badań w Wielkiej Brytanii respondenci zostali zapytani o to, co według nich oznacza wykluczenie społeczne. Z otrzymanych odpowiedzi wynika, że pracownicy usług pomocy społecznej do końca nie potrafią prawidłowo zdefiniować problemu wykluczenia.

Wykluczenie społeczne to dla mnie sytuacja, kiedy nie możesz korzystać z różnych usług, nie masz do nich dostępu. To jest wtedy, kiedy jesteś wyłączony z obszaru korzystania, tak jak inni ludzie, z różnych przysługujących ci usług.

Myślę o wykluczeniu społecznym w kategoriach kontaktów i łączności z innymi ludźmi. Wiele z rodzin, które przychodzą tu są izolowane, nie mają tych kontak-

tów. Nie chodzą do tych samych miejsc, sklepów, pubów - a to jest właśnie wyznacznik tej wspólnoty lokalnej. Jeśli masz z nimi kontakt, uczestniczysz w życiu społeczności lokalnej. No i oni właśnie tego nie mają, nie mają tych związków a to prowadzi do wykluczenia.

To ludzie, którzy są źle traktowani przez innych z powodu swojej kultury lub braku wiedzy. To ludzie, którzy są w systemie bardzo długo.

To jest związane z przynależnością, ale to nie w tym sensie jak ja teraz mówię, że nie jestem Brytyjką. W głębszym sensie – to wszystkie te kobiety azjatyckie, które nie znają angielskiego i są odłączone od tej naszej dużej społeczności. One mają kontakt ciągle z tymi samymi ludźmi, nawet czasem tylko z jedną płcią, bo tylko z kobietami. Nie korzystają z żadnych usług. Jedynie ich dzieci są ich tłumaczami. Te kobiety tylko siedzą w domu i nie spotykają się z nikim innym tylko z innymi członkami ich rodzin.

Wykluczenie społeczne pojawia się wówczas, gdy troszczysz się cały czas o jedną osobę i rezultatem tej opieki jest to, że nie masz kontaktu ze społeczeństwem, z innymi ludźmi. Dzieci, które są bardzo chore i muszą leżeć w łóżku, nie wychodzą z domu są bardzo wykluczone, izolowane, bo nie mają dostępu do innych dzieci, do szkoły, do zajęć dla dzieci.

2. Definicja wykluczenia społecznego

Uczestnicy badań otrzymali następującą definicję wykluczenia społecznego:

Wykluczenie społeczne może być definiowane, „jako obiektywna sytuacja polegająca na braku kontaktu lub kontaktów z innymi osobami (rodzina, przyjaciele, znajomi, sąsiedzi i potencjalni dostawcy usług). Wykluczenie społeczne charakteryzuje się limitowanym dostępem do interakcji społecznych. Samotność to odczucie subiektywne.” (Sharf 2014)

Respondenci usłyszawszy tę definicję zgodzili się z nią i przyznali, że ich klienci doświadczają wykluczenia społecznego, zwanego również izolacją społeczną.

3. Praktyka

Pracownicy społeczni, asystenci rodziny starali się polepszyć sytuację wykluczonych klientów, jednakże inni stwierdzili, że dla nich jest to zbyt trudne zadanie. Nie chcą lub boją się poruszać temat wykluczenia społecznego.

Nigdy nie rozmawiałem z rodziną temat wykluczenia. Ale widzę to, widzę wiele matek, które przyprowadzają dzieci do szkoły, ale nie mają żadnych koleżanek. Nie mają z kim porozmawiać. One się same wykluczają.

Pielęgniarki środowiskowe, których zadaniem jest dogłębne oglądanie dzieci w wieku od zera do pięciu lat, postrzegają swoją pracę jako kogoś kto „włącza” rodzinę w system społeczny, gdyż nadzorując dzieci mają kontakt z rodziną. Wykorzystując dużo usług wspierających rodzinę starają się zredukować wykluczenie społeczne rodziny.

Aby mieć pewność, że wszyscy mają dostęp do tego samego wsparcia, korzystamy z usług wolontariuszy, centów pomocy dzieciom a także mieszkań.

Pielęgniarki środowiskowe poprzez ich wizyty w rodzinach i skierowania tych rodzin do miejsc, gdzie mogą uzyskać opiekę do dziecka, spędzić tam czas działają na rzecz redukcji wykluczenia społecznego.

My za nimi podążamy. Podążamy za ich rozwojem. Uzyskujemy odpowiedź zwrotną od innych specjalistów i pozwalamy im za nimi podążać.

Inni respondenci mieli odmienne spojrzenie na wykluczenie społeczne, ponieważ ich klientami były bardzo ciężko chore dzieci, które cały swój czas spędzały w domu i miały ograniczone możliwości do kontaktu z innymi.

Myślę, że moje rodziny nie wiedzą jak bardzo są samotne. Oni cały czas wykonują stałe czynności w domu i nie zdają sobie sprawy z tego, że nie mając kontaktów z innymi, są wykluczeni. Jeśli jesteś samotnym rodzicem i nikt ci nie pomaga w opiece nad dzieckiem, to ty w sumie nie możesz nic zrobić, nigdzie wyjść. Codziennie powtarzasz te same czynności. Robisz to automatycznie.

Używam słowa izolacja, wykluczenie a nie wykluczenie społeczne. Jeśli masz dziecko bardzo chore to w sumie twoim otoczeniem są szpitale i rodzina. Dodatkowo, jeśli dziecko porusza się na wózku to jesteś ograniczony z wyjściem do parku lub do innych miejsc.

Izolacja społeczna to jest realny problem dla wielu moich klientów. Nie mogą wychodzić i robić tego, co chcą. Są ograniczeni.

4. Aspekt pozytywny

W debacie publicznej na temat izolacji społecznej istnieją pewne pozytywne przesłanki, ponieważ władze lokalne muszą teraz być jak najbardziej przygotowane na kompleksowe działania, a także muszą przestrzegać ustawy o dyskryminacji osób niepełnosprawnych. W miarę możliwości dzieci są kształcone na zasadach ogólnych, niezależnie od wsparcia, jakiej potrzebują, aby móc to robić.

Jest ustawa o dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność, która oznacza, że musisz zapewnić niepełnosprawnym dostęp do szkół. Mają windy, toalety i rampy – szkoły są przystosowane do niepełnosprawnych.

Kładziemy również nacisk na włączenie społeczne, więc jeśli masz dzieci z bardzo znaczącymi potrzebami medycznymi, emocjonalnymi, behawioralnymi, to mogą one otrzymać wsparcie i pójść do szkoły. W mojej szkole był chłopiec z zespołem Downa, chodził do niej do szesnastego roku życia i dzieci mu pomagały. To było wspaniałe.

5. Problemy finansowe

Respondenci przyznali, że wyłączenie społeczne jest problemem i starają się zrobić coś, aby pomóc rodzinom. Jednak jest problem w dostępie do usług, ponieważ administracja cierpi z powodu cięć finansowych. Z tego też powodu pewne usługi są niedostępne, a ośrodki pomocy zamykane.

Straciliśmy kilka centrów pomocy dzieciom i nie możemy robić wielu rzeczy. Ucięli nam wiele usług, np. transport szkolny, ponieważ oczekiwane jest to, że rodzice sami zapewnią dzieciom taką usługę.

To jest już udowodnione, że rząd uciął dotacje na pomoc.

6. Relacje/łączność ze społecznością

Wszyscy respondenci zostali poproszeni o użycie terminu "łączność", aby poprawić relacje ze społecznością i świadczonymi usługami. Dodatkowo zapytano ich czy nie lepiej użyć słowa relacja/łączność w rozmowach z klientami, zamiast używać słowa „wykluczenie „ lub „izolacja”. Respondenci stwierdzili, że korzystanie z pozytywnych terminów jest lepsze niż użycie negatywnych, ale to właśnie użycie terminu „izolacja społeczna” lepiej opisało sytuację.

Zawsze używaj języka pozytywnego tam, gdzie jest to możliwe, chcąc zmniejszyć społeczną izolację.

Może być konieczne użycie terminu „izolacja społeczna”, aby wyjaśnić, co oznacza łączność.

Ogólnie rzecz biorąc, większość respondentów uważało, że używanie pojęcia "łączności" samo w sobie nie było wystarczająco jasne, większość osób uważa je za związane z informatyką, korzystaniem z łączności szerokopasmowych lub Wi-Fi, a nie ze społecznym połączeniem. Wyczuwano, że jeśli termin ma być używany, byłoby lepiej, gdyby było nazywane „społeczną łącznością”.

Nie jestem pewien, czy łączność ma znaczenie, o co nam chodzi, chodzi o internet - jeśli ktoś powiedział mi to, to poprawiło by to mój szerokopasmowy dostęp do sieci.

Łączność dotyczy IT lub elektroniki? Wi-Fi? Ulepszanie połączeń? Można go używać, ale jak to słyszę to kojarzy mi się to z Wi-Fi.

Sama łączność nie będzie działać - musi być coś do kierowania nią - więc myślę, że łączność społeczna może być lepszym słowem - ale szczerze mówiąc, początkowo myślałam, że to ma coś wspólnego z Wi-Fi.

7. Zestaw narzędzi

Respondenci, zapytani o to by połączyć zestaw narzędzi do pracy z klientem w celu zmniejszenia izolacji społecznej uważali, że jest to dobry pomysł. I że taka sytuacja już miała miejsce. Chociaż niektórzy uważali, że zestawy narzędzi do pracy z klientem, z rodzinami były nadużywane i mogą nie być przydatne dla każdego przypadku.

Używamy narzędzi do monitorowania depresji poporodowej.

Jestem uczulony na słowo „zestaw narzędzi” (tool-kit).

Kiedy zapytano o różne skale lub pytania, które powinny być wykorzystane w celu pomiaru izolacji społecznej, preferowano korzystanie z pytań, które były pozytywne.

CZĘŚĆ TRZECIA

FUNKCJONOWANIE RODZIN ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM SPOŁECZNYM W ŚRODOWISKU LOKALNYM

Ideą realizowanego projektu „Integracja przez Edukację. Innowacyjne metody asystentury rodzinnej narzędziem wyrównywania szans rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym” jest wypracowanie i wdrożenie do codziennej praktyki instytucji statutowo zajmujących się pomocą i wsparciem rodzin doświadczających trudności metod pracy, takich, które będą odpowiedzią na potrzeby członków rodzin, z którymi współpracują. Jednym z celów badań realizowanych w czterech krajach była ocena wpływu działań pomocy instytucjonalnej dokonana przez przedstawicieli rodzin korzystających z usług asystenta rodziny. Zebrane informacje na temat asystentury, ich wpływu na poprawę jakości życia członków rodziny, efektywności podejmowanych działań oraz postawy wobec tej formy pomocy, uwidaczniają, czy obecny styl działania asystentury, poziom organizacyjny instytucji jest adekwatny do potrzeb i percepcji samych zainteresowanych. Z założenia służą wzbudzeniu refleksji nad własnym działaniem asystentów rodziny. Refleksyjne działanie to takie, które zachowuje równowagę pomiędzy kulturą organizacyjną, wartościami i praktyką oraz umiejętnościami i ograniczeniami rodzin.

W tej części raportu przedstawiamy wyniki badań z przedstawicielami rodzin przeprowadzonych w Polsce i w Republice Czeskiej.

FUNKCJONOWANIE RODZIN ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM SPOŁECZNYM W POLSCE

1. Ocena współpracy z asystentem w opinii rodzin

Ocena asystentury rodzinnej w opiniach rodzin jest pozytywna. Podczas trzech spotkań z przedstawicielami rodzin korzystających ze wsparcia asystenta nie padło ani jedno złe słowo na temat asystentury. Generalnie beneficjenci pomocy zadowoleni są ze współpracy.

No ja jestem zadowolona ze swojego asystenta. Bardzo dużo mi pomaga.

Ja mam miłą asystentkę, nie chciałabym jej się pozbyć.

Moja jest bardzo fajna, ja bym mogła z nią mieszkać.

Z wypowiedzi wynika, że asystenci są traktowani przez klientów jak dobrzy znajomi lub przyjaciele. Dotyczy to głównie kobiet asystentek i ich podopiecznych, również kobiet, które nawiązują jednostronną relację przyjacielską. Jednostronną – ponieważ asystent z racji praktyki zawodowej nie powinien zaprzyjaźniać się z klientem. Były również wypowiedzi, z których wynika, że asystent poprzez emocjonalne wsparcie, którego udziela, przyjmuje rolę członka rodziny – zazwyczaj rodzica.

Ja czuję jakby to była moja matka – ja matki nigdy w życiu nie miałam [...] nie miałyśmy [z siostrą] matczynej miłości. A ja z nią mogę o wszystkim porozmawiać.

Z psychologicznego punktu widzenia trudno rozróżnić, czy postawa mocnego zaangażowania ze strony klienta wobec asystenta rodziny jest postawą dobrą. Jednak warto pamiętać o specyfice rodzin, które współpracują z asystentem. To ludzie zagubieni, często z deficytami emocjonalnymi, którzy bardzo szybko an-

gażują się w różnorodne związki. Asystent jest swoistym „łącznikiem” pomiędzy specjalistami a klientami, którego zadaniem jest koordynacja wsparcia płynącego do klientów od różnych specjalistów i instytucji. Dodatkowo on zna problemy rodzin, rozmawia z nimi. Co ciekawe w jednej z badanych grup młode kobiety – w wieku między 19 a 25 rokiem życia wypowiedziały się na temat asystenta obojętnie. Dobrze, że jest, jednakże z ich wypowiedzi oraz samej postawy przyjmowanej w trakcie rozmowy wynikało, że asystenturę rodzinną traktują instrumentalnie. Nie wchodzi z nim w głębsze relacje, aczkolwiek umieją wykorzystać pomoc, której im udziela.

No jak niezapowiedziany przychodzi [asystent] to przypał jakiś. No on różnie przychodzi. No jak już przyjdzie to siada. No i ja z nim gadam – on mi mówi to dobrze, i to dobrze. Czasami jest krótko, a jak jej się nie chce iść nigdzie to się pyta czy może posiedzieć – a niech se siedzi.

Podejście do asystenta może wynikać głównie z młodego wieku klientek i niedojrzałości emocjonalnej, które skutkują brakiem refleksji na temat swojej sytuacji życiowej i pojawiających się problemów. Pokazuje to kolejny raz, że asystenci pracując na rzecz dziecka i rodziny wobec rodziców, opiekunów dziecka muszą wdrożyć podobne instrumenty pracy, skutkujące działaniem edukacyjno – wychowawczym. Uświadomienie wagi zadań i roli asystentury rodzinnej powinno być kluczowym działaniem wobec rodzin.

Badani opisywali wizyty asystenta, aczkolwiek nie oceniali ich, nie wiemy czy chcieliby coś zmienić w formie odwiedzin. Odwiedziny u rodzin wyglądają różnie. Czasem asystenci wpadają niezapowiedziani, innym razem dzwonią i zapowiadają się.

No różnie. Czasem asystent przychodzi zapowiedziany a czasem nie. No nieraz niezapowiedziany przyjdzie o różnych porach.

Klienci nie wiedzą, z czego to wynika, jednak pojawiły się głosy związane z chęcią „wychowania” swojego asystenta i narzucenia im swojego stylu współpracy.

No u mnie się zapowiada, bo mnie często w domu nie ma.

Nie za bardzo wiadomo, czy te wypowiedzi są zgodne z rzeczywistością, czy są tylko projekcją klienta. Warto wspomnieć o samej idei asystentury – asystować inaczej towarzyszyć. Jednak czy można towarzyszyć nie mając żadnego planu,

który jest narzędziem kontroli i zobowiązuje do współpracy? Jeśli rodziny nie będą wiedziały, dlaczego przychodzi do nich asystent, zdania, które opisano powyżej, będą pojawiały się częściej. Bo co oznacza powiedzenie – *zapowiada się, bo mnie nie ma często w domu?* Jak w takim razie przedstawiono klientowi ideę współpracy? Zazwyczaj młodzi dorośli to zbuntowana młodzież, różni ich tylko wiek – według prawa są dorosłymi, według psychiki to młodzi ludzie, zbuntowani, z niezaspokojonymi potrzebami, brakami emocjonalnymi, których nikt nie zapełnił. Należy zastanowić się nad metodami współpracy z młodymi ludźmi – to kolejne pole do refleksji związane z metodami pracy asystenta z rodzinami.

Podczas wizyt w domach, rodziny relacjonują asystentowi wykonanie zadania, rozmawiają z nim, dzielą się swoimi spostrzeżeniami, opowiadają o dzieciach.

No to jak jestem to przychodzi i pyta się, co tam załatwiłam, jaką sprawę (...) No i zapisuje na kartce to, co jest załatwione, to, co miałam zrobić. No i zazwyczaj jak mój młody zagada panią asystentkę, to ona siedzi z godzinę czasu. Bo mój W. opowiada i opowiada dużo.

Relacjonowanie wykonania zadania to sposób kontroli nie-wprost. Rodzina nie czuje się kontrolowana, asystent ma natomiast informację na temat zasobów klienta – czy umie załatwić sprawę, jaki stosunek ma do zadania, czy rozumie, dlaczego powinien załatwić tę sprawę.

Asystenci są ważnymi osobami również dla dzieci. One bezrefleksyjnie obdarzają asystentów zaufaniem. Te starsze również szanują asystenta, jednak jest on często przez rodziców używany, jako „straszak”.

Ja go [syna] straszę, że jak przyjdzie asystentka to ci nagada. No i przyjdzie, a on wtedy cichutki.

Asystenci często wchodzą w rolę korepetytorów i autorytetów rodziny. Dysfunkcyjni rodzice przerzucają często odpowiedzialność za swoje dzieci na asystenta, zwalniając się z obowiązku kontrolowania ich i usprawiedliwiając brak wpływu na ich zachowanie.

2. Formy i metody wsparcia, z których korzystają rodziny

Asystentura to towarzyszenie rodzinom przeżywającym wyjątkowo trudne problemy, z którymi same sobie nie potrafią poradzić¹³.

No dostaliśmy taką formę pomocy – to była dla nas nowość – chcieliśmy skorzystać.

Asystent przydzielany jest na wniosek sądu, lub pracownika socjalnego. Jedynie w dwóch przypadkach zainterweniowali przedstawiciele innych instytucji.

No u nas dzieci były we wiosce dziecięcej w K. i pan z K. przyjechał no i powiedział, że dzieci wrócą do domu i że będziemy mieć asystenta rodziny.

Jak pamiętam jak wpadła wychowawczynie mojego dziecka i jego pedagog do mnie do domu, co ja tak w tym brudzie leżałam, no to one same mi powiedziały, że coś muszę zrobić, bo mi dzieci zabiorą.

Obecnie, członkowie rodzin biorących udział w badaniach, mają dużą świadomość roli asystenta rodziny – wiedzą kim jest i czym się zajmuje. Wiedzą, że wspiera, a nie wykonuje za nich zadania. Każda rodzina jest inna, występuje indywidualizacja metod i zadań, jednakże rodziny, słuchając się w trakcie badania, potwierdzały powtarzalność działań i doceniały ich skuteczność.

O1 - No ja też miałam takie sprawy z dzieckiem, że mi pani asystentka powiedziała, żeby dla Wiktora zrobić te bużki – nagrody.

O2 - No ja też to miałam.

Badani wypowiadali się na temat systemu pracy stosowanego przez asystentów. Podzielony on został na dwie grupy – nakazowy i współpracy. Większość z badanych potwierdziło, że bardziej odpowiada im system współpracy.

¹³ M. Kornaszewska – Polak, *Asystent i asystowanie jako nowa profesja społeczna [w:] Asystentura rodziny. Teoria, praktyka, badania*, pod red. M. Kornaszewskiej – Polak, Humanitas, Sosnowiec 2016, s. 39

Każdy człowiek jak mu się nakazuje w sposób rygorystyczny, to ma ten opór w sobie. Ja wolę taką partnerską współpracę. A nie nakaz, że masz coś zrobić, bo jak nie to coś tam.

Asystent w rozmowie proponuje zadania do wykonania, diagnozuje wraz z przedstawicielem rodziny możliwość ich spełnienia i w zależności od kondycji klienta pomaga w ich wykonaniu lub tylko czeka na końcowy efekt. Niektórych trzeba poprowadzić za przysłowiową rękę – jednak zadaniem pracy asystenta jest to, aby po kilku razach sami podjęli rękawicę i zmierzili się z samodzielnym wykonaniem zadania. Aczkolwiek badani przyznają się, że należy nimi wstrząsnąć i coś im nakazać.

Te początki jak odeszłam do męża to nie mogłam się zebrać, aby pójść i zrobić coś. I wtedy była pani, która mi mówiła – ma pani załatwić to i to. I dawała mi na to czas. I na początek to mi trzeba było takiej dyscypliny.

Klienci, tak jak nieporadne dzieci, często czekają na wyznaczenie granic, na nakaz. Są też tacy, którymi trzeba wstrząsnąć.

Ale, dla niektórych to by się taki wstrząs przydał.[...] No, bo trzeba kogoś postawić do pionu. Bo nie można być cały czas miłym. Bo to nic nie da. Bo to wykorzystać można.

Rodziny mają świadomość, że praca asystenta narażona jest na porażki ze strony klienta. Porażką tą jest niewypełnienie zadania, ale właśnie też chęć wykorzystania go do swoich własnych celów – załatwienia za niego spraw, zdjęcie z barków odpowiedzialności za rodzinę.

Temat podjęcia współpracy asystenta z rodziną i wypracowanie wspólnej, efektywnej ścieżki jest trudny dla obu stron. Od tego jak na początku zostanie wypracowany schemat współpracy zależą dalsze działania prowadzące do wzmocnienia rodziny.

3. Opis działań wykonywanych przez rodziny

Opisując działania podejmowane dla rodzin, najlepiej wyróżnić podane przez rodziny problemy, z którymi musiały się mierzyć. Opis działań ukazuje także ścieżkę współpracy między asystentem i rodziną.

Jednym z głównych problemów jest załatwienie miejsca do mieszkania. Kilka z badanych osób mieszkało w ośrodkach wsparcia dla matek z dziećmi. Jednym z zadań wyznaczonych przez asystenta było złożenie wniosku o przyznanie lokalu socjalnego.

No teraz to najważniejsze z tym mieszkaniem socjalnym.

No i jutro zawożę na (...) papiery z mieszkaniem. No bo to było zadane.

Teraz o tym mieszkaniu myślimy, żeby napisać wniosek, bo obecnie mieszkam w domu samotnej matki.

Działanie to głównie jest zlecone klientowi. O ile asystent pomoże często wypełnić wniosek, to zobowiązuje klienta do samodzielnego złożenia go w wydziale lokalowym. Badani do tego zadania odnosili się jak do dużego wyzwania – mamy coś zrobić samodzielnie. Kilkakrotnie potrafili powtórzyć informację o zanieśieniu wniosku, okazując tym jednocześnie ich przejęcie związane z wykonaniem zadania.

Wśród badanych były obecne osoby z problemem uzależnienia od alkoholu i narkotyków. Najpoważniejszym skutkiem alkoholizmu dorosłych jest odebranie dzieci rodzicom lub opiekunom na mocy decyzji sądu. Jednej z rodzin odebrano dzieci.

No u nas obecnie są dzieci w D., teraz staramy się, aby wróciły do domu. Pan Jacek nam pomaga. No porobiliśmy remonty i terapie podjęliśmy. No i pan Jacek pilnuje, abyśmy dbali o siebie. Gdyby nie pan Jacek, to ja bym wszystko olała. No, bo ja wylądowałam w szpitalu i dzieci w D. wylądowały, no i pan Jacek nas zaczął mobilizować.”

Opisana mobilizacja polega na razie na wytrzymaniu w trzeźwości i uczęszczaniu na spotkania grup wsparcia w MONARZE. Ma to na względzie uświadomienie sobie przyczyn problemu i pracy nad nim. Istotna dla pracy z uzależnionymi rodzicami jest informacja, czy rodzina sama prosi o pomoc asystenta, bo chce odzyskać dzieci, czy został on „narzucony”, jako jedno z zadań systemowych. Asystent może wówczas odpowiednio modyfikować swój plan pracy.

Kolejna rodzina podjęła starania o odzyskanie dzieci po dziewięciu latach. Udało im się. Są przykładem rodziny, która sama poddała się działaniom pomocowym i zdecydowała o chęci powrotu dzieci do rodziny. Obecnie mają asystenta, który wspomaga ich w działaniach wychowawczych. Respondentka pokazuje motywację – nie jest pewna czy poradzi sobie po tak długim czasie nieobecności dzieci z ich wychowaniem i załatwieniem wszystkich potrzebnych spraw. Decyzja ma charakter decyzji racjonalnej.

No ja chciałam mieć asystenta. Dostaliśmy dzieci z powrotem po dziewięciu latach. I ja chciałam mieć asystenta. Mi dzieci zostały zabrane przez picie alkoholu.

Dużym problemem jest brak lub niezdolność do działań wychowawczo – opiekuńczych. Pojawiły się rodziny, które zapewniając, że nie mają problemów ani z alkoholem, ani z papierosami, wyjaśniły, że asystent został im przydzielony ze względu na problemy wychowawcze ze starszymi dziećmi.

No ja mam syna, lat piętnaście i taki się buntowniczy robi, i ja wolę mieć asystenta, aby stał za mną. Bo on i koledzy, i koleżanki i nie słucha. Ja wolę mieć asystenta.

No ona [asystentka] mi przy córce pomaga, ona nastoletnia. Ja jestem samotną matką, no czasem mnie nerwy wezmą. Potrzebuję wsparcia. To mnie asystentka wspiera.

Działanie asystenta w diagnozowaniu problemów opiekuńczo – wychowawczych powinno być wielowymiarowe. Należy sobie uświadomić, po pierwsze czym jest, z czego wynika bezradność w sprawach – opiekuńczo wychowawczych. Wsparcie rodzica to jedno, ale ważnym jest bardzo uświadomienie rodzicowi, dlaczego dziecko przejawia zachowania, które definiowane są, jako problemowe. Jak zauważyła jedna z uczestniczek, obecność asystenta pomaga w załatwianiu spraw.

Ja walczyłam o terapię bez asystentki. Ja robiłam rzeczy, tylko, że to nie skutkowało. Bo to też tak było, że córka, mimo że nieletnia, jak nie chce rozmawiać z psychologiem to on mi mówi, że on nie może z nią w takim razie rozmawiać. A teraz jest zupełnie inaczej – załatwiłyśmy z asystentką przymus i już. Ona ma chodzić i tyle. Już teraz tego dwie osoby pilnują.”

Asystent jawi się też, jako siła sprawcza i uruchamia procesy, które choć dostępne dla każdego obywatela, nie zawsze mogą się uruchomić z powodu zakłóceń na gruncie definiowania kategorii pomocy.

Działania prowadzone wobec dzieci młodszych to głównie, w opinii badanych, działania związane z załatwianiem żłobka i przedszkola.

No teraz to najważniejsze z tym mieszkaniem socjalnym. I z przedszkolem. Bo ona chodzi do przedszkola, ale ja chcę jej załatwić, aby tam obiady jadła. No ja to mam załatwiać, ale to pani asystentka będzie mi pomagać.

No ja teraz mam załatwienie żłobka. No bo ja chcę iść do pracy, to muszę załatwić żłobek.

Badani nie opisują, jakie działania wobec załatwienia żłobka lub przedszkola podejmują. Można jedynie wnioskować, że muszą iść złożyć dokumenty. Jednak nie wiadomo, czy asystent będzie im towarzyszył, czy jedynie zleci wykonanie zadania.

No u mnie to było załatwiane przedszkole, bo F. chodzi od trzynastej do osiemnastej, ale jemu to nie pasuje. Bo on wolał na rano. No i jest tak, że rano siedzi ze mną. I jak mam jakąś sprawę do załatwienia to muszę ich brać ze mną. No asystentka mi przy dzieciakach dużo pomagała, bo tłumaczyła i pokazywała. Zawsze się pytała jak tam F., no, bo z F. to tragedia była. Tłumaczyła mi, co mogę załatwić, gdzie mogę przykładowo pojechać. Dużo rzeczy mnie nauczyła, więc wiem, co i jak, gdzie.

Z wypowiedzi tej można wnioskować, że klientka nie jest zadowolona ze stanu rzeczy dotyczącego godzin uczęszczania do przedszkola jej dziecka. I nie wiemy czy asystent motywuje ją do pracy nad tym, czy podejmują oboje jakieś działania w celu zmiany sytuacji. Badana zawarła informacje dotyczące pomocy przy dzieciach, której udzieliła jej asystentka. Działania te, można wnioskować, dotyczyły zajmowania się dzieckiem, opieki nad nim, pielęgnacji.

Jeszcze jak na K. mieszkałam to mi pani asystent tłumaczyła jak się zajmować matką, jak mówić do niej.

Wiele z beneficjentek pomocy to samotne matki, które doświadczały lub nadal doświadczały przemocy psychicznej i fizycznej. Asystenci swoją obecnością, rozmowami i ofiarowanym wsparciem wzmacniają je pokazując, w jakiej sytuacji znajdują się ona i dzieci.

No to jeszcze jak byłam z ojcem dzieci to miałam też taką fajną panią. To ona cięta była na mojego partnera. Bardzo go musztrowała, bo on nie pracował. I to mnie też dużo kosztowało – no to, że ona przychodzi i widzi, że on jest non stop pijany. No i ja się musiałam tłumaczyć. I ona powiedziała do mnie – nie ma pani wyjścia, musi pani coś z tym zrobić.

Nie jest to oczywiście żadnym usprawiedliwieniem. Pokazuje jak ważna jest praca z klientem, po to, aby uświadomić mu, że może być inaczej, należy jedynie podjąć starania. I właśnie w tych staraniach należy mu pomóc. Klientki, opowiadając o pomocy po odejściu od toksycznego, stosującego przemoc partnera, akcentowały pomoc wymierną w postaci załatwienie alimentów, ewentualnie ograniczenie praw rodzicielskich ojcu, lub uregulowanie kontaktów ojca z dzieckiem. Pomoc niewymierna, rozmowy wzmacniające, wspierające, nie były przez nie zbyt mocno akcentowane. Można przypuszczać, że w świadomości klientów pomocy społecznej, rozmowy i wsparcie nie stanowią takiej wartości, o której się mówi i którą się pamięta.

[...] i napisać wniosek o pozbawienie praw rodzicielskich ojca. Całkowicie. No, bo on się dzieckiem nie zajmuje, nie interesuje.”,

[...] pytam, co mam zrobić i jak. Ja teraz pozbawiam ojca moich dzieci praw, bo miał ograniczone i teraz do pozbawiam. No i pisałyśmy razem pismo, ja napisałam, ale pani asystent mi powiedziała, co bym mogła dodać. Czyli jakieś tam diagnozy i wyniki badań.

Widać tu konkretne działanie pomocowe, które przekłada się na realną korzyść. Asystent przyjął rolę informacyjną.

Oprócz konfliktów z partnerami pojawiały się wypowiedzi na temat sytuacji konfliktowych w najbliższej rodzinie. To także pole do pracy z asystentem.

Bo mi zaproponowano taką grupę przeciwdziałania przemocy. Bo był straszny konflikt między mną, moja mamą i siostrą. I to było tak – jak się nie dać sprowokować. I to było dobrze, bo to było skierowane w konkretny cel. I to mi dało dużo(...).”

Uczestniczka badania poruszyła bardzo ważną kwestię dotyczącą działań asystenta – wykorzystanie do pomocy warsztatów, spotkań grupowych, inicjatyw często organizowanych przez grupę asystentów, z których klienci korzystają. Asystenci kierują swoich podopiecznych do klubów młodzieżowych, na grupy wsparcia dla rodzica. Największą wiedzę na ten temat miały badane z miasta powyżej 500 tys. mieszkańców, które opowiadały o inicjatywach, w których brały udział.

No były te fajne warsztaty z kucharstwa(...) to było bardzo fajne.

No, chodziłyśmy przez pół roku. I teraz miałyśmy warsztaty, to było pacynkowo. Robiliśmy pacynki i tydzień temu miałyśmy przedstawienie.

Przez tego poprzedniego asystenta to mieliśmy znowu akademię rodzica. I potem w centrum integracji społecznej chodziłam na te gotowanie. Tam robiliśmy ozdoby choinkowe. I też mieliśmy wyjazd na dwa tygodnie nad morze. A w tym roku, w październiku mieliśmy wyjazd tygodniowy do T.

Warsztaty, spotkania, wyjścia, to oferta służąca aktywizacji osób zmarginalizowanych. Dodatkowo jest działaniem edukacyjnym. Człowiek, jako istota społeczna powinien być w grupie, dzięki temu nabywa wielu umiejętności, których często nie nabędzie w samotności lub w kontakcie tylko z asystentem.

Badani wspominali również, że sami podejmują działania. Początkowo nakierowani przez asystenta – rozmową, wsparciem, edukacją – mają odwagę podejmować zadania samodzielnie

Ja sama sobie zadania ustalam. Ja sama wiem, co robię. Ja jestem takim motorem, nawet jak wypisujemy czasami zadania to one przekraczają, to, co było zapisane.

Aktywizacja osoby nieporadnej do podjęcia działań jest trudna, ale możliwa. Nie każdy z klientów korzysta z szansy na usamodzielnienie. Jedni się boją, inni mają roszczeniową postawę i stawiają opór. Należy przypomnieć, że praca z rodzi-

ną, w której występują wielorakie problemy, jest pracą długotrwałą – podjęcie samodzielnych działań może zająć pewien okres czasu.

No mi ułożyła plan dnia. Na rok szkolny z dziećmi. Kto kiedy wstaje, kto kiedy ma obowiązki. Co w szkole, co w czasie wolnym. Jak ma wyglądać wieczór, jak ma wyglądać weekend. Tak samo jak układamy plan na miesiąc to piszemy najważniejsze, co mamy zrobić. I ja się deklaruje, co ja jestem w stanie zrobić. Przy moich zadaniach, pani A. nakierowuje mnie, pomaga jak zacząć. Układamy według ważności sprawy. I ja się zgłaszam do spraw, które jestem na siłach zrobić. Ostatnio to mi pani asystent powiedziała, że powinnam załatwić sama ważną sprawę. To było orzeczenie mojego syna. No ja niechętnie, ale się zgodziłam. No i to załatwiłam. Byłam wtedy bardzo dumna z siebie.

Z wypowiedzi tej bardzo wyraźnie wynika, że do podjęcia działań potrzeba dużo aktywności asystenta, ale również samego klienta. Jak widać asystenci rodzin powinni w swoim warsztacie posiadać wiele metod związanych z działaniem perswazyjnym, motywującym. Istnieje grupa klientów, na których taka praca oddziałuje pozytywnie, czym przyczynia się do poprawienia ich dobrostanu.

4. Współpraca z innymi instytucjami pomocy

Z rodzinami oprócz asystenta często współpracują przedstawiciele innych instytucji. Badani zazwyczaj mówili o kuratorze. Współpracę z nim oceniają raczej dobrze, aczkolwiek zdarzają się też negatywne oceny.

Ja miałam dwóch kuratorów. Jednego z sądu rodzinnego. Ona była fajna, mimo że miała wobec mnie obawy na samym początku. Mój partner pił alkohol. Ja byłam bity, dzieci były bite. No i ona kiedyś przyszła jak facet był pijany to ona tylko popatrzyła. Ale następnego dnia znowu przyszła, jak go nie było. I mówiła – no pani M., bo my pani dzieci zabierzemy. (...) ale ona nam dużo pomogła. Przychodziła raz na dwa tygodnie. A potem dostałam kuratora z urzędu. I ten to mi nic nie pomaga. On tak chyba raz na rok przychodzi.

Percepcja osoby kuratora jest różna – często klienci, podobnie jak z asystentem, nie wiedzą, dlaczego otrzymali kuratora, ani po co on jest im przypisany.

Ale teraz to przeważnie dają – albo kuratora albo asystenta rodziny. No ja miałam problemy z dziećmi, bo jedno dziecko do szkoły nie chodziło. To ja miałam sprawę. I dostałam kuratora mimo to, że dzieci były czyste i zadbane.

Do końca nie wiadomo, zwracając uwagę na sposób wypowiedzi klientki, o co tak na prawdę chodzi w danej rodzinie i z jakiego realnego powodu jest kurator w rodzinie. Kojarzy się, jako kolejne narzędzie kontroli wystosowane przez system. Tylko jak układać się ma współpraca, jeśli strona kontrolowana przyjmuje postawę bierną? A za to często „dostaje się” asystentowi, bo nie zrobił nic, by sytuacja się polepszyła. Z kolei asystent nie może przejmować roli kuratora w rodzinie, on jedynie może współpracować z nim.

Każdy z kuratorów ma inny system pracy – z opinii badanych często można wysnuć informację, że kuratorzy są opryskliwi, niemili.

No ja byłam u kuratora zawodowego, to pisałam o jego zmianę też. Ona chyba za bardzo się przyzwyczaiła do mojej rodziny i miała na nasz temat jedno zdanie.

[...]ja miałam kiedyś takiego kuratora. Pana. I on też już dużo przesadzał. I ja wtedy byłam nieletnia. Za dużo sobie pozwalał w stosunku do dzieci i nas. I do mnie i do rodzeństwa się źle odzywał.

Problem stygmatyzacji rodzin przez pracowników socjalnych, czy też kuratorów był poruszany już przez asystentów. Role pracowników instytucji pomocowych niekiedy, sądząc po wypowiedziach badanych w obu grupach, zamiast uzupełniać – wykluczają się.

Kolejną i ostatnią z instytucji, z którymi współpracują badani to szkoła. Kontaktują się z nauczycielami, pedagogami, jednakże z ich wypowiedzi wynika, że szkoła nie jest kojarzona, jako instytucja, z którą kontaktują się chętnie. Ewentualnie często zrzucają odpowiedzialność za kontakty ze szkołą na asystenta.

Warto wspomnieć o kontaktach z pracownikiem socjalnym, który, mimo, że jest pracownikiem tej samej instytucji, co asystent rodziny, pełni jednak, w mniemaniu badanych, inną rolę.

No ja mam też fajnego pracownika socjalnego, co mi przypomina, że pieniądze mam, że coś dostanę.

No do mnie też dzwoni i mi mówi, co mogę dostać, jakie pieniądze są dla mnie. Ja o tym myślę, ale ja mam 6 dzieci i ja nie zawsze mam czas.

Z wypowiedzi tych wynika, że współpraca z pracownikami socjalnymi układa się dobrze. Pokazują one jednak problem roli pracowników pomocy społecznej, oraz traktowania ich przez klientów. Należy zadać pytanie, kto jest klientem, a kto petentem? Rodziny podkreślają usłużność pracowników socjalnych, którzy to sami uświadamiają swoich klientów jakie mają prawa i co im się należy. Takim zachowaniem przyczyniają się do tworzenia barier w swoim własnym środowisku, ponieważ źle widziani są pracownicy, którzy, zgodnie z zasadami pracy socjalnej, motywują swoich klientów do podjęcia działania, nie pokazując im gotowych rozwiązań.

5. Ocena wpływu działań pomocowych w opinii rodzin

Bardzo ważnym aspektem badania była odpowiedź na pytanie jak rodziny otoczone opieką asystenta postrzegają udzielaną im pomoc, a także to, czy działania wobec nich podejmowane wpływają na zmianę nawyków, wzrost samoświadomości.

Niektórzy z badanych nie wiedzą, z jakiego powodu został im przydzielony asystent. Domyślają się, że mogą mieć jakieś problemy, ale nie umieją ich określić. Pojawiła się nawet wypowiedź, że jak asystenta nie było, to i badana żadnych problemów nie miała.

No ja nie pamiętam, dlaczego ja tego asystenta miałam. Wcześniej mi się wydawało, że ja nie mam żadnych problemów. Dopiero jak dostałam asystenta, najpierw pierwszego – to on mi tych problemów namnożył.

Nie wiemy jak sytuacja wyglądała dokładnie, jednak problem pozostał, gdyż klientka do dziś nie wie, dlaczego asystent został skierowany do jej rodziny. Dalsza wypowiedź obrazuje brak komunikacji.

No ja za bardzo nie wiem, czemu mam tego asystenta, no dla mnie bez powodu. No, bo on zaczął pisać gdzieś do mieszkaniówki, bo ja mieszkanie po mamie mam, bo mama wyjechała. Ja nigdy nie dostawałam żadnych pism, dopiero jak on zaczął pisać to zaczęły przychodzić. W sumie to jak on zaczął załatwiać to chcieli mnie wyrzucić.

Inna respondentka stwierdza, że nie ma żadnych zadań od asystenta, bo musi zająć się samą sobą.

Ja nie mam żadnych zadań, tylko przyjeżdża [asystent] i pilnuje czy byłam u lekarza.

Można wnioskować z wypowiedzi badanej, że potrzebuje opieki specjalistycznej i, być może, gdy się wzmocni, zacznie wykonywać pozostałe zadania zleczone przez asystenta.

Bardzo trudno wyartykułować klientom, jakie mają problemy – wynika to w głównej mierze z ich dysfunkcji – emocjonalnych i społecznych. Jednak warto zasygnalizować, że problem istnieje. Niektórzy z klientów bagatelizują swoje problemy lub nie wiedzą o ich istnieniu. A jeśli tak jest, to powstaje pytanie o samą percepcję pomocy. Po co jest ta pomoc, dlaczego ją dostaję? Poprawa sytuacji rodziny – dorosłych i dzieci to nie tylko zamieszkanie w odmalowanym mieszkaniu, przyznanie zasiłku i ogólne polepszenie dobrostanu rodziny. To uświadomienie sobie rangi problemu, z którym borykał się klient i takie działanie, by do tego problemu ponownie nie dopuścić.

Często klienci objęci zostali pomocą asystenta za własną zgodą, jednak tak do końca nie wiedzieli, kogo wpuszczają pod swój dach, z kim im przyjdzie pracować i dlaczego.

U mnie by nie było asystenta, bo ja nie potrzebowałam asystenta. Ale z MOPSu powiedziała, że nam się przyda asystent, bo nam do dzieci pomoże. No i powiem, że nie narzekam. No, bo ja z dziećmi mam problemy – uczyć się nie chcą, pyskują.

Bo, ja mam pięcioro dzieci, z mężem jestem tylko, no nie mam wsparcia rodziny. I ja myślałam też, że nie mam problemu. Że sobie nie poradzę, a wyszło, że w czarnej dziurze jestem. Bo na początku mówiłam, po co mi asystent, przecież radzę sobie. A potem tak myślałam - a może jednak potrzebny ten asystent. Bo nic nie załatwialiśmy, remont nawet gdzieś tam w myślach był daleko. [...]. Aż w końcu

zjawiła się pani asystent. I już miesiąc, dwa i mam po wszystkim. Już mam remont skończony. Potrzebowaliśmy takiego kopa, żeby się wziąć w garść.

Bardzo wiele jest takich i podobnych sytuacji. Ludzie nie czują w swojej nieporadności potrzeby uzyskania pomocy. Dopiero, gdy ją otrzymują – potrafią ją docenić. Problem remontu, a także pyskujących dzieci to tylko wierzchołek góry lodowej. Nie wszyscy potrafią przyznać się do kłopotów, a tym bardziej określić, co nimi jest. Często po zaproponowaniu pomocy asystenta buntowali się. Sami wpadli w pułapkę stygmatyzacji – ten, kto korzysta z pomocy asystenta to patologia. Podkreślają, że są normalnymi rodzinami.

My nie pijemy, nie palimy papierosów, dzieci chodzą czysto ubrane, córka osiem lat zdała z czerwonym paskiem do trzeciej klasy.

Bo ja tylko z nim [synem] mam problemy. Ani ja nie piję, ani nie palę. Zęby robię. Asystentka jest ze mnie zadowolona.

Wielu z klientów to osoby zaradne – dopiero, gdy odbijają się od wytycznych systemu zauważają, że potrzebują wsparcia. Jedna z badanych szukała lokalu dla siebie i swoich dzieci, w tym jednego niepełnosprawnego. Była u prezydenta miasta, u posła na sejm, pisała pisma do Rzecznika Praw Dziecka. Udało jej się załatwić wiele rzeczy, jednak jak sama mówi – nie starcza już siły na dalsze zadania. Sama jednak opisała, jak niektórzy klienci asystenta wykorzystują jego pomoc.

No, ale to prawda, że my idziemy na łatwiznę. Że nie myślimy nic, tylko od razu dzwoniemy do asystenta. A tak nie powinno być, bo chyba asystent polega na tym, że najpierw próbujemy, a dopiero potem wołamy asystenta.

Zasygnalizowany w tej wypowiedzi został ważny problem tzw. „wyuczonej bezradności”. Jakby klienci w osobie asystenta widzieli nie tyle osobę, która wspiera, a raczej tego, który wykona za klienta zadanie. Czasami wygląda to tak jak dziecięce testowanie rodzica – na ile mogę sobie pozwolić na wsparcie, a kiedy mogę liczyć na wyręczenie.

Uczestnicy badań identyfikują pomoc jedynie z instytucją pomocy społecznej – co nie jest dziwne, ponieważ są jej beneficjentami. Im większa ilość instytucji pomocowych w życiu klienta, tym poszerza się jego wiedza na ich temat. W trakcie rozmowy wyniknęła rozmowa na temat pokierowania osoby potrzebu-

jącej pomocy do odpowiednich instytucji. W większości badani udzielali rad o udaniu się do miejskiego ośrodka pomocy społecznej. Kilku z badanych oświadczyło, że zadzwoniliby do swojego asystenta rodziny, aby uzyskać informacje, co mają poradzić koledze. Badani, którzy mieli do czynienia z uzależnieniami i przemocą wskazywali poradnie uzależnień, lub policję, w celu wyrobienia Niebieskiej Karty. Podawali również przykłady ze swojego życia, pokazując tym samym, że mają refleksję dotyczącą zmian, które wprowadzili.

Zapytani o przyszłość, a co z tym jest związane, brak pomocy asystenta badani mają różne przemyślenia.

No ja wiem, że muszę sobie radzić sama, bo asystent nie będzie wiecznie. Kurator też nie będzie wiecznie. Terapie też nie trwają do osiemnastego roku życia.

Są świadomi, że w pewnym momencie pomoc asystenta ustanie – nie wszyscy jednak są na to gotowi.

Ale ja się nie zgodzę, ja nie chcę. Ja zrobię wszystko, aby asystenta mieć cały czas. Bo ja sobie bez niego nie poradzę.

Rodziny, z którymi współpracuje asystent są różne. Powyższa wypowiedź obrazuje najprawdopodobniej opinię rodziny, która wymaga dużo pracy ze strony asystenta. Nie wiemy do końca, na jakim etapie pracy pozostaje – co zostało już wdrożone, nad co należy zwrócić uwagę teraz. Asystent powinien wiedzieć, że jednym z etapów w pracy z rodziną może być opisany etap „wyuczonej bezradności” klientów, przywiązanie do asystenta, brak wiary w swoje własne możliwości, a co z tym jest związane – brak wiary w możliwość zmiany.

Jednym z założeń po zakończeniu pracy z rodziną jest monitoring jej sytuacji. Klienci mają tego świadomość.

No ja się nie boję, ale wiem, że i tak będą mnie sprawdzać i trochę wspierać.

Jednym z ważniejszych wniosków, po wysłuchaniu zarówno asystentów, a także rodzin jest ten, że klienci asystentów rodziny są w dużym procencie obarczeni analfabetyzmem funkcjonalnym. Analfabetyzm funkcjonalny można określić, jako sytuację, w której osoby nieposiadające wykształcenia, lub posiadające jedynie formalne wykształcenie nie potrafią wykorzystać nabytej wiedzy do sprawnego funkcjonowania w codziennym życiu społecznym. Asystenci rodziny często podejmowali temat trudności w podjęciu działania przez klienta. Zazwy-

czasem działanie to związane było z załatwianiem spraw urzędowych, ale także zapisaniem dziecka do przedszkola lub szkoły, ustalenia zasad dnia. Członkowie rodzin przytaczali przykłady zadań wyznaczonych im przez asystenta – główną osią aktywności klientów było właśnie pójście do urzędu, napisanie podania, załatwienie spraw dnia codziennego w trakcie, gdy dzieci są w szkole lub partner w pracy. Warto uświadomić pracującym z rodzinami – zarówno asystentom rodziny, ale także pracownikom socjalnym, kuratorom znaczenie tego terminu i opisać samo zjawisko. Często takie zachowanie nazywane jest przez osoby współpracujące z rodzinami, jako lenistwo, brak motywacji. Takie określenia są krzywdzące i jednostronne, bowiem za ich pomocą nie można dotrzeć do sedna problemu i go zażegnać.

FUNKCJONOWANIE RODZIN ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM SPOŁECZNYM W CZECHACH

1. Opis współpracy rodzin z asystentem rodziny

Asystent rodziny w Republice Czeskiej jest usługą skierowaną do pomocy rodzinie w opiece nad dzieckiem niepełnosprawnym. Przed podjęciem współpracy podpisana zostaje umowa o usługę, w której określa się zasady współpracy, zakres działań realizowanych przez asystenta, czas trwania usługi oraz liczba godzin w wymiarze tygodniowym/miesięcznym. Uczestnikami badań było 21 przedstawicieli rodzin korzystających z usług asystenta rodziny.

Podczas badania przedstawiciele rodzin zostali zapytani, jak i w jakim zakresie współpracują z asystentem rodziny. Jak przedstawia się ich zaangażowanie w

sprawowanie opieki podczas indywidualnej asystencji. W wyniku analizy odpowiedzi, wyodrębniono trzy grupy rodziców/opiekunów.

Pierwszą grupę stanowią rodzice, którzy czas pracy asystenta z ich dzieckiem traktują, jako czas wolny dla siebie. Jest to czas na odpoczynek, na zakupy, spotkania z przyjaciółmi itp. Z reguły, ta grupa rodziców, podczas pierwszego spotkania z asystentem przekazuje wszystkie informacje o dziecku, nie kontroluje asystenta, nie sprawdza jego kompetencji.

Ok, dziękuję za to pytanie. Wolę wyjść z domu, to czas tylko mnie. Jeśli mam wystarczająco dużo pieniędzy, zapewniam opiekę społeczną dla mojego chłopaka dwa razy w tygodniu. W większości raz na tydzień, ale mając wolny czas na trzy godziny dwa razy w tygodniu to jest wielki balsam na moje nerwy. Kocham moje dziecko, ale wyjść na chwilę, to jest po prostu pięknie i cieszę się każdą minutą.

Drugą grupę rodziców/opiekunów stanowią rodzice, którzy w pierwszej fazie współpracy są dość nieufni w stosunku do asystenta, jednak po upewnieniu się, że dziecko pozostawiają pod opieką kompetentnych osób, decydują się na spędzanie tego czasu poza domem. Zajmuje to ok. jeden miesiąc, a czas ten jest przeznaczony na monitorowanie usług asystenta, omawianie zachowań dziecka i konsultowanie problemów.

Dobrze, na początku, kiedy nie znam osobistego asystenta dobrze, zazwyczaj pozostaję w domu. Nie wyobrażam sobie, aby wyjść z domu, jeśli nie jestem pewien, czy osobisty asystent jest w stanie wykonać całą zmianę bez mojej pomocy. Jeśli odkryję, że osobisty asystent jest w stanie spełnić zadania, ja radośnie wychodzę z domu.

Trzecią, ostatnią grupę stanowią rodzice, którzy nie zostawiają asystenta samego z dzieckiem w domu. Spędzają 100% czasu z asystentem rodziny, mając z nim stały kontakt, uczestnicząc w każdej czynności, jakie podejmuje asystent w poprawie stanu zdrowia ich dziecka. Nawet gotując obiad, czy sprząając mieszkanie muszą mieć pod kontrolą działania pracownika. Nie mają żadnego zaufania w stosunku do pracownika świadczącego usługę.

Nie ma mowy, ja zostaję w domu całą zmianę. Mam tylko jedno dziecko, a moje dziecko jest moim życiem. Nawet, jeśli zaufam osobistemu asystentowi, moje serce mówi, żeby pozostać w domu przez cały czas.

2. Asystentura rodzinna w opinii przedstawicieli rodzin

Celem badań czeskich było uzyskanie opinii przedstawicieli rodzin korzystających z usług na temat indywidualnej asystentury.

Badani rodzice dobrze oceniają usługę asystencji rodzinnej, i to zarówno pod kątem ich profesjonalizmu, jak i samej komunikacji i współpracy, choć wskazują na kilka czynników ograniczających efektywność ich pracy. Najczęściej podkreślane uwagi do pracy asystentów to:

- Asystent rodziny nie posiada jasnej motywacji do pracy z rodziną, często decydują się oni na tę pracę, ponieważ nie powiodło im się w innym zawodzie,
- Nadopiekuńczość, robienie wszystkiego za dziecko, co ogranicza możliwości rozwoju jego samodzielności,
- Odpowiada za dziecko, nie dając jej/jemu wystarczającej przestrzeni do własnej ekspresji, podejmuje za nie decyzje, nawet w przypadkach, gdy byłoby by to pożądane,
- Nadopiekuńczość, jeżeli chodzi o świat poza domem, strasząc, że coś złego się stanie,
- Nie adaptują ich zachowania adekwatnie do wieku i nie wiedzą jak rozmawiać z dzieckiem w danym wieku,
- Wydaje im się, że są ekspertami. Udzielają rodzicom rekomendacji na temat opieki i krytykują ich podejście,
- Kwestionują sens asystencji rodzinnej, szczególnie przyczynę i zasady integracji,
- Rozwiązują swoje własne problemy z rodziną (niska samoocena, niemożność zaadaptowania się do wymagań pracy).

Członkowie rodzin uczestniczących w badaniach wskazywali również na korzyści, jakie odnoszą ich dzieci w wyniku współpracy z asystentem rodziny. Do najważniejszych, najczęściej podkreślanych przez respondentów należą:

- Postęp w zachowaniu klientów (mniejsza furia),
- Dzieci pozostają bez członków rodziny przez dłuższy czas,
- Lepsza komunikacja dzieci z członkami rodziny,
- Sukcesy w szkole (przygotowanie do szkoły dokonane przez asystenta rodzinnego),

- Wzrost umiejętności motorycznych (wiązanie sznurowadeł, lepsze chwytanie łyżki, lepsze poruszanie się i wiele innych).

Podczas badań fokusowych, zachęcono respondentów do rozmowy na temat wsparcia na rzecz rodzin w Republice Czeskiej. Z dyskusji wyłoniło się kilka postulatów (głównie do rządu) dotyczących ochrony i wsparcia rodzin z dziećmi na utrzymaniu:

- Dla każdego społeczeństwa dobro rodziny i ich członków powinno być dużym priorytetem,
- Rodzina jest centralną jednostką odpowiedzialną za podstawową integrację dzieci, dlatego rząd powinien być odpowiedzialny za wsparcie rodzin w wychowaniu dzieci i zapewnienie im odpowiedniej fizycznej i psychologicznej pomocy. Odpowiednie ustalenia włącznie z dzienną opieką powinny być zapewnione,
- Rząd powinien ustalić zasady, które będą sprzyjały wychowaniu dzieci w stabilnych środowiskach rodzinnych. Osoby potrzebujące pomocy w rozwiązywaniu problemów czy konfliktów powinny mieć zapewnione odpowiednie usługi,
- W przypadku braku stabilnego środowiska rodzinnego i gdy rodzina nie jest w stanie zapewnić dziecku podstawowych potrzeb, odpowiednia alternatywa zastępcza powinna zostać rozważona. Takie ułożenie powinno zapewnić dziecku jak największe możliwe ustabilizowane środowisko rodzinne, w tym samym czasie wprowadzić sens trwałości u dziecka, aby nie dopuścić do problemów związanych z tzw. „dryfem wychowawczym”,
- Specjalna uwaga powinna zostać skupiona na rodzinach, których problemy zaczęły się w sposób nieoczekiwany, nierówny ekonomicznie, socjalnie czy kulturalnie, biorąc szczególnie pod uwagę dzieci migrantów i uchodźców. Jako, że takie zmiany mogą zakłócać socjalną zdolność rodziny do zabezpieczenia dziecka w tradycyjny sposób, często, jako rezultat konfliktu roli czy konfliktu kulturowego, powinny być wprowadzane innowacyjne i socjalnie modele dla socjalizacji dzieci w tych rodzinach,
- Metody powinny być wyznaczone a programy zaprojektowane tak, aby dostarczyć rodzinom możliwości nauczenia się ról rodzicielskich i obowiązków w ramach rozwoju dziecka i jego opieki, promując pozytywne stosunki rodzice-dziecko, uczulanie rodziców na problemy dzieci i młodzieży i wspieranie ich rozwoju w rodzinie i aktywnościach wspólnotowych,

- Rząd powinien podejmować działania, mające na celu promocję spójności rodzinnej i zniechęcić do separacji dzieci od ich rodziców, chyba, że okoliczności wskazują, że nie ma innych alternatyw dla zapewnienia dziecku zdrowia i dobrobytu,
- Jest to ważne żeby wzmacniać rozpoznawanie przyszłych ról, obowiązków, udziału i partnerstwa młodzieży w społeczeństwie,
- Zapewnienie prawa dziecka do odpowiedniej socjalizacji, rząd powinien polegać na istniejących społecznych i legalnych agencjach, ale gdy tradycyjne instytucje i agencje nie są już dłużej efektywne, powinni oni również pozwolić na innowacyjne metody.

WNIOSKI I REKOMENDACJE

1. Asystent rodziny, w każdym kraju, pracuje w środowisku zamieszkania rodziny, która pozostaje pod jego opieką i wsparciem. Czas pracy jest podzielony na bezpośrednią pracę z rodziną oraz dokumentację. Respondenci badań z Czech, Wielkiej Brytanii i Polski deklarowali, że dokumentacja, którą prowadzą jest zbyt rozbudowana, zajmuje zbyt dużo czasu, kosztem czasu pracy z rodziną.
2. Asystent rodziny w Polsce i w Wielkiej Brytanii, w swojej aktywności zawodowej ma bardzo dużą autonomię w działaniu. Zakres działań określa plan pomocy rodzinie, jednak dobór metod, technik i narzędzi w sposobie jego realizacji jest autonomiczną decyzją asystenta.
3. Standardy pracy asystenta rodziny w każdym kraju są zgodne z zakresem metodycznego działania. Postępowanie metodyczne jest realizowane zgodnie z określonymi fazami:
 - a) Zapoznanie się pracownika socjalnego/asystenta rodziny z problemem społecznym lub ze zgłaszanym życzeniem;
 - b) Analiza sytuacji (zbieranie informacji na temat podopiecznego, kontekstu ogólnego, instytucji społecznych);
 - c) Ocena wstępna i operacyjna;
 - d) Opracowanie planu pomocy (projektu działania) we współpracy z podopiecznym oraz zawarcie umowy/kontraktu;
 - e) Realizacja wspólnego planu pomocy (projektu) oraz podjęcie wybranych działań;
 - f) Ocena rezultatów;
 - g) Zakończenie działania
4. Krajowe systemy asystentury rodzinnej określają własne standardy realizacji poszczególnych faz metodycznego działania. Wspólnym dla czterech krajów uczestniczących w badaniach jest standard opracowywania planu pomocy rodzinie. Zakłada on czynne uczestnictwo członków rodziny w jego opracowywaniu. Standard ten jest przestrzegany w każdym przypadku w Czechach, Austrii i w Wielkiej Brytanii. W Polsce, standard ten nie jest realizowany przez wszystkich asystentów rodziny. Plan pomocy często jest sporządzany wyłącznie przez asystenta rodziny lub we współpracy z pra-

cownikiem socjalnym, a następnie jest przekazywany członkom rodziny do akceptacji.

Rekomendacje dla Polski – asystenci rodziny powinni przestrzegać standardu uczestnictwa wszystkich członków rodziny podczas opracowywania planu pomocy rodzinie. Nie można określać zadań dla osób, które nie były obecne podczas jego formułowania. Ustalenia wspólnej pracy powinny być akceptowane przez wszystkich zainteresowanych. Inaczej, założone efekty nie zostaną w pełni zrealizowane.

5. W Wielkiej Brytanii, Czechach i w Austrii plan pomocy dziecku w rodzinie lub plan ochrony dziecka (Wielka Brytania) jest opracowywany przez pracownika socjalnego, w którym wskazano usługę asystenta rodziny z określonymi zadaniami do realizacji. W Wielkiej Brytanii i w Austrii, pracownicy socjalni dokonują oceny stopnia zaniedbania lub zagrożenia dziecka w rodzinie na podstawie z góry określonych wskaźników, natomiast w Czechach stopnia niepełnosprawności dziecka i stopnia jego samodzielności. Ocena jest dokonywana na podstawie udokumentowanych faktów, nie może opierać się wyłącznie na obserwacji i interpretacji pracownika. W tak zorganizowanym systemie wsparcia rodzin w kryzysie, pracownik socjalny przyjmuje rolę specjalisty, „osoby wiodącej” – koordynatora działań skierowanych na rodzinę, natomiast asystent rodziny ma przypisaną funkcję opiekuńczą, wychowawczą, doradczą-monitorującą sytuację dziecka w rodzinie.

W polskim systemie wspierania rodzin, plan pomocy rodzinie jest opracowywany przez asystenta rodziny, w którym asystent sam sobie określa zadania. Przyjmuje rolę specjalisty, „osoby wiodącej” – koordynatora działań skierowanych na rodzinę.

Rola asystenta rodziny w poszczególnych krajach jest różna i zależy od przyjętych, opartych na doświadczeniach instytucjonalnych standardach asystentury rodzinnej.

6. W swojej pracy zawodowej asystent rodziny opiera się w większym stopniu na własnym doświadczeniu, niż na zaplanowanych, opartych na badaniach metodach pracy. Metodyka pracy jest opisywana raczej przez rodzaj podejmowanych działań niż za pomocą określenia konkretnej idei czy koncepcji.

Rekomendacje – pomoc rodzinie doświadczającej trudności jest długotrwałym procesem. Zbieranie informacji, planowanie działań oraz ich realizacja powinny opierać się na sprawdzonych, potwierdzonych w bada-

niach metodach. Opracowanie indywidualnych scenariuszy spotkań dla każdej rodziny, z określeniem metod, narzędzi i stosowanych technik sprzyja współpracy z wszystkimi członkami rodziny, określa odpowiednie role dla każdego uczestnika procesu i przekłada się na lepszą efektywność realizacji założonych celów dla rodziny. Przeciwdziała również wypaleniu zawodowemu.

7. Wśród rodzin objętych wsparciem asystenta rodziny w Polsce, Austrii i Wielkiej Brytanii występuje powszechnie analfabetyzm funkcjonalny, który przekłada się na efektywność działań. Wskazywane problemy w pracy z rodzinami – niechęć do współpracy, trudności w realizacji powierzonych zadań, samo wykluczanie się członków rodzin z partycypacji w życiu społecznym, ograniczanie kontaktów społecznych jedynie do własnej grupy itp. – są typowymi znamionami zjawiska analfabetyzmu funkcjonalnego. Ludzie nie podejmują pewnych aktywności nie dlatego, że nie chcą, ale ponieważ nie umieją lub nie wiedzą jak.

Rekomendacje – należy wprowadzić do powszechnego stosowania przez wszystkich pracowników instytucji integracji społecznej narzędzi określających poziom analfabetyzmu funkcjonalnego. Zrozumienie zjawiska, poznanie umiejętności podstawowych swoich klientów ograniczy pewien poziom frustracji ze strony osób pomagających. Podniesienie kompetencji podstawowych (umiejętność pisania, czytania ze zrozumieniem, wykonywanie prostych działań matematycznych oraz nowe technologie) powinno być pierwszym zadaniem asystentów rodziny. Trzeba pamiętać, że jeśli rodzice/opiekunowie nie umieją czytać na głos, lub sprawia im to trudność, nie będą czytać swoim dzieciom.

ZAŁĄCZNIK NR 1

Scenariusz badania fokusowego

Postrzeżenie przez asystentów rodziny uwarunkowań prowadzenia środowiskowej pracy z rodzinami zagrożonymi wykluczeniem społecznym.

Grupa – asystenci rodziny (lub inni przedstawiciele zawodów społecznych pracujący bezpośrednio z rodzinami z dziećmi na utrzymaniu zagrożonymi wykluczeniem społecznym, np. pracownicy socjalni)

1. Wprowadzenie – przedstawienie się moderatora, projektu oraz całego badania
--

Moderator:

Dzień dobry,

Nazywam się i jestem pracownikiem

Zaprosiliśmy dziś Państwa do dyskusji, której celem jest rozpoznanie zasobów i sposobów działania asystentów rodziny z rodzinami zagrożonymi wykluczeniem społecznym. Spotkanie jest częścią projektu realizowanego w ramach programu Erasmus+ przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Nasze dzisiejsze spotkanie potrwa maksymalnie do 120 min. Bardzo dziękuję, że zechcieliście Państwo przyjąć nasze zaproszenie.

Informacja o projekcie:

Projekt „Integracja przez Edukację. Innowacyjne metody asystentury rodzinnej narzędziem wyrównywania szans rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym” jest projektem edukacyjnym. **Celem głównym projektu** jest zwiększenie poziomu integracji społecznej rodzin z dziećmi na utrzymaniu zagrożonych wykluczeniem społecznym poprzez rozpowszechnienie stosowania metod pracy asystenta rodziny w publicznych instytucjach pomocy społecznej. **Cele szczegółowe projektu** to:

1. Zwiększenie kompetencji zawodowych przedstawicieli zawodów społecznych z zakresu wykorzystywania nowoczesnych metod w pracy z rodziną zagrożoną wykluczeniem społecznym, oraz

2. Przygotowanie nowej, adekwatnej do współczesności formy wsparcia środowiskowego adresowanej do rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym poprzez dostosowanie metod i technik stosowanych w procesie pomagania do uwarunkowań i praktyk publicznych instytucji pomocowych.

Projekt realizowany jest w partnerstwie ponadnarodowym. Naszymi partnerami są Uniwersytet Masaryka z Brna w Republice Czeskiej, Uniwersytet East London oraz Instytut Kształcenia Zawodowego z Linz w Austrii. Podobne badania zostaną przeprowadzone również w Austrii, Czechach i Anglii.

Rozmowa z Państwem jest dla nas bardzo ważna, ponieważ chcemy wzmocnić kompetencje asystentów rodziny poprzez wypracowanie nowych metod i narzędzi do pracy z rodziną, które będą pomocne w waszej pracy i uzupełnia Państwa dotychczasową praktykę.

2. Powiadomienie o rejestracji spotkania oraz przybliżenie techniki zogniskowanych wywiadów grupowych oraz roli moderatora

Moderator:

W trakcie naszej dyskusji padnie wiele pytań i różnych odpowiedzi. Proszę bardzo, abyście Państwo w żaden sposób nie czuli się skrępowani czy ograniczeni moją obecnością albo opiniami innych uczestników badania. Nie obowiązuje jednomyślność. Każdy uczestnik może pozostać przy własnych poglądach, przy swoim zdaniu. Każda wypowiedź jest ważna i cenna.

Proszę o zabieranie głosu pojedynczo, ponieważ będziemy rejestrować przebieg spotkania za pomocą dyktafonu. Rejestrowanie naszej rozmowy jest konieczne ze względu na to, że nie jestem w stanie notować każdej Państwa wypowiedzi, a nie chciałabym, aby coś mi umknęło. Materiał zarejestrowany będzie wykorzystany jedynie przeze mnie do sporządzenia końcowego raportu, nie zostanie on użyty w żadnym innym celu, nie będzie rozpowszechniany, ani publikowany. Materiał zgromadzony na tych zajęciach będzie służył do celów badawczych. Dodatkowo rejestrujemy go tylko i wyłącznie dźwiękowo, co nie naraża Państwa na wykorzystanie wizerunku. Moją rolą dzisiaj będzie poprowadzenie dyskusji w taki sposób, aby każdy z Państwa miał równą szansę nieskrępowanego wyrażania własnych opinii na omawiane tematy.

Bardzo proszę o współpracę.

3. Przedstawienie uczestników spotkania

Moderator

Ponieważ spędzimy ze sobą najbliższe **kilkadziesiąt** minut proponuję, abyśmy się lepiej poznali. Proszę powiedzieć kilka słów o sobie: może według takiego wzoru:

Mam na imię

Pracuje w: Na stanowisku

W zawodzie odlat

Wykształcenie.....specjalizacja

[moderator mówi kilka słów o sobie, potem zachęca uczestników. Na koniec moderator prosi, aby badani napisali na specjalnie przygotowanych karteczkach – „wizytówkach” swoje imiona, a następnie ustawili je przed sobą, w sposób widoczny dla moderatora.]

4. Znaczenie środowiska lokalnego, jako miejsce pracy i przestrzeni społecznej w procesie pomagania

Moderator

Proszę nam opowiedzieć, jak wygląda Państwa typowy dzień pracy

Lista poszukiwanych informacji:

1. Opis wszystkich czynności zawodowych, które wykonuje asystent w ciągu dnia.
2. W jakim systemie pracuje asystent rodziny?
3. Z iloma rodzinami dziennie spotyka się asystent rodziny?
4. Jak podejmuje interwencje?

Moderator:

Czy każdy dzień pracy wygląda tak samo, czy też realizujecie Państwo również inne zadania, które „wychodzą” poza codzienną rutynę pracy?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Czy zajmują się prowadzeniem zajęć grupowych?
2. Czy włączają się w organizację działań środowiskowych – organizacja, udział w festynach, spotkaniach?

Moderator:

Jaki schemat pracy z rodziną mają Państwo wypracowany – nakazowy, czyli dają państwo zadanie rodzinie i ona je wypełnia, czy pomocniczy – A może towarzyszy Państwo rodzinie w wypełnianiu przez nią zadań?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Jaki schemat pracy stosują asystenci rodziny?
2. Jaki stosunek do klienta ma asystent rodziny?
3. Dlaczego asystenci stosują taki schemat pracy – czy z doświadczenia czy dlatego że ktoś im go narzucił (np. kierownik)?

Moderator:

Interesuje mnie z iloma rodzinami pracujecie - czy jest to liczba za duża, za mała czy może akurat?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Z iloma rodzinami pracują asystenci?
2. Co takiego robią z rodzinami, że mają opinię, że rodzin jest za dużo albo za mało?
3. Czy dokumentacja asystenta i obowiązek jej prowadzenia ma wpływ na obciążenie pracą?

Moderator:

Proszę powiedzieć, jakiego rodzaju dokumentacje stosują się w Państwa organizacji?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Jakie standardy stosują asystenci podczas opracowywania planu pomocy z rodziną?
2. Czy istnieją dokumenty określające okresową sytuację rodziny?
3. Jaką inną dokumentację prowadzą asystenci i czy jest ona użyteczna?
4. Czy plan pracy z rodziną jest według opinii asystentów użyteczny – czy jest potrzebny?

Moderator:

Rozumiem, że działacie Państwo w swojej pracy zgodnie z założeniami ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Współpracujecie Państwo z pracownikami socjalnymi, ponieważ w większości to na ich wniosek do rodzin kierowany jest asystent rodziny. Jednak w praktyce można zauważyć, że wasze obowiązki – asystenta i pracownika socjalnego często się pokrywają, zachodzą na siebie. Jak Państwo to rozwiązują – za co w pracy z rodziną odpowiada pracownik a za co asystent?

Czy Państwa zakres obowiązków pokrywa się z zakresem obowiązków innych pracowników, którzy również współpracują z rodziną? Jeśli tak – dlaczego tak się dzieje? Jak sobie Państwo z tym radzicie?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Czy system pomocy jest tak skonstruowany, że dzieli obowiązki pomiędzy pracowników i jasno określa ich rolę?
2. Jaka jest opinia asystenta na temat współpracy z pracownikiem socjalnym?
3. Jak rozumieją zakres swoich obowiązków?

Moderator:

Czy w środowisku lokalnym są inne, poza ośrodkami pomocy społecznej zasoby, z których mogą Państwo korzystać ?

5. Charakterystyka rodzin objętych wsparciem asystenta rodziny i ich problemów**Moderator:**

Z dotychczasowych badań dotyczących rodzin w systemie pomocy społecznej wynika, że są to rodziny tzw. wieloproblemowe, czyli inaczej mówiąc, w każdej z nich istnieje szereg, powiązanych ze sobą problemów, które w rezultacie przekładają się na jakość życia każdego z członków rodziny oddzielnie.

Jaka jest struktura społeczna (przekrój) tych rodzin?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Struktura społeczna rodzin
2. Jakie problemy charakteryzują rodziny pozostające pod opieką asystenta?
3. Czy rodziny utrzymują kontakty społeczne z rodzinami w podobnej sytuacji czy raczej odmiennej?)
4. Jakie mają zainteresowania, jeśli mają?

Moderator:

Czy mogą państwo scharakteryzować te rodziny, w kategoriach psychologicznych: jak sobie radzą ze swoim statusem osoby korzystającej z pomocy społecznej?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Czy i jak silnie członkowie rodzin pragną zmienić swój status? Jaki jest poziom ich determinacji?
2. Czy rodziny uruchamiają mechanizmy racjonalizacji swojej sytuacji? Jeśli tak to jakie?
3. Czy rodziny przejawiają postawę aktywną czy pasywną?
4. Jakie są zasoby rodziny jako całość i jej poszczególnych członków
6. Czy rodziny lub ich członkowie mają cele życiowe?
7. Czy rodziny mają ważne wartości, na których można byłoby oprzeć uruchamianie systemów motywacyjnych do zmiany ich stanu?

6. Znaczenie standaryzacji asystentury rodzinnej

Moderator:

Czy w Państwa firmie istnieją opracowane standardy pracy z rodzinami czy może podejmowane przez Państwa działania są uzależnione wyłącznie od państwa samodzielnych decyzji?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Czego dotyczą standardy – czy ogólnych zapisów odnośnie etapów postępowania, czy też zawierają zapisy odnośnie metodyki działania?
2. Czy w trakcie wykonywania zadań, asystenci stosują się do założeń określonych w tych standardach?
3. Czy standardy asystentury rodzinnej ułatwiają czy też utrudniają pracę?
4. Czy standardy są źródłem wiedzy w sytuacjach trudnych, nietypowych?
5. Czy standardy jasno określają zadania asystenta, systematyzują podejmowanie działań?
6. Czy standardy ułatwiają planowanie zasad współpracy z rodziną?

7. Metodyka działania asystenta rodziny**Moderator:**

Proszę opowiedzieć jak wyglądała współpraca z rodziną od pierwszego wejścia do rodziny.

Lista poszukiwanych informacji:

1. Opis problemu rodziny – wyszczególnienie wszystkich problemów występujących w rodzinie
2. Jak wygląda proces rozpoczęcia pracy z rodziną?
3. W jaki sposób i w jakim okresie jest opracowywany plan pracy z rodziną?

Moderator:

Chciałabym zapytać czy zadania, które stawiacie Państwo członkom rodzin są przez nich wykonywane zgodnie z ustaleniami – czyli czy są w ogóle wykonywane, czy może są wykonywane ale z opóźnieniami, albo nie do końca, niedokładnie.

Lista poszukiwanych informacji:

1. Praca na zadaniach – metody stosowane przez asystentów i ich efektywność

Pytanie pomocnicze moderatora: Czy jest to spowodowane brakiem umiejętności korzystania z wiedzy nabytej w życiu? Czy może są to jakieś blokady? A może to lenistwo? Brak chęci do podjęcia działań wynikający z braku dobrej woli?

Moderator:

Proszę nam przedstawić efekty płynące z waszej pracy. Pochwalcie się proszę, co się udało załatwić, poprawić w życiu rodziny?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Co takiego się wydarzyło, że rodzina odniosła sukces, nawet w niewielkim obszarze.
2. Czy na powodzenie pracy wpłynęły dobre relacje asystenta z rodziną?
3. Czy zasoby rodziny były na tyle wystarczające, że wpłynęły na powodzenie pracy z rodziną?
4. Czy pozytywne efekty współpracy były określone w planie pomocy?
5. Czy rodzina współpracowała tylko z asystentem, czy również z innymi instytucjami, specjalistami?
6. Jakie elementy metodycznego działania występowały w pracy z rodziną i przyniosły sukces?
7. Czy asystent pracował tylko na własnych pomysłach – czy może w swojej pracy stosował elementy metodycznego działania?

Moderator:

Na pewno Państwo wiecie, że praca asystenta rodziny z zdecydowanym stopniem opiera się na metodach pracy socjalnej. Czy są one wam pomocne w pracy z rodziną? Jeśli tak, to czy możecie nam państwo powiedzieć, które z nich wykorzystujecie w swojej pracy?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Czy stosowanie uporządkowanego działania przekłada się na efektywność pracy asystenta i w jakim stopniu?
2. W jaki sposób metodyczne działanie przekłada się na powodzenie pracy z klientem?
3. Jeżeli nie - co wpływa na powodzenie pracy z klientem?

Moderator:

Dużo mówiliśmy o sukcesach, a teraz porozmawiajmy krótko o porażkach w waszej pracy. Może przedstawić nam Państwo takie sytuacje, że pomimo podjętych, zaplanowanych działań nie odnieśliście Państwo założonego minimalnego efektu.

Lista poszukiwanych informacji:

1. Przyczyny niepowodzeń w pracy.
2. Rodzaj stosowanych metod
3. Jakie były zakładane efekty?

8. Bariery w pracy asystenta rodziny

Moderator:

Praca asystenta rodziny generuje wiele problemów i to o różnym charakterze. Proszę powiedzieć, co wam, asystentom rodziny sprawia najczęściej problemów w pracy

Lista poszukiwanych informacji:

1. Przedstawienie różnego rodzaju barier: instytucjonalno – logistycznych, organizacji pracy, bariery ze strony rodzin

Moderator:

Praca asystenta rodziny jest wymagająca, nie tylko pod względem przygotowania merytorycznego, ale i obciążenia emocjonalnego, co niewątpliwie związane jest z współpracą z rodziną i jej problemami. Proszę powiedzieć, jakiego wsparcia Państwo oczekujecie w związku z wykonywaniem swoich obowiązków zawodowych?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Czy asystenci mają zagwarantowaną superwizję?
2. Czy asystenci mają wsparcie koordynatorów lub kierowników?
3. Czy asystenci mogą liczyć na wsparcie współpracowników?
4. Czy asystenci mają dostęp do szkoleń, jeśli tak, to w jakim obszarze?

9. Zakończenie

Moderator:

Bardzo dziękuję za udział w badaniu. Informacje uzyskane w toku naszej dyskusji będą istotne na kolejnych etapach naszego projektu. Dziękuję za wyrażone wszystkie Państwa opinie i wypowiedzi, które są dla nas bardzo cenne i stanowią ważny materiał do analizy dla całego projektu. Dzięki naszej dyskusji bardzo dużo dowiedziałam się o możliwościach pomocy i pracy z rodzinami zagrożonymi wykluczeniem społecznym. Jeszcze raz bardzo serdecznie dziękuję za pomoc i owocną dyskusję.

ZAŁĄCZNIK NR 2

Scenariusz badania fokusowego

Rozpoznanie uwarunkowań efektywności współpracy asystenta rodziny z rodzinami zagrożonymi wykluczeniem społecznym

Grupa – rodziny objęte pomocą asystenta rodziny

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Wprowadzenie – przedstawienie się moderatora, projektu oraz całego badania |
|---|

Moderator:

Dzień dobry,

Nazywam się i jestem pracownikiem

Zaprosiliśmy dziś Państwa do dyskusji, której celem jest poznanie Państwa problemów, potrzeb i oczekiwań odnośnie pomocy asystentów rodziny. Spotkanie jest częścią projektu realizowanego w ramach programu Komisji Europejskiej Erasmus+ . Nasze dzisiejsze spotkanie potrwa maksymalnie do 120 min. Bardzo dziękuję, że zechcecie Państwo przyjąć nasze zaproszenie.

Informacja o projekcie:

Projekt przez nas realizowany, o tytule „Integracja przez Edukację. Innowacyjne metody asystentury rodzinnej narzędziem wyrównywania szans rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym”. Celem tego projektu jest wypracowanie metod i sposobów pomocy rodzinom tej pomocy potrzebującym. Mówiąc o pomocy chodzi nam tu nie tyle o pomoc socjalną, udzielaną przez ośrodki pomocy społecznej, ale bardziej o pomoc w wychodzeniu z sytuacji problemowych, w jakich może znaleźć się rodzina.

Projekt realizowany jest w partnerstwie ponadnarodowym. Naszymi partnerami są Uniwersytet Masaryka z Brna w Czechach, Uniwersytet East London oraz Instytut Kształcenia Zawodowego z Linz w Austrii. Podobne badania zostaną przeprowadzone również w Austrii, Czechach i Anglii. Już pierwsze rozmowy z naszymi partnerami z

zagranicy wskazują, że w całej Europie, w każdym państwie, są rodziny, które z różnych przyczyn potrzebują pomocy. Pomocy rozumianej, jako wsparcie wykwalifikowanych osób, które będą pomagać każdemu z członków rodziny.

Rozmowa z Państwem jest dla nas bardzo ważna. Jesteście państwo dla nas ekspertami, chcemy na podstawie waszych doświadczeń życiowych i problemów, przed którymi stanęliście, opracować najlepsze metody wsparcia rodzin mających problemy.

- **Powiadomienie o rejestracji spotkania oraz przybliżenie techniki zogniskowanych wywiadów grupowych oraz roli moderatora**

Moderator:

W trakcie naszej dyskusji padnie wiele pytań i różnych odpowiedzi. Proszę bardzo, abyście Państwo w żaden sposób nie czuli się skrępowani czy ograniczeni moją obecnością albo opiniami innych uczestników badania.

Nie obowiązuje jednomyślność. Każdy uczestnik może pozostać przy własnych poglądach, przy swoim zdaniu. Każda wypowiedź jest ważna i cenna.

Proszę o zabieranie głosu pojedynczo, ponieważ będziemy rejestrować przebieg spotkania za pomocą dyktafonu.

Rejestrowanie naszej rozmowy jest konieczne ze względu na to, że nie jestem w stanie notować każdej Państwa wypowiedzi. Materiał zarejestrowany będzie wykorzystany jedynie przeze mnie do sporządzenia końcowego raportu, nie zostanie on użyty w żadnym innym celu, nie będzie rozpowszechniany, ani publikowany. Materiał zgromadzony na tych zajęciach będzie służył do celów badawczych. Dodatkowo rejestrujemy go tylko i wyłącznie dźwiękowo, co nie naraża państwa w żaden sposób. Moją rolą dzisiaj będzie poprowadzenie dyskusji w taki sposób, aby każdy z Państwa miał równą szansę nieskrępowanego wyrażania własnych opinii na omawiane tematy.

- **Przedstawienie uczestników spotkania**

Moderator

Spędzimy ze sobą najbliższe kilkadziesiąt minut. Rozdam państwu teraz ankiety – bardzo proszę je wypełnić [*moderator rodzaje ankiety metryczkowe*]. Ankiety te są standardowe w tego rodzaju badaniach.

- **Charakterystyka działań podejmowanych w pracy z rodziną**

Moderator:

Szanowni Państwo, z tego, co wiem to każdy z Państwa, państwa rodzina, współpracuje z asystentem rodziny. Proszę powiedzieć jak wygląda typowy dzień, w którym asystent przychodzi do Państwa do domu.

Lista poszukiwanych informacji:

1. Czy są to wizyty zapowiedziane, czy też asystent przychodzi o różnych porach dnia i w różnych dniach (niezapowiedziany).
2. Jaką rodziną ma zadania do zrealizowania?
3. Jak często rodzina spotyka się z asystentem?
4. Czy zadania te są trudne do zrealizowania? Czy rodziny mają z nimi problem? Jeśli tak, to, jakiego rodzaju jest to problem?
5. Dlaczego rodziny nie mogą poradzić sobie z problemami? Bo się boją? Bo nie chcą? Bo nie umieją?

Moderator:

Jak asystent z państwem współpracuje – nakazuje Wam wykonanie jakiegoś zadania i potem to sprawdza? Czy może pomaga wam swoją obecnością, swoim działaniem wykonać zadanie?

Lista poszukiwanych informacji:

1. W jaki sposób współpracuje asystent?
2. Jakie problemy we współpracy widzą przedstawiciele rodzin?
3. Czy asystent pomaga? Czy każe tylko i wymaga czy pomaga w wykonaniu zadań?
4. Jaki system współpracy preferują rodziny – nakazowy czy pomocniczy?

Moderator:

Czy asystent rodziny kieruje Państwa na zajęcia grupowe w ośrodku pomocy społecznej lub w innych instytucjach?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Czy asystent pracuje sam z rodziną, czy szuka innych form pomocy?
2. Czy asystent kieruje członków rodziny na zajęcia dodatkowe – grupy wsparcia, zajęcia grupowe z innymi osobami, które korzystają z pomocy asystenta?
3. Czy zajęcia grupowe dają coś więcej niż samotny kontakt z asystentem?
4. Przykłady zajęć, z jakich korzystają rodziny.

Moderator:

Czy są Państwo w stanie powiedzieć, co się poprawiło w waszym życiu, od kiedy jest asystent, co się udało załatwić, jaki problem rozwiązać przy współpracy z asystentem?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Z jakimi problemami borykają się rodziny?
2. W jaki sposób współpracuje z nimi asystent?

- **Ocena współpracy instytucjonalnej**

Moderator:

Chciałam zapytać Państwa, kto jeszcze, oprócz asystenta rodziny odwiedza Państwa (pracownik socjalny, kurator, pedagog szkolny)?

Czy według Państwa to dobrze, że ci wszyscy urzędnicy interesują się waszą rodziną? A może chcecie, aby dali wam spokój? Proszę uzasadnić swoją odpowiedź.

Lista poszukiwanych informacji:

1. Jak członkowie postrzegają udzielaną im pomoc?
2. Jak członkowie rodzin postrzegają swoje problemy?
3. Czy członkowie rodzin umieją korzystać z udzielanej pomocy?
4. Czy członkowie rodzin sami szukają wsparcia w innych instytucjach?

Pytanie pomocnicze moderatora: Czy korzystacie Państwo z pomocy innych instytucji niż MOPS (np. kościół, darczyńcy, fundacje etc.)

Lista poszukiwanych informacji:

1. Jakiego rodzaju jest to pomoc (uczestnictwo w kursach, w projektach, spotkania, grupy wsparcia, pomoc materialna).
2. Które z form pomocy bardziej odpowiadają rodzinom – te świadczone przez asystenta czy te, świadczone przez inne organizacje?

- **Oczekiwania klienta wobec instytucji**

Moderator:

Proszę sobie wyobrazić osobę, na której Państwu bardzo zależy, która nie umie poradzić sobie z jakimś problemem, np. bliska przyjaciółka, lub rodzeństwo, etc. Jakby jej państwo pomogli? Proszę sobie wyobrazić, że mają państwo sąsiadkę, z trójką dzieci,

która sobie nie radzi. Jak można jej pomóc? Jakie działania by jej Państwo zaproponowali?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Czy pomoc świadczona przez asystenta jest traktowana przez członków rodzin, jako pomoc w wyjściu z sytuacji czy jako usługę im należną?

- **Ocena swoich możliwości**

Moderator:

Wiecie Państwo, że asystent nie będzie z Państwem przez całe życie. Jak Państwo widzą swoją przyszłość bez asystenta?

Lista poszukiwanych informacji:

1. Czy członkowie rodzin myślą o swojej przyszłości?
2. Czy starają się pomóc sobie sami?

- **Zakończenie**

Moderator:

Bardzo dziękuję za udział w badaniu. Informacje uzyskane w toku naszej dyskusji będą istotne na kolejnych etapach naszego projektu. Dziękuję za wyrażone wszystkie Państwa opinie i wypowiedzi, które są dla nas bardzo cenne i stanowią ważny materiał do analizy dla całego projektu. Dzięki naszej dyskusji bardzo dużo dowiedziałam się o możliwościach pomocy i pracy z rodzinami, które z różnych powodów znalazły się w trudnej dla siebie sytuacji. Jeszcze raz bardzo serdecznie dziękuję za pomoc i owocną dyskusję.