

Asystentura rodziny

nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce

red. Małgorzata Szpunar

Gdynia 2011

Publikacja jest efektem konferencji „Asystentura – impuls do samozmiany”, zorganizowanej przez MOPS w Gdyni, która odbyła się w dniach 30 listopada - 1 grudnia 2009 roku w Gdyni i nie jest przeznaczona do sprzedaży.

Wykorzystywanie w części lub całości materiałów zawartych w tym opracowaniu możliwe jest jedynie na prawach cytatu, zgodnie z ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych z 1994 r. Właścicielem autorskich praw majątkowych do publikacji jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni.

Redakcja: dr Małgorzata Szpunar
Recenzent: prof. dr hab. Maria Mendel

Skład i łamanie: Wydawnictwo Historyczne Tabularium, tel. 502 504 709,
wydawnictwo@tabularium.pl
Korekta językowa: Małgorzata Szumna
Zdjęcie na okładce: Dorota Nawala
Druk i oprawa: Sowa-Druk na Życzenie www.sowadruk.pl tel. 22 431-81-40

Wydawca: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni
81-265 Gdynia, ul. Grabowo 2
tel/fax: 58 782 01 20, 58 625 93 30, 58 625 93 37
www.mopsgdynia.pl
www.rodzinablizejsiebie.pl

Współpraca: Uniwersytet Gdański
80-952 Gdańsk, ul. Bażyńskiego 1a (Rektorat)
tel.: 523 24 00, fax. 58 552 03 11
www.ug.edu.pl

ISBN 978-83-932137-0-2
Wydanie drugie, Gdynia 2011



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja została współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

Wstęp	1
Katarzyna Łangowska Asystent rodziny jako nowa metoda pracy pomocy społecznej w Polsce . . .	5
Monika Rudnik Asystentura rodzin realizowana w ośrodkach pomocy społecznej w Polsce. .	25
Małgorzata Szpunar Charakterystyka rodzin z wieloma problemami	41
Małgorzata Szpunar Ku profesjonalizacji zawodu asystenta	55
Aleksandra Dębska-Cenian Asystowanie – rozważania na temat istoty tego silnie zindywidualizowanego wsparcia	67
Jarosław Józeczyk Szanse i zagrożenia dla asystentury – refleksja praktyka	73
Michał Guć Asystentura – szanse i zagrożenia z perspektywy gminy	79
Małgorzata Szpunar Szanse i zagrożenia dla asystentury rodzin w Polsce	85
Zakończenie	113

Wstęp

Niniejsza książka jest wynikiem namysłu licznych praktyków i teoretyków działających w kierunku poprawy jakości pracy socjalnej prowadzonej z rodzinami mającymi wiele problemów życiowych, które od dawna korzystają ze wsparcia pomocy społecznej. Wiedza w niej zawarta odnosi się do stanu obowiązującego przed wejściem w życie ustawy o pieczy zastępczej.

Autorzy publikacji pracują od kilku lat nad projektem asystentury rodzin w Gdyni, starając się zgłębiać temat w oparciu o przykłady podobnej pracy w całym kraju. Ubiegłoroczna konferencja (2009 r.) na ten temat – zorganizowana w ramach projektu „Rodzina bliżej siebie” realizowanego przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni – dała impuls do pracy nad książką oraz pozwoliła na zebranie materiału porównującego stosowanie asystentury w innych ośrodkach, a także pobudziła niektóre środowiska do jej wdrażania czy badania. Dotychczasowa praca z rodzinami obciążonymi wieloma problemami pokazała, że należy poszukiwać innych form działalności, by doprowadzić do rozwiązania trudności, w efekcie zaś do wyjścia podopiecznych z koła ubóstwa i ich usamodzielnienia się. Wszelkstronna obserwacja, rozmowy z klientami oraz studia nad literaturą przedmiotu podpowiadają, że zwiększenie natężenia pracy socjalnej, towarzyszenie w dokonywaniu zmian w rodzinie czy wielowymiarowe wspieranie, mogą przynieść pożądane efekty.

Prace zawarte w niniejszym tomie zostały przygotowane zarówno przez praktyków, którzy dzielą się swoją refleksją i sukcesami zawodowymi, jak i przez teoretyków, którzy wskazują na rysujące się tendencje rozwojowe w zakresie efektywności metody asystentury rodzin w pomocy społecznej. Omawiają oni również funkcjonowanie rodzin z wieloma problemami oraz wskazują, iż pewne ich zachowania związane są z mechanizmem wyuczonej bezradności.

Książkę otwiera artykuł poświęcony prezentacji efektów pracy zaobserwowanych po wprowadzaniu w życie tego podejścia w ramach projektu „Rodzina bliżej siebie”. Jego koordynatorka opisuje, jakie zadania realizują asystenci rodzin, przedstawia wykształcone w trakcie trzyletniej praktyki zasady, którymi kieruje się asystent oraz pokazuje, jakie rezultaty przynosi jego praca. Omówiono tutaj szeroki zakres wspierania klientów: od pracy socjalnej, poprzez aktywizację edukacyjną, utworzenie szkoły dla rodziców, szkolenia w zakresie prowadzenia budżetów domowych aż do organizacji czasu wolnego oraz planowania kariery zawodowej. Zakres tych działań uzależniony jest od indywidualnych potrzeb rodziny i – jak podkreśla autorka pierwszego rozdziału – istotne jest tutaj dokonywanie rozpoznania za każdym razem z osobna. Służyć temu ma pogłębiona diagnoza oraz odpowiednie nastawienie asystenta wobec klienta. Wszyscy specjaliści zgodnie potwierdzają, że działania mają szansę powodzenia, gdy są adekwatne wobec

oczekiwać podopiecznych i gdy pracownik socjalny widzi w rodzinie jej mocne strony oraz pracuje na tych zasobach. Autorka pokazuje poszczególne etapy projektu i efekty pracy, które przekonują, że pomysł wprowadzenia asystentury rodzin się sprawdził. Rodzinach beneficjentów programu rośnie świadomość rodzicielska, dzieci są bardziej zadbane, a sytuacje, gdy trzeba uciekać się do ich umieszczania w placówkach opiekuńczych, co za każdym razem jest prawdziwym dramatem, są nieliczne. Poza tym rodzice, dzięki działaniom asystentów i finansowaniu szeroko rozumianej aktywizacji zawodowej, mają szansę na usamodzielnienie w kwestiach zawodowych czy finansowych. Oczywiście, są to działania długofalowe, jednak dzięki projektom, możliwe jest doprowadzenie do ich sfinalizowania w ciągu najbliższych miesięcy czy dwóch-trzech lat.

Kolejny rozdział to interesujące omówienie dokonań różnych ośrodków pomocy społecznej w Polsce, które od kilku lat eksperymentują, wprowadzając asystentury rodzin. Prezentacja ta stanowi analizę materiału zebranego przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni w ramach przygotowań do konferencji „Asystentura – impuls do samozmiany”, która odbyła się w grudniu 2009 roku. Była ona poświęcona przedstawieniu doświadczeń pracy przy pomocy tej metody, a także stanowiła okazję do zastanowienia się nad pojawiającymi się trudnościami związanymi z wypełnianiem tej roli zawodowej. Krzepiący jest fakt, że przedstawiciele ośrodków pomocy społecznej widzą pozytywne rezultaty swojego wysiłku i cieszą ich sukcesy, a tym samym pragną kontynuować i rozszerzać swe działania na dalsze rodziny oraz inne grupy wsparcia, np. poprzez asystowanie osobom niepełnosprawnym. Autorka pokazuje, czym martwią się asystenci, a także w jakim kierunku idzie profesjonalizacja tej roli oraz jak rozwiązują oni problemy etyczne, finansowe czy organizacyjne. Nie ma wątpliwości, że asystentura rodzin jest działaniem, które spotyka się z pozytywnym odzewem ze strony klientów i przynosi sukces oraz zadowolenie z pracy.

Analizę wiodących problemów społecznych miasta Gdyni oraz mechanizmów funkcjonowania rodzin z wieloma problemami prezentuje kolejny z rozdziałów. Przedstawione tutaj argumenty wskazują na konieczność wprowadzenia metody asystentury rodzin. W artykule pokazano zakres zjawisk problemowych, takich jak trudności przy wychodzeniu z kryzysu oraz mechanizm wyuczonej bezradności, których zrozumienie może pomóc asystentowi w rozpoznaniu mechanizmu funkcjonowania klientów, braku ich aktywności (często we wszystkich aspektach życia) czy rezygnacji z dążenia do wytyczonych celów.

Następne rozdziały wprowadzają czytelnika w rozważania na temat profesjonalizacji zawodu asystenta. Przedstawiają go na tle innych grup zawodowych oraz są próbą umiejscowienia asystentury w kontekście form wsparcia społecznego realizowanych w Polsce i za granicą. Zwracają także uwagę na uniwersalność tej metody pracy i rolę, jaką pełni asystentura w odpowiedzi na potrzeby zarówno samych klientów, jak i systemu wsparcia.

Ostatnie rozdziały pokazują szanse i zagrożenia związane z wypełnianiem tej roli zawodowej, zwłaszcza w obszarze polityki społecznej realizowanej przez samorząd gminy. Oczywiście, nie wyczerpują one całej listy możliwych sytuacji. Warto się tutaj skupić na potencjale tkwiącym w samych asystentach, który bierze się z kompetencji nabytych przez nich w trakcie edukacji specjalistycznej, z doświadczenia zawodowego czy wreszcie z dokonywanej refleksji. Ponadto istotne jest to, jak asystenci mogą w trakcie swojej pracy zawodowej rozwijać się i doskonalić.

Jeśli natomiast chodzi o zagrożenia łączące się z realizacją pracy asystenckiej, to w niniejszej publikacji skupiamy się na tych, które wpisane są w rolę zawodową „pomagaczy”, czyli wypalenie zawodowe czy przeżywanie dylematów moralnych. Uzmysłować sobie trzeba także, jakie niebezpieczeństwa dla skutecznego działania asystenckiego wynikają z faktu, że ta metoda traktowana jest wciąż jako swoisty eksperyment, a co za tym idzie, brakuje pewnych zabezpieczeń finansowania asystentury oraz nie ma mechanizmów prawnych regulujących współpracę innych podmiotów – samorządu, kuratorów, policji, pedagogów, itd. – z asystentem.

Jako autorzy niniejszej publikacji pragniemy złożyć serdeczne podziękowania wszystkim, którzy tworzyli idee asystentury rodzin, dzielili się z nami doświadczeniami i wspierali w wysiłkach w dążeniu do doskonalenia tej metody pracy w pomocy społecznej. Bez zrozumienia i wielowymiarowego wsparcia Samorządu Miasta Gdyni, szczególnie ze strony Pana Wiceprezydenta Gdyni Michała Gucia, wiele rzeczy nie mogłoby się w tym projekcie udać. Dziękujemy Koleżankom i Kolegom z Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni oraz z innych zaprzyjaźnionych placówek, że wyrazili chęć spotkania się i wymiany myśli dla dobra naszych klientów.

Osobiście, jako redaktor publikacji, składam podziękowania wszystkim autorom tekstów zamieszczonych w niniejszej książce za obdarzenie mnie zaufaniem w finalizowaniu pewnego etapu naszej wspólnej pracy i podzielenie się jej owocami.

Osobne słowa podziękowania pragnę skierować do Pani Profesor Marii Mendel, Kierownikowi Zakładu Pedagogiki Społecznej Uniwersytetu Gdańskiego, za umożliwienie mi podjęcia współpracy z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Gdyni, życzliwe słowa zachęty w kierunku penetrowania tego obszaru badań i przychylną recenzję naszego działania.

Małgorzata Szpunar

Katarzyna Łangowska
Asystent rodziny jako nowa metoda pracy pomocy społecznej w Polsce

Wprowadzenie

Niniejszy rozdział stanowi refleksję długoletniego pracownika socjalnego nad zmianą w kierunku budowania bardziej nowoczesnych i efektywnych form działania w pracy socjalnej. Wskazuje także na drogę wypracowania w gdyńskim ośrodku pomocy społecznej, metody asystentury rodzin – będącej jednym z prekursorskich modeli wspierania rodzin wieloprotymowych.



Katarzyna Łangowska
pracownik socjalny i pedagog. Kreator innowacyjnych metod pracy socjalnej. Współautor i od 2008 r. koordynator projektu systemowego „Rodzina bliżej siebie”, promującego metodę asystentury w Gdyni.

Pokazuję tutaj z jednej strony ramy profesjonalnego działania pracowników socjalnych oraz asystentów, którzy świadczą pracę socjalną, a z drugiej przykładową metodę skutecznego jej realizowania. Chcę również przedstawić ewolucję zadań pracowników socjalnych, a także intuicyjne dochodzenie do coraz to bardziej efektywnych i podmiotowych działań na rzecz klientów i ich rodzin.

Na początku działalności ośrodków pomocy społecznej zakres możliwości, metod i narzędzi, jakimi dysponowali pracownicy socjalni, zdawał się być bardzo ograniczony, zarówno od strony merytorycznej, finansowej jak i organizacyjnej. W chwili obecnej upraszczając można powiedzieć, że pracownicy socjalni mają do dyspozycji obszerny wywiad środowiskowy (o ironio!), jak i z założenia wiele metod i narzędzi oraz możliwość wszechstronnej współpracy środowiskowej. Tutaj pracownicy socjalni oraz decydenci mogą wykazać się innowacyjnością oraz wrażliwością społeczną, by wspierać środowiska lokalne, w których pracują.

Podjęmę tu próbę scharakteryzowania roli asystentów rodziny i odniesienia jej do odmiennych zadań pracownika socjalnego. Wskazuję na ich możliwości współdziałania w rozwiązywaniu trudnych sytuacji życiowych klientów oraz na znaczenie ich roli w efektywnym i skutecznym działaniu społecznym. Opisuję także w tym rozdziale kontrakt, będący jednym z wyjściowych narzędzi pracy asystentów i pracowników socjalnych. Jest on – wypracowaną w trakcie dialogu pomiędzy profesjonalistą pracy socjalnej a beneficjentem – ścieżką zmiany społecznej rodziny.

Ku nowoczesnej pracy socjalnej

Jako wieloletniego pracownika socjalnego często nachodziła mnie refleksja dotycząca zasadności pomocy drugiemu człowiekowi oraz moich możliwości

w kontekście ich oczekiwań. Bardzo często oczekiwania klienta, moje widzenie poprawności funkcjonowania społecznego oraz ramy instytucjonalne pomocy społecznej nie dawały się zgrać, ani wpisać w podobny obszar zależności i oczekiwanych rezultatów. Rodziło to frustrację wszystkich trzech podmiotów, a najbardziej moją jako osoby szczególnie wrażliwej na drugiego człowieka oraz frustrację klienta, czyli tego, którego bezpośrednio dotyczył problem. Zakres moich możliwości jako pracownika socjalnego bardzo zmienił się przez 30 lat mojej pracy zawodowej, co pokrótce chcę przedstawić. Zmieniły się problemy społeczne, a szczególnie ich nasilenie. Zmieniło się nastawienie samorządów, klientów oraz nas profesjonalistów i, co najważniejsze, ewaluowały metody i narzędzia pracy. Przez lata nauczyliśmy się korzystać z dorobku naukowego jak i z własnej praktyki i przykładów takowej z zagranicy. Dostosowujemy na bieżąco swój warsztat pracy, korzystamy z możliwości, jakie daje nam Unia Europejska, budujemy nową świadomość społeczną ludzi dookoła. Staramy się w chwili obecnej angażować w działalność społeczną nie tylko beneficjentów ośrodka pomocy społecznej, ale i całą społeczność lokalną, bo nasze doświadczenie pokazuje, że kompleksowe działanie (zarówno odpowiednich służb, jak i o odpowiednim zasięgu) daje najlepsze rezultaty.

Zacznę może analizę zakresu działania służb społecznych i możliwości profesjonalnego pomagania od sięgnięcia do najdalszej mojej przeszłości zawodowej. W latach osiemdziesiątych pomoc społeczna nazywana była „opieką” i literalnie sprawę rozumiejąc taka była, czyli opiekowała się osobami, które nie radziły sobie samodzielnie i raczej nie kierowały się oczekiwaniem usamodzielnienia się po odpowiednim wsparciu/pomocy. Zajmowano się głównie ludźmi w wieku poprodukcyjnym, uznając prawdopodobnie, że jest to grupa społeczna +najbardziej wymagająca opieki. Sporadycznie pomagano rodzinom wielodzietnym i niepełnym oraz inwalidom. Wywiad społeczny miał cztery strony i nie wymagał formalnie żadnych głębokich diagnostycznych analiz. Oferta pomocy ośrodka była niewielka i ograniczała się do wsparcia finansowego lub usług opiekuńczych. Raz w roku wykonywano tzw. bilans potrzeb, w którym planowano pomoc finansową zgodnie z obowiązującymi przepisami (nawet nie pamiętam, na czym się wtedy opierały, bo ustawy o pomocy społecznej jeszcze nie było). Pomoc przydzielana była na zasadzie schematu: temu zasiłek na mleko, odzież lub obu-wie, a temu na opał, bo miał piece i takie zgłosił zapotrzebowanie. Oczywiście poza „bilansem” też przyznawało się pomoc finansową, ale była ona rozdzielana w pewnym sensie uznaniowo. Nie obowiązywały żadne konkretne kryteria finansowe, a pomoc finansowa przyznawana była na podstawie subiektywnej oceny potrzeb, dokonywanej przez pracownika socjalnego. Próbowano także diagnozować potrzeby populacji osób w wieku poprodukcyjnym. Ludzie jednak niechętnie wpuszczali do domu pracowników socjalnych na tzw. rozeznanie środowiska. Wtedy korzystanie z „opieki społecznej” było wyjątkowo silnie naznaczone piętnem biedy i patologii. Były to przecież czasy, gdy każdy, kto chciał mógł mieć pracę. Problem

bezrobocia był mało znany, a na pewno nie tak powszechny jak dziś. Upowszechnienie się tego zjawiska (w sensie ilościowym) znacznie z czasem zmieniło optykę oceny społecznej osób bezrobotnych. Patrząc z perspektywy lat – nie lubiłam wtedy swojej pracy. Właściwie nic ode mnie nie zależało, poza tym, że musiałam zrobić wywiad, nawet pomocy nie planowałam samodzielnie.

Podczas stanu wojennego zaskoczono nas ogromną ilością darów z zagranicy. Nasza praca polegała na względnie sprawiedliwej ich dystrybucji. „Opieka społeczna” pogłębiała swój charytatywny charakter. Praca socjalna jako taka nie istniała, jednak nasza praca miała swój inny sens. Wtedy pomoc polegała właśnie na tym, aby móc coś komuś po prostu dać, jedzenie czy odzież. Przy galopującej inflacji pieniądze traciły swoją wartość i przede wszystkim siłę nabywczą. Myślę, że to właśnie lata 80 wpłynęły najbardziej na sposób postrzegania pracowników socjalnych przez społeczeństwo. Wszak „socjalna” to ta, która przynosiła bądź ułatwiała jakieś dary, zasiłki, pomagała w formie rzeczowej, często bardzo hojnie. Moim zdaniem taki stereotyp utrwalił się nie tylko w oczach naszych ówczesnych podopiecznych, ale i całego społeczeństwa.

Przemiany ustrojowe wymusiły zmiany w życiu nas wszystkich. Pojawiły się mało znane nam do tej pory zjawiska społeczne takie jak bezrobocie, bezdomność czy bezradność w sprawach organizacji życia codziennego i sprawowania opieki nad dziećmi. Pomoc społeczna została zobligowana do zajęcia się tymi problemami w ramach własnych zadań. Ośrodki Pomocy Społecznej miały łagodzić społeczne koszty ogromnych przemian zachodzących w życiu obywateli. Masowe upadłości dużych zakładów przemysłowych, prywatyzacje prowadziły do niespotykanego dotychczas zubożenia społeczeństwa i szybkiego, nagłego wzrostu bezrobocia. Całe dzielnice zmieniały się w enklawy biedy, pojawiały się efekty zubożenia społeczności czyli patologie – nadmierne spożywanie alkoholu, przemoc. Pracownicy socjalni musieli zmierzyć się z ogromem problemów ludzi, którzy nie radzili sobie z tymi zmianami.

W tym samym czasie wchodzi w życie ustawa o pomocy społecznej, zgodnie z którą nasz dotychczasowy „podopieczny” zamienił się w „klienta”, a nam pracownikom socjalnym określono nowe zadania. Dokładniej rozszerzono je o wsparcie dla rodzin z problemem bezrobocia, czy niewydolnych wychowawczo. Tym samym także zmieniły się kryteria przyznawania pomocy, a co najważniejsze pojawiły się nowe możliwości stosowania niewykorzystywanych wcześniej metod pracy i współpracy z różnymi organami, w tym z organizacjami pozarządowymi.

Wraz z rozszerzeniem zadań i obowiązków pracowników socjalnych, ustawodawca ustanowił także zasady zatrudniania i kształcenia przygotowujące do wykonywania tego zawodu, by tym samym z biegiem lat doprowadzić do jego wysokiej profesjonalizacji. Określono, że pracownikiem socjalnym może być osoba, która posiada dyplom pracownika socjalnego lub ukończyła studia wyższe na kierunkach: praca socjalna, polityka społeczna, resocjalizacja, socjologia, pedagogika i psychologia (art.49 ówczesnej ustawy o pomocy społecznej). Dodam, że na

dzień dzisiejszy kryteria te są znacznie zaostrzone i poddane lobbingowi zawodowemu.

Ponadto ustawa dookreśliła i nałożyła na pracowników socjalnych następujące zadania:

- wspomaganie osób i rodzin wymagających pomocy w osiągnięciu możliwie pełnej aktywności społecznej,
- współdziałanie z grupami i społecznościami lokalnymi, mające na celu rozwijanie w nich zdolności do samodzielnego rozwiązywania własnych problemów,
- organizowanie różnorodnych form pomocy, a także udział w rozwijaniu infrastruktury odpowiadającej zmieniającym się potrzebom społecznym,
- zapobieganie procesowi marginalizacji osób i grup, a także przeciwdziałanie negatywnym zjawiskom w środowisku lokalnym.

Stanowią one dość ogólne ramy działania społecznego, ale warto tutaj podkreślić, że ustawodawca odwołuje się w nich do różnorodnych metod pracy (indywidualnego, przypadku, pracy grupowej czy organizowania społeczności lokalnej). Nawiązuje też, co istotne do efektu, jaki ma przynieść praca socjalna. Jej celem ma być usamodzielnienie osoby, grupy czy środowiska w wyniku pomocy, a nie jak wcześniej miało to miejsce – opieka prowadząca często do pogłębiania się zastanej sytuacji.

Dalej, o czym warto wspomnieć, Ustawodawca nałożył na pracownika socjalnego obowiązki, związane z etycznym postępowaniem wobec klientów, społeczności oraz zawodu, jakie wykonuje. Art. 49b ustawy o pomocy społecznej mówi, że pracownik socjalny:

- kieruje się zasadą dobra osób i rodzin, którym służy, poszanowania ich godności i prawa tych osób do samostanowienia,
- ma obowiązek przeciwdziałania praktykom niehumanitarnym i dyskryminującym osobę, rodzinę lub grupę,
- ma obowiązek udzielać osobom, którym służy, pełnej informacji o przysługujących im świadczeniach i dostępnych formach pomocy,
- jest zobowiązany zachować w tajemnicy informacje uzyskane w toku czynności zawodowych, także po ustaniu zatrudnienia, chyba że działa to przeciwko dobru osoby lub rodziny,
- jest zobowiązany do podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych.

Wraz z nową ustawą o pomocy społecznej, zaczął obowiązywać też nowy druk wywiadu. Jego przeprowadzenie wymaga kilku godzin i jest niezbędne do udzielenia pomocy finansowej. Należy go przeprowadzić z każdą osobą, która zgłasza się po raz pierwszy do ośrodka pomocy społecznej. Każde kolejne przyznanie pomocy finansowej wymaga przeprowadzenia tzw. wywiadu kontrolnego,

w tym zebrania pełnej dokumentacji poświadczającej dochód rodziny. Z powodu zbyt dużej ilości klientów i jednocześnie zbyt dużej rozbieżności ich problemów, pracownicy socjalni nie są w stanie wnikliwie przyjrzeć się, ani tym problemom, ani powodom dla których klienci pomocy społecznej znajdują się w tak trudnym położeniu, ani tym bardziej skutecznie im pomóc. Konieczność wypełniania dużej ilości formalności pochłania bardzo dużo czasu, przez co znacznie ograniczona jest możliwość prowadzenia pracy socjalnej z klientami. Tym samym pracownicy socjalni często zajmują się w dużej mierze zapewnianiem klientom głównie pomocy finansowej. Ponadto jednolity schemat wywiadu, powoduje niekorzystną sytuację konieczności schematycznego prowadzenia rozmowy. Przyjmując, że przeprowadzenie wywiadu, stanowić może już pewną formę wsparcia, to opieranie się na jednolitej (niekiedy bezzasadnej) formule, utrudnia lub nie daje możliwości indywidualizacji diagnozy. Dla wielu informacji uzyskanych w trakcie wywiadu czy obserwacji nie ma miejsca i uzasadnienia w formule przewidzianego ustawą druku i jednocześnie, odciąga pracownika socjalnego od realnych, bieżących problemów. Z rozmów z pracownikami socjalnymi wywnioskować można, że czują oni bezsensowność swoich działań diagnostycznych. Sytuacja klientów w znaczących kwestiach życiowych nie zmienia się miesiącami i latami, zgodnie zaś z formularzem wywiadu a o takie informacje trzeba pytać. Nie daje on szansy na budowanie relacji wzajemnego zaufania i poznawania rodziny, co znacznie ułatwiłoby udzielanie wsparcia. Oczywiście podczas przeprowadzania wywiadu pracownicy socjalni rozmawiają ze swoimi klientami, wskazują możliwości wyjścia z trudnej sytuacji, w której ci się znajdują, próbują motywować ich do podejmowania działań, jednak tak naprawdę w oczach wielu klientów są urzędnikami, którzy po prostu, aby przyznać pomoc finansową muszą dostać jakieś tam „papierki”, potwierdzające sytuację. Pracownik socjalny przy tak znaczącym obciążeniu pracą, nie jest w stanie prowadzić pracy socjalnej. Stąd też zasadne wydaje się odwołanie się do metody asystentury rodzin, gdzie asystent w związku ze znacznym zmniejszeniem ilości klientów ma mniej obowiązków związanych z biurokratyzacją wsparcia klienta, a tym samym mniej wypełniania druków wywiadów, zbierania dokumentów potwierdzających wysokość dochodów rodziny, stanu majątkowego, zdrowia, zatrudnienia itd. Może skupić się na pracy socjalnej, którą literatura przedmiotu określa jako „działalność profesjonalną polegającą na pomocy jednostkom, grupom lub społecznościom we wzbogacaniu lub odbudowywaniu ich zdolności społecznego funkcjonowania oraz na tworzeniu warunków społecznych sprzyjających tym celom”. Praktyka pracy socjalnej opiera się na profesjonalnym wdrażaniu wartości i technik w celu osiągnięcia co najmniej jednego z następujących rezultatów: pomaganie ludziom w uzyskaniu konkretnych usług; służenie poradnictwem i psychoterapią jednostkom, rodzinom i grupom; pomaganie społecznościom lub grupom w zdobyciu lub poprawie usług socjalnych i medycznych oraz uczestniczenie w odnośnych procesach legislacyjnych. Praktyka pracy socjalnej wymaga wiedzy o ludzkim rozwoju i zachowaniu,

o instytucjach społecznych, ekonomicznych i kulturalnych oraz o współzależnościach pomiędzy tymi czynnikami (por. J. Szmagański, 1994, s. 78.).

Według B. Szatur-Jaworskiej (1993, s. 91) pojęcie pracy socjalnej jest wieloznaczne. Jest ono zarówno nazwą specyficzną ze względu na swe cele i metody działalności, jak i używa się go dla nazwania profesji, która – między innymi – polega na wykonywaniu owych działań. Z praktyki i teorii pracy socjalnej wynika, że może być ona realizowana także przez nieprofesjonalistów. Zatem praca socjalna - działalność i praca socjalna - zawód są pojęciami przyjmującymi niejednakowy zakres.

Definicje wskazują na dosyć szeroki zakres zadań jakie stoją współcześnie przed pracą socjalną. W tym kontekście zaznaczyć należy, iż praca socjalna może przyjmować dalece zróżnicowane formy, od pomocy doraźnej, aż po długofalowe działania skierowane na wspieranie rozwoju jednostek, grup i całych społeczności. Jako najważniejsze formy pracy socjalnej wymienia się:

a) ratownictwo, rozumiane jako działalność doraźna będąca natychmiastową reakcją na zaistniałą kryzysową sytuację. Przykładem ratownictwa jest organizacja schronienia dla ofiar powodzi lub działalność noclegowni dla bezdomnych.

b) opieka, czyli działalność zindywidualizowana, obejmująca te wszystkie sytuacje życiowe, w których ludzie nie są w stanie sami poradzić sobie w obliczu nieszczęścia, choroby itp. zdarzeń losowych. Z tą formą pracy socjalnej mamy do czynienia np. w ośrodkach dla osób przewlekle chorych, domach małego dziecka itp. placówkach.

c) pomoc, czyli działania, mające wspierać prawidłowy rozwój osób zarówno zagrożonych socjalnie, jak i wszystkich członków danej społeczności. Przykładem takiej działalności są kluby seniora, poradnie społeczno-zawodowe, świetlice socjoterapeutyczne, itp.

d) kompensacja stanowi specyficzną formę pracy socjalnej, polegającą na wyrównywaniu braków, utrudniających prawidłowy rozwój i funkcjonowanie osoby. Klasycznym przykładem instytucji kompensacyjnej jest rodzina zastępcza (por. B. Szatur-Jaworska, 1993, s. 92).

Charakterystyczne dla określania nowoczesnej pracy socjalnej jest silne akcentowanie jej profesjonalizmu. Ma ona być działalnością w pełni profesjonalną, co podkreślane jest w zasadzie we wszystkich przywołanych powyżej definicjach tego rodzaju aktywności. Praca profesjonalna wymaga teoretycznej wiedzy, zręczności oraz umiejętności twórczego i krytycznego myślenia. Wiedza teoretyczna winna cechować się znacznym poziomem specjalizacji. Cechą pracy profesjonalnej z punktu widzenia jej efektu końcowego jest dobre dzieło, a więc produkt lub usługa, wykonane rzetelnie i solidnie. Profesjonalizm będzie zatem wymagał nie tylko bardzo dobrego przygotowania wstępnego do podjęcia danej pracy, ale również wysokiej jakości działania w trakcie jej wykonywania. Zakłada on

przy tym pewną relację między profesjonalistą a jego klientem, opartą na zaufaniu. Klient jest zdany na profesjonalistę i wierzy, że ten spełni swe zadanie należycie. Dla profesjonalisty zaś celem pierwszorzędym jest sprostanie wymaganiu klienta, zaspokojenie jego oczekiwań (T.Kamiński).

Szansą na poprawne wykonywanie zadań z zakresu pracy socjalnej w ośrodkach pomocy społecznej byłoby między innymi zwiększenie ilości pracowników socjalnych oraz ukierunkowanie ich działalności na pracę z węższą kategorią klientów np. z osobami niepełnosprawnymi lub bezdomnymi albo z rodzinami. Taka specjalizacja pozwala na skuteczniejsze udzielanie pomocy. Możliwość taką dała Unia Europejska poprzez Program Operacyjny Kapitał Ludzki, który pozwala na korzystanie ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego m.in. przez ośrodki pomocy społecznej w ramach priorytetu VII.

Asystent rodziny – realizacja projektu Rodzina bliżej siebie w Gdyni

Problem wykluczenia społecznego oraz ograniczeń w dostępności do usług społecznych w szczególności dotyczy klientów ośrodków pomocy społecznej. Znajdują się oni w bardzo trudnej sytuacji nie tylko materialnej, ale także życiowej, często spowodowanej niezależnymi od siebie okolicznościami. Liczba klientów pomocy społecznej stale rośnie. Rośnie też liczba problemów, z którymi zgłaszają się oni do ośrodków pomocy społecznej. Z powodu zbyt dużej ilości klientów pracownicy socjalni nie są w stanie wnikliwie przyjrzeć się ani tym problemom, ani powodom, dla których klienci pomocy społecznej znajdują się w tak trudnym położeniu. W Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdyni podjęto decyzję o przystąpieniu do realizacji projektu systemowego, którego głównym celem byłoby zmniejszenie ilości dzieci corocznie trafiających do instytucji opieki całodobowej. Jako metodę dochodzenia do tego celu wybraliśmy znaczne zintensyfikowanie pracy socjalnej z rodzinami, w których istnieje bardzo duże ryzyko odebrania dzieci. Założono na podstawie szeroko zakrojonych badań diagnostycznych, że szeroko rozumiana bezradność tych rodzin, wieloletnie usytuowanie w kręgach wykluczenia społecznego oraz posiadanie przez nich wzorców życia odmiennych od społecznie akceptowalnych, wymaga podjęcia wobec nich niestandardowych i długofalowych działań. W 2007 roku w naszym ośrodku przeprowadzono diagnozę, z której wynikało, że z objętych pomocą 6022 środowisk aż 1994 to rodziny z dziećmi. Spośród nich w 1 219 wystąpiły problemy opiekuńczo – wychowawcze. W wielu z nich współistniały problemy bezrobocia i nadużywania alkoholu. Ustalono ponadto, że w 237 rodzinach zostały naderwane lub zerwane więzi a stopień patologii w nich występujący stwarza bardzo realne zagrożenie odebrania dzieci. Po przeprowadzeniu konsultacji z kuratorami Sądu Rodzinnego w Gdyni ustalono listę 30 najbardziej zagrożonych środowisk, w których wychowywało się 84 dzieci. Rodziny te stanowiły w 2008 r. grupę beneficjentów ostatecznych projektu „Rodzina bliżej siebie”.

W 2007 roku w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdyni przeprowadzono także próbę zdiagnozowania przyczyn, które nie pozwalają pracownikom socjalnym skutecznie pomagać rodzinom wieloproblemowym. Ustalono, że kłopot stanowi zbyt duża liczba środowisk o bardzo dużej rozbieżności problemów, którymi musi zajmować się pracownik socjalny. W rezultacie tych ustaleń podjęto działania, które mogły doprowadzić do rozwiązania wskazanych problemów. W ramach projektu systemowego zatrudniono sześciu pracowników socjalnych, którzy pełnili rolę asystentów rodziny. Zgodnie z założeniami projektu do zakresu ich obowiązków należało w szczególności:

- a) Rozpoznanie i ustalenie potrzeb rodzin – beneficjentów ostatecznych projektu „Rodzina bliżej siebie” w zakresie pomocy społecznej przy współudziale i współpracy z organizacjami i instytucjami zaangażowanymi we wsparcie rodzin. Inaczej mówiąc, zadaniem wyjściowym jest szczegółowa diagnoza rodzin, włączonych do projektu oraz określenie zasobów poszczególnych jej członków oraz najbliższej społeczności. Chodzi tu zarówno o instytucje, mogące udzielić profesjonalnego wsparcia, ale także osoby prywatne, np. sąsiadów, rodzinę, przyjaciół. Ważne jest wspólne wypracowanie celów rodziny, które będą wynikać z ich potrzeb. Pozwoli to na jasne ustalenie etapów działania pomocowego, a także na wybór partnerów mogących współdziałać przy udzielaniu pomocy oraz na wyznaczenie obszarów, w których można wykorzystać zasoby już istniejące w rodzinie.
- b) Opracowywanie i prowadzenie kontraktów socjalnych, indywidualnie dostosowanych do potrzeb rodzin - beneficjentów ostatecznych projektu „Rodzina bliżej siebie”. Tutaj asystenci rodzin winni mieć już wspólnie ustalony z beneficjentami plan działania, który obie strony na piśmie zobowiązały się realizować. Zadaniem asystenta jest motywowanie do podejmowania i kontynuacji wspólnie ustalonych działań, zwłaszcza gdy członkowie rodzin tracą wiarę we własne siły, wspieranie w momentach porażki, doradzanie w zakresie wyboru sposobów dochodzenia do celów, elastyczne dostosowywanie się do tego, co możliwe i konieczne w wychodzeniu z sytuacji trudnych oraz wiele innych poczynań w trakcie realizacji projektu.
- c) Podejmowanie działań zmierzających do poprawy sytuacji beneficjentów ostatecznych projektu „Rodzina bliżej siebie” poprzez prowadzenie pracy socjalnej, a w szczególności: motywowanie do wypełniania warunków kontraktu socjalnego, a także do uczestnictwa w proponowanych formach wsparcia.
- d) Regularne uczestniczenie w spotkaniach zespołu projektowego. To działanie ma stanowić element wspierający merytorycznie, organizacyjnie i emocjonalnie asystentów rodziny. Po części stanowi ono element supervizji oraz daje możliwość konsultacji, modyfikacji działania, czy uwypuklenia nowych tendencji w pracy.

e) Doskonalenie swojego warsztatu pracy poprzez uczestnictwo w szkoleniach. Jest to element profesjonalizacji roli zawodowej asystenta. Złożoność problematyki, z jaką spotyka się on w pracy z beneficjentami, stawia przed nim wiele nowych o różnym stopniu złożoności zadań, do których w sposób ciągły trzeba się przygotowywać i doskonalić.

f) Kierowanie się dobrem rodzin – beneficjentów ostatecznych projektu „Rodzina bliżej siebie” i ochroną ich dóbr osobistych. To założenie wydaje się oczywiste, ale ma na celu szczególne podkreślenie ram etycznych pracy asystenta rodziny. Wskazuje także na cel pracy asystenta, czyli utrzymanie ciągłości i trwałości rodziny, co jest wyjściowym założeniem projektu.

Dokument regulujący zakres obowiązków nakłada na osobę pełniącą tę funkcję pełną odpowiedzialność za ochronę danych przed niepożądanym dostępem, nieuzasadnioną modyfikacją lub zniszczeniem, nielegalnym ujawnieniem lub pozyskaniem zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych oraz instrukcjami obowiązującymi w zakładzie pracy będącym administratorem danych.

Jak wszystkim pracownikom socjalnym, asystentom przysługują uprawnienia wynikające z art. 121 Ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004, Nr 64 poz.593 z późn. zmianami). Pozostałe prawa i obowiązki pracowników zatrudnionych w pomocy społecznej regulują przepisy o pracownikach samorządowych.

W 2008 r. każdy asystent miał pod opieką pięć rodzin. Do jego zadań należało przeprowadzenie pogłębionej analizy problemów występujących w rodzinie oraz stworzenie tzw. łańcucha przyczynowo – skutkowego pokazującego powiązania między tymi problemami. Następnym krokiem było przedstawienie ich klientom i wspólne ustalenie kolejności problemów, które miały zostać rozwiązane oraz sposobu ich rozwiązania. Z każdym z beneficjentów ostatecznych projektu podpisano kontrakty socjalne. Mieli oni możliwość skorzystania z różnorodnych instrumentów aktywnej integracji: m.in. szkoły dla rodziny, motywowania i kierowania do podjęcia terapii przeciwalkoholowej, przeprowadzanej w ich miejscu zamieszkania, porad i terapii psychologicznej, usług doradcy zawodowego a także przystąpienia do kursów i szkoleń zawodowych, opieki nad dziećmi w czasie korzystania z zajęć, korepetycji dla uczniów i innych form wsparcia, w zależności od indywidualnych potrzeb. Skutek tych działań przerósł oczekiwania projektodawców. Głównym celem projektu „Rodzina bliżej siebie” było: „dążenie do pozostania w naturalnych środowiskach dzieci z 30 rodzin, korzystających ze świadczeń MOPS w Gdyni”. Określając rezultaty twarde (czyli hipotetyczną sytuację po zakończeniu projektu) pesymistycznie przewidywano, że spośród 84 dzieci, których rodzice rozpoczną udział w projekcie, około 35 znajdzie się mimo wszystko w placówkach opiekuńczo – wychowawczych. Natomiast przez cały czas trwania projektu tylko troje dzieci trafiło do domów dziecka z winy

rodziców. Mimo odebrania praw do opieki nad dziećmi, praca z rodziną trwała dalej i dwoje z nich powróciło do domów rodzinnych przed końcem roku. Rezultatem miękkim projektu było zwiększenie poczucia kompetencji wychowawczych rodziców, podniesienie umiejętności radzenia sobie przez nich w sytuacjach problemowych, lepsze funkcjonowanie dzieci w systemie szkolnym i zwiększenie motywacji do zmiany.

Po raz pierwszy od wielu lat, po kilku miesiącach funkcjonowania projektu, w gdyńskim domu dziecka były wolne miejsca, zniknęła kolejka oczekujących na przyjęcie do placówki. Sprawdziła się zatem forma profilaktyki środowiskowej. Okazało się, że zwiększenie intensywności pracy socjalnej, wskazanie beneficjentom ostatecznym powodów, dla których wraz ze swymi rodzinami znaleźli się w tak trudnej sytuacji oraz zaangażowanie ich w proces wypracowania realnej drogi wyjścia z problemów, pozwoliło na wyhamowanie procesu stałego napływu dzieci do placówek opiekuńczo – wychowawczych.

Projekt „Rodzina bliżej siebie” wpisuje się w Gdyński System Wsparcia Dziecka i Rodziny oraz Gdyńską Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2008 – 2013. Stworzył on nowy standard pomocy dla gdyńskich rodzin, które są wykluczone lub zagrożone wykluczeniem społecznym. Projekt jest szczególnie, bo pozwolił podjąć jeszcze jedną, a dla niektórych środowisk ostatnią, próbę ratowania rodziny.

Założeniem projektu jest skierowanie kompleksowej pomocy, opartej o profesjonalną pracę socjalną asystentów rodzin głównie do rodzin z dziećmi, ponieważ stanowią oni znaczną grupę klientów MOPS w Gdyni. W szczególności objęto pomocą rodziny, którym groził rozpad i umieszczenie dzieci w placówkach opiekuńczo-wychowawczych lub rodzinach zastępczych. Inną równie ważną grupę klientów do objęcia intensywną pracą socjalną, stanowili wychowankowie opuszczający rodziny zastępcze i placówki opiekuńczo-wychowawcze, którzy bardzo potrzebują aktywnej pomocy w procesie usamodzielniania i socjalizacji.

Realizacja projektu pozwoliła także na zmianę stereotypowego postrzegania pracownika socjalnego. Wcześniej widziany jako „rozdający zasiłki” obecnie częściej uznawany jest za motywującego i wspierającego przyjaciela, a także za równorzędnego partnera dla instytucji, z którymi współpracuje. Pracownik socjalny – asystent rodziny stał się też nową jakością w pracy gdyńskiego MOPS. Pozytywne efekty, jakie przynosi realizacja projektu „Rodzina bliżej siebie”, zachęcają nas do jego kontynuacji, a także wprowadzania nowych rozwiązań i rozszerzania formuły o nowe grupy odbiorców.

W związku z tym, że projekt sprawdził się, podjęto decyzję o jego kontynuacji w 2009 r. w rozszerzonej formule. Przyjęto także możliwość kontynuowania przez rodziny udziału w projekcie. Założono, że pełne rozwiązanie istniejących w tych rodzinach problemów, musi potrwać nieco dłużej, ponieważ wiele z nich od pokoleń znajduje się w kręgach wykluczenia społecznego, więc zmiana dotychczasowego trybu życia, zmiana życiowych postaw i przyzwyczajień

wszystkich jej członków, wymaga czasu. Dalsza współpraca z asystentem oraz możliwość korzystania z szerokiej gamy instrumentów aktywnej integracji powinna zaowocować w przyszłości pełną reintegracją społeczną tych osób i rodzin oraz usamodzielnieniem ich od struktur pomocy społecznej. Projekt zakłada intensywną i metodyczną pracę socjalną z uczestnikami, rozłożoną na około trzy lata. Pierwszy rok to czas przeznaczony na porządkowanie spraw z przeszłości, działanie interwencyjne, podstawy terapii. W drugim roku następuje wypracowanie planu zmian, nakreślenie horyzontu celów, początek stopniowej reintegracji społecznej. Trzeci rok ma doprowadzić do wejścia w pełne uczestnictwo w życiu społecznym, utrwalenie nabytych umiejętności, ukonstytuowanie dokonanych zmian.

W roku 2009 zatrudniono 17 asystentów rodzin i 2 asystentów osób usamodzielnianych. Ich pomocą asystentów 102 rodziny oraz 20 usamodzielnianych wychowanków opuszczających placówki opiekuńczo – wychowawcze i rodziny zastępcze.

Celem głównym projektu w roku 2009 było zwiększenie społecznie akceptowanej aktywności życiowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Natomiast cele szczegółowe zostały zapisane jako:

- a) zwiększenie aktywności w zakresie funkcjonowania na rynku pracy,
- b) poprawa funkcjonowania społecznego,
- c) zwiększenie spójności rodziny,
- d) zwiększenie aktywności grupy społecznej zamieszkałej w rejonie ulic Opata Hackiego i Zamenhofa, w podejmowaniu wspólnych inicjatyw na rzecz rozwiązywania swoich problemów.

Porównując założenia projektowe sprzed roku, zauważyć można tendencję do bardziej intensywnej pracy nad budowaniem społeczności lokalnej i pobudzaniem jej do oddolnego działania. Przynieść to miało zarówno rezultaty związane z poprawą jakości życia społeczności, ale także korzyści dla rodzin, biorących udział w projekcie pozwalająca na umacnianie się zachodzących zmian i rozszerzenie sfery pozytywnych wpływów. Nie uległy zmianom cele dotyczące rodzin, gdzie nadal akcentowaliśmy w założeniach wartość rodziny, jej zasobów i przekonanie o możliwości lepszego rozwoju, gdy jest ona scalona. W nowej edycji pojawił się także szczególny nacisk na aktywizację zawodową beneficjentów. Część klientów, wchodzących po raz drugi w realizację projektu, została już przygotowana do dalszego etapu socjalizacji, odbywającej się w środowisku pracy. Tutaj założenie to przełożyło się na szeroką współpracę z firmami szkoleniowymi, pracodawcami, szkołami, przedszkolami oraz umożliwienie beneficjentom skorzystania z ich usług, poprzez ich finansowanie i/ lub pośredniczenie w załatwieniu formalności.

Podsumowując, realizację rocznego działania projektowego można powiedzieć, że osiągnięto następujące rezultaty:

- a) podniesiono umiejętności opiekuńczo – wychowawczych u rodziców, co

zostało pozytywnie ocenione przez samych zainteresowanych uczestniczących w projekcie jak i przez prowadzących edukację pedagogiczną.

b) umocniły się więzi w rodzinach, co umożliwiło pozostanie dzieci w ich naturalnych środowiskach i zapobiegło umieszczaniu ich w rodzinach zastępczych i placówkach opiekuńczo – wychowawczych. Oceny tej można było dokonać głównie na podstawie analizy statystycznej dotychczasowych danych na temat liczby dzieci, trafiających do placówek, gdzie zaobserwowano tendencję malejącą. Ponadto jak wynika z obserwacji asystentów i wypowiedzi członków rodzin, można w sposób jakościowy pozytywnie ocenić zachodzące zmiany na rzecz kształtowania się prawidłowych relacji w rodzinach, zadowalającego poziomu zabezpieczenia potrzeb dzieci i innych członków rodziny przy pomocy własnych zasobów i według określonych, pożądanych priorytetów.

c) ograniczone spożywanie alkoholu w rodzinach, w których występuje uzależnienie, co zaobserwowali członkowie tych rodzin i asystenci.

d) zwiększenie szans na zatrudnienie u osób pozostających bez pracy, co stanowi tak zwany rezultat twardy projektu, czyli taki, który ma odzwierciedlenie w liczbie ukończonych kursów, szkoleń, szkół, podjętych przez beneficjentów.

e) lepsza współpraca z koalicjantami na rzecz poprawy sytuacji rodziny. Asystenci rodzin, pracownicy socjalni i pomysłodawcy projektu jednoznacznie jakościowo ocenili, że jasno określone cele działania, wspólna mobilizacja oraz wytworzenie wspólnych pól działania, sprzyjały budowaniu skutecznych zespołów interdyscyplinarnych.

f) Podniesiono jakość usług świadczonych przez MOPS, rozszerzono ofertę pomocową, wyspecjalizowano i podniesiono kompetencje zawodowe pracowników. Ewaluacja osiągniętych rezultatów, współpraca wielu podmiotów oraz szczególny namysł nad skuteczną pracą socjalną pozwoliły na poszukiwanie i realizację nowych, często niestandardowych metod pracy oraz na wprowadzenie ich do codziennej praktyki pomocowej asystentów, pracowników socjalnych i innych. Ponadto te działania wymagały od asystentów doksztalcania oraz uczestnictwa w szkoleniach, treningach i kursach oraz innego niż poprzednio wykorzystywania posiadanych już umiejętności, co pozwoliło na spojrzenie na nie od drugiej strony.

g) Najważniejszy jednak z osiągniętych rezultatów to fakt, że 261 (spośród 270 dzieci objętych projektem), pozostało w domach rodzinnych.

Projekt „Rodzina bliżej siebie” zakłada wielopłaszczyznową aktywność skierowaną do grup w największym stopniu zagrożonych wykluczeniem społecznym. Dotyczy osób i środowisk mających złożone problemy, które prowadzą do bardzo poważnych konsekwencji, takich jak np. realne zagrożenie bezdomnością, trwałym rozpadem rodziny czy wykluczeniem na całe życie z rynku pracy

i z pełnego uczestnictwa w życiu społecznym w przypadku osób z niepełnosprawnością. W związku z tym, że metody stosowane w projekcie oraz przyjęte formuły oddziaływania okazały się niezwykle skuteczne, do projektu kierowane są środowiska, w których regularna, prowadzona od wielu lat, praca socjalna nie przyniosła pożądanego efektu. Są to środowiska zniechęcone do aktywności, często bierne, w których wzbudzenie odpowiedniej motywacji do zmian trwa dłużej niż zwykle. Sporo czasu w procesie wsparcia zajmuje więc wypracowanie adekwatnego do danej sytuacji planu pracy socjalnej. Metoda asystentury zakłada pomoc dopasowaną do indywidualnej sytuacji życiowej osoby asystowanej. Na podstawie wnikliwej analizy dokumentów beneficjentów ostatecznych projektu „Rodzina bliżej siebie” ustalono, iż większość z nich to długoletni klienci pomocy społecznej. Przez lata problemy w tych rodzinach narastały, powodując często nieodwracalne komplikacje. W wielu przypadkach sposób prowadzenia pracy oraz przepisy prawa doprowadzały do uzależnienia się tych środowisk od systemu wsparcia. Analizując wieloletni proces zmian i socjalizacji, jakim uległy rodziny przed podjęciem intensywnej pracy socjalnej, można dojść do wniosku, że usuwanie tak mocno utrwalonych skutków negatywnych, nie może dać rezultatów trwałych od razu, po krótkotrwałym procesie wprowadzania pozytywnych zmian. Dlatego też projekt zakłada intensywną i metodyczną pracę socjalną z wytypowanymi klientami, rozłożoną na co najmniej trzy lata.

Założyliśmy, że trzyletni rytm pracy ze środowiskiem to okres, który pozwala odpowiedzialnie i skutecznie interweniować w rodzinach zapraszanych do udziału w projekcie. Krótszy czas oddziaływania może powodować powrót beneficjentów do negatywnych, nawykowych zachowań, a nawet doprowadzić do ich pogłębienia i zintensyfikowania destrukcyjnych zjawisk w rodzinach. Oczywiście, nie wszystkie rodziny potrzebują tak długiego oddziaływania. W niektórych z nich problemy nie są aż tak bardzo nasilone, czasem zaś mają one dobre wzorce z dzieciństwa, wtedy wystarczy udzielić im intensywnego, lecz krótkotrwałego wsparcia.

Kontrakt jako jedno z narzędzi pracy asystenta rodziny

Chcąc przybliżyć warsztat pracy asystenta rodziny, warto pokazać, jak przebiega proces zawierania kontraktu z klientem, będący wypadkową określenia celów klienta, jego zasobów oraz możliwości wsparcia ze strony asystenta rodziny i instytucji pomocy społecznej.

Praca z rodziną musi się rozpocząć od zdiagnozowania jej zasobów i potrzeb. Ważne jest tutaj kompleksowe poznanie rodziny środowiska poprzez rozmowy z każdym z jej członków z osobna i w miarę możliwości ze wszystkimi razem. Ten etap nie jest możliwy do zrealizowania w krótkim czasie. Wymaga on wielu spotkań i przeprowadzenia licznych dyskusji na różne istotne tematy. Ważne jest, aby asystent w tym czasie poznał jak najlepiej zarówno każdego

z domowników, jak i relacje, jakie między nimi panują. Sam też musi dać się poznać. Przedstawia on swoją rolę, wskazuje i tłumaczy zasadność wytypowana tej rodziny do udziału w projekcie. Musi stać się nie tylko częstym gościem, ale i sprawić, by był gościem oczekiwanym. Wymaga to od niego dobrej znajomości zagadnień z zakresu pedagogiki i psychologii. Ten etap powinien trwać około miesiąca, ale zdarza się, że któraś ze stron potrzebuje więcej czasu na oswojenie się i zbudowanie wzajemnego zaufania. Zadaniem asystenta jest w tym okresie doprowadzenie do sytuacji, w której jego klienci nie tylko zaczną mówić o swoich problemach, ale także spróbują je obiektywnie ocenić. Ważkim elementem tego procesu jest zapoznanie się z otoczeniem rodziny. Dlatego warto, by asystent przeprowadził także rozmowy z osobami, które często już od dawna pracują z rodziną, czyli z kuratorem sądu, z nauczycielami i wychowawcami dzieci w szkole i przedszkolu, z lekarzem rodzinnym, itd. Ich wiedza w tym zakresie jest często bardzo duża. Przeważnie jednak skupia się na wąskim obszarze i wiąże się z wymogami pracy zawodowej danej osoby, np. nauczyciel najwięcej ma do powiedzenia o sytuacji edukacyjnej dzieci, lekarz o schorzeniach poszczególnych członków rodziny. Bardzo ważnym elementem pracy diagnostycznej jest zaznajomienie się z dokumentacją rodziny oraz konsultacja z pracownikiem socjalnym dotąd prowadzącym jej sprawę. Konieczne jest wyjaśnianie wątpliwości oraz wgląd w dokumentację i wywiady archiwalne. Asystent powinien uzyskać jak najszerszy obraz sytuacji rodziny, poznać jej historię, tak by potrafił określić zależności przyczynowo-skutkowe, które doprowadziły do sytuacji, w jakiej obecnie znajdują się jego klienci. Dokonanie takich czynności diagnostycznych wymaga od niego wielogodzinnej pracy, zaangażowania, spotkania z osobami znaczącymi dla rodziny, a przede wszystkim zbudowania dobrej relacji interpersonalnej z poszczególnymi jej członkami i społecznością wspierającą.

Następnym etapem pracy asystenta w kierunku tworzenia kontraktu z rodziną jest ocena zasobów, na które składają zasoby indywidualne oraz grupowe. Oprócz informacji zdobytych w trakcie zbierania tak zwanych surowych danych, konieczna jest tutaj wiedza z zakresu pedagogiki rodziny, pedagogiki społecznej i psychologii. Umożliwi ona pracownikowi dostrzeżenie i pogrupowanie danych zgodnie z ich znaczeniem w kierunku budowania więzi rodzinnych i umacniania jej spójności. Te prace asystent wykonuje samodzielnie. Jeśli chodzi o aspekt techniczny, może się to odbyć na zasadzie spisywania wolnych myśli w formie równoważników zdań. Wskazane jest, aby te informacje później poukładać według pewnych obszarów życia, np. „praca”, „więzi w rodzinie”, „nałogi”, itd. Pozwoli to na sformułowanie pewnej mapy zasobów i potrzeb rodziny, scharakteryzuje jej słabe i mocne strony, co będzie punktem wyjścia do ustalania celów działania oraz precyzowania metod i narzędzi pracy służących do ich osiągnięcia.

Wykonanie analizy SWOT daje możliwość dokonania analizy przyczyn trudnej sytuacji rodziny. Wymaga przemyślenia w skupieniu każdego problemu, który występuje w rodzinie. W rodzinach beneficjentów projektu praktycznie nie

zdarza się sytuacja, w której mamy do czynienia z tylko jedną nieprawidłowością. Zazwyczaj jest ich wiele i zaobserwować można w trakcie analizy, że układają się one w ciągi przyczynowo-skutkowe. Dla przykładu: bezrobocie nie stanowi dla rodziny jedynego problemu, mającego podłoże w nieadekwatności rynku pracy. Często sięga swym zasięgiem czasów dzieciństwa bezrobotnego, który nie miał możliwości właściwej edukacji, nie był motywowany do wysiłku i obowiązkowości w różnych dziedzinach życia, nie zyskał zainteresowania rodziców i rówieśników. To obecnie jest przyczyną jego niechęci do podejmowania działań mających na celu uzyskanie lepszego wykształcenia czy pracy, gdyż ma obawy przed kolejną porażką i nie ma zasobów nie tylko w sferze kwalifikacji zawodowych, ale często i osobowościowych (niskie poczucie własnej wartości, lęki) czy fizycznych (zaniedbanie wyglądu, braki w uzębieniu). To tylko jeden z obszarów życia podopiecznego, hipotetycznie założony na podstawie obserwacji wiodących tendencji jeśli chodzi o problemy klientów. Dlatego konieczne jest sporządzenie analizy SWOT dla każdego z nich oddzielnie. Pozwala to na analizę mocnych i słabych stron oraz możliwości i zagrożeń. Nawiązując do przywoływanego już przykładu bezrobocia: mocną stroną może być tu atrakcyjny wiek na rynku pracy, natomiast słabą – nieatrakcyjny zawód; możliwością – chęć zmiany kwalifikacji, zaś zagrożeniem – wysoka stopa bezrobocia w regionie.

Podczas wykonywania analizy SWOT pojawia się wiele wątpliwości, wynikających z faktu, że jest ona subiektywną oceną asystenta rodziny. Należy zatem wynotować pytania, na które nie uzyskano odpowiedzi, a które są ważne dla sporządzenia oceny sytuacji rodziny. Wskazane jest ponowne przeprowadzenie rozmów z osobami zaangażowanymi w pracę z nią, aby z nimi również wyjaśnić pojawiające się kontrowersje. Następnie należy uzupełnić analizę SWOT.

Kolejnym krokiem asystenta jest sformułowanie łańcuchów przyczynowo-skutkowych pokazujących dynamikę problemów w rodzinie. Dla właściwej diagnozy bardzo istotna jest informacja o tym, który z nich wystąpił jako pierwszy. Z zasady jest to to zagadnienie, od którego należy rozpocząć oddziaływanie na osobę. Jeśli pierwotnym problemem jest np. alkoholizm ojca, to w żadnym razie nie możemy spodziewać się poprawy sytuacji, jeśli nie podejmie on terapii przeciwalkoholowej, a inni domownicy nie dostrzegą potrzeby terapii dla osób współuzależnionych lub innej formy pomocy psychologicznej bądź pedagogicznej (w zależności od współlistniejących komplikacji). Często bywa też tak, że pierwotny problem pojawia się już w dzieciństwie któregoś z rodziców. Traumatyczne przeżycia z tego okresu pozostawiają trwałe ślady w pamięci i w przyszłości skutkują załamaniami psychicznymi lub znaczącymi utrudnieniami, wpływając na proces degradacji całego domu. Asystent musi dokonać analizy tych problemów oraz ograniczeń tkwiących w rodzinie, które utrudniają jej członkom wyjście z danej sytuacji.

Następnym etapem pracy jest ustalenie hierarchii celów, jakie chcą osiągnąć beneficjenci przy wsparciu asystenta. Ich zrealizowanie powinno bowiem

doprowadzić do poradzenia sobie z przynajmniej najbardziej istotnymi punktami zapalnymi. Na tym etapie wskazane jest zwołanie zespołu interdyscyplinarnego, który jest jednym z elementów kompleksowego rozwiązywania problemów rodziny w ramach pośredniego działania metodycznego. Powinny się w nim znaleźć wszystkie osoby, które mogą pomóc asystentowi w ustaleniu sposobu wyjścia rodziny z kryzysu, a także takie, które są zaangażowane w pomoc danemu środowisku, czyli na przykład kurator sądowy. Takie spotkanie ma też na celu wypracowanie przez wszystkie instytucje jednego kierunku pracy z daną rodziną. Z praktyki bowiem wiadomo, że każda instytucja ma nieco inne priorytety, metody i narzędzia pracy oraz informacje. Pracując z klientami, wskazują im oni rozwiązania najkorzystniejsze z punktu widzenia własnej instytucji. Podstawowym celem każdej z nich jest udzielenie pomocy rodzinie i jej członkom, lecz mogą oni w związku z tym przekazywać rozbieżne komunikaty. Dla przykładu: może tak się zdarzyć, że pracownik socjalny jako priorytet wskaże konieczność poszukiwania pracy (w celu polepszenia sytuacji materialnej), kurator – natychmiastowe rozpoczęcie leczenia przeciwalkoholowego, pielęgniarka środowiskowa – przymus szczepienia dzieci, wychowawca – nieodzowność poświęcenia większej uwagi dziecku, bo w szkole sprawia ono problemy wychowawcze, administrator zaś zażąda natychmiastowego zapłacenia zaległego czynszu itd. Zakładając, że wszystko dzieje się w podobnym czasie, można sobie wyobrazić, że osoba, która otrzymuje tyle komunikatów naraz (wszystkie konieczne do spełnienia jak najszybciej), nie jest, niestety, w stanie dokonać wyboru, nie umie podjąć decyzji, co robić; często nie wie też, jak to zrobić. Zniechęca się, załamuje, a strach paraliżuje każde jej działanie. Często też z takiego właśnie powodu nie podejmuje ona żadnej aktywności, przyjmując postawę „jakoś to będzie”. Zadaniem asystenta jest ustalenie razem z przedstawicielami innych instytucji współpracujących z daną rodziną wspólnej drogi, dzięki czemu wszyscy oni będą przekazywać jej spójne komunikaty, wspierając ją w osiągnięciu jednego, ogólnego celu. Wszyscy członkowie tego zespołu powinni być przekonani, że określona droga wyjścia z problemów jest tylko propozycją, która musi być modyfikowana pod wpływem rozwoju sytuacji. Ważne, by tych zmian nie dokonywać bez porozumienia z innymi członkami zespołu, a przede wszystkim bez udziału rodziny.

Na podstawie tych wszystkich informacji, po postawieniu diagnozy oraz wspólnym ustaleniu celów, podmiotów i etapów działania, asystent może przystąpić do pisemnego sformułowania kontraktu, jaki zostanie zawarty z rodziną. Bardzo istotne jest skupienie się na wskazaniu maksymalnie dużej ilości mocnych stron i możliwości klienta, na ich podkreśleniu. Z psychologicznego punktu widzenia, zogniskowanie mocnych stron jednostki i wypuklenie ich, jest gwarantem podejmowania trudu w rozwiązywaniu trudności i wychodzenia z bezradności. O tym traktuje jeden z kolejnych teoretycznych podrozdziałów tej książki. By cała diagnoza była pełna i poprawna, musi być prawdziwa – nie może zawierać ona żadnych domysłów ani niesprawdzonych informacji.

Kolejnym etapem jest ustalenie i podpisanie kontraktu z klientem. Wskazane jest, aby nie odbywało się to w domu klienta ani w dużym biurze, w którym pracuje jednocześnie wiele osób lecz w warunkach pozwalających na swobodną rozmowę, która będzie konieczna w doprecyzowaniu zadań. Należy zadbać, żeby przestrzeń była przyjazna, najlepiej znana klientowi, lecz jednocześnie i o to, by miał on poczucie, że jest w oficjalnym miejscu, w którym dokona ważnych postanowień. W trakcie tego spotkania należy zatroszczyć się o spokój i poczucie bezpieczeństwa, dopilnować, by nikt postronny nie przeszkadzał, a także nie rozpraszać swojej uwagi poprzez odbieranie telefonów, skupić się tylko i wyłącznie na wykonaniu tego zadania w sposób rzeczowy, konkretny i w atmosferze wzajemnego zaufania.

Proces podpisywania kontraktu składa się z trzech kroków: przedstawienia wyników przeprowadzonej diagnozy, wspólnego ustalenia celów działania oraz zaplanowanie harmonogramu tychże działań. Poniżej pokrótce opiszę, jak ramowo asystenci rodzin w Gdyni je realizują.

Przedstawienie wyników diagnozy klientowi to moment, który może wpłynąć pozytywnie lub negatywnie na dalsze z nim relacje. Przy jej odczytywaniu należy bardzo szczegółowo opisać wszystkie mocne strony i zasoby każdej osoby, z którą zawierany będzie kontrakt socjalny. Jest to niezwykle istotne dlatego, że w ten sposób buduje się poczucie wartości klientów. Nasi beneficjenci to osoby, które bardzo często mają zaniżoną samoocenę. W swoim życiu przeważnie spotykają się ze strony pracowników różnych instytucji tylko z negatywną oceną własnych działań. Osoby, które stykały się dotąd jedynie z podkreśleniem, że są złe i źle coś robią, nie zdają sobie sprawy, iż posiadają potencjał, który może doprowadzić do rozwiązania ich problemów. Przed przystąpieniem do odczytania diagnozy należy z klientem ustalić, że najpierw zostanie mu ona zaprezentowana i w tym czasie on powinien tylko słuchać. Swój komentarz będzie mógł przedstawić po tym, jak zapozna się z całością. Jej przedstawienie powinno się rozpocząć od określania możliwości odbiorcy. Istotne jest, by mówiąc o pozytywach patrzeć rozmówcy w oczy, zatrzymywać się i rozwijać treść. Sprawy problemów i ograniczeń należy zaś odczytać szybko, nie zatrzymując się, nie analizując dodatkowo. Taka technika spowoduje, że klient będzie pozytywnie nastawiony. Po skończeniu czytania musimy zadać mu pytanie, czy się z nią zgadza. Przeważnie klientom trudno jest uwierzyć, że mają tyle mocnych stron. Zwracam uwagę, że – jak już wcześniej pisałam – w diagnozie mogą być zawarte wyłącznie prawdziwe i pewne informacje, bo tylko wtedy proste jest udowodnienie w rozmowie, że naprawdę posiadają oni potencjał, przy pomocy którego mogą próbować zmienić życie swoje i swojej rodziny. Jeśli beneficjent nie ma uwag, można przejść do kolejnego etapu podpisywania kontraktu. Jeśli zaś się nie zgadza, to trzeba z nim to wyjaśnić i doprecyzować informacje diagnostyczne lub ich interpretację. Klient, który nie godzi się z diagnozą swojej sytuacji, nie będzie miał odpowiedniej motywacji do szukania rozwiązania swoich problemów. W takim przypadku może

zaistnieć konieczność przełożenia spotkania w celu podpisania kontraktu, a w międzyczasie uzupełnienia materiału diagnostycznego o kolejne, istotne informacje, budujące całościowy i spójny obraz rodziny.

Kolejnym posunięciem jest ustalenie celów, których osiągnięcie pozwoli klientowi na wyjście z problemów. Prawidłowo sformułowany cel musi być jasno sprecyzowany, osiągalny (czyli możliwy do zrealizowania), pozytywnie sformułowany i dający się ewaluować. Najbardziej ogólny powinien być cel główny. Cele szczegółowe muszą wskazywać drogę do jego osiągnięcia. Asystent, przystępując do spisywania kontraktu, wie już, jak powinny układać się te cele. Konieczne jest zatem odpowiednie ukierunkowywanie przez niego rozmowy, wzmacnianie klienta. Ważne jest to, aby umiał on tak kierować rozmową, aby klient miał pełne poczucie tego, że samodzielnie ustala swoje cele. Przy ustalaniu celu wskazane jest także nazwanie efektu, do którego doprowadzi jego osiągnięcie. Cele narzucone, nieaprobowane przez klienta, będą niezgodne z jego światopoglądem, co doprowadzi do braku motywacji w ich osiąganiu. Jeśli takowy cel zostanie wpisany w kontrakt, a potem nie zostanie osiągnięty, doprowadzi to do porażki, a tym samym osłabienia motywacji do dalszej współpracy z asystentem oraz do utwierdzenia się w przekonaniu o negatywnym obrazie własnej osoby. Na tym etapie asystent ma raczej oceniać realność planowanych celów i je koordynować, a nie narzucać własny światopogląd, pożądany w społeczeństwie.

Po wspólnym ustaleniu celów, które klient zamierza osiągnąć, konieczne jest zaplanowanie działań. Powinny one być odpowiednio dopasowane do beneficjenta w ten sposób, aby były możliwe do wykonania. Bardzo ważne jest, aby klient nazwał i określił je samodzielnie, nie zaś pod wpływem podpowiedzi asystenta. By wzmocnić efekt tych postanowień, warto, by zainteresowany sam wpisał je do druku kontraktu. Konieczne jest, aby działanie to zostało określone w możliwie krótkim czasie. Istotne jest, by miał on możliwość odniesienia bodaj małego sukcesu w krótkim czasie. Jest to dla niego niezwykle motywujące do dalszej pracy. Dlatego warto jako pierwsze działanie ustalić coś prostego, coś, co stonkowo łatwo można zrealizować, w myśl zasady małych kroczków.

Potem pozostaje już tylko skopiowanie druku i podpisanie go przez obie strony. Jedna kopia pozostaje w dokumentacji projektu, zaś drugą otrzymuje klient, aby mógł do niej zajrzeć, ilekroć będzie miał taką potrzebę.

Po ustaleniu i podpisaniu kontraktu socjalnego, praca asystenta polega na stałym motywowaniu i wspieraniu beneficjentów w realizacji ich postanowień. Nie rzadziej niż co pół roku – raczej częściej – dokonywana jest ocena kontraktu. Asystent ocenia, w jakiej mierze klientowi udało się zbliżyć do osiągnięcia celów kontraktu. Czasem modyfikuje się diagnozę, czasem zmienia cele szczegółowe. Zawsze ustala się nowe działania, które znów zbliżą klienta do celu, który sam sobie postawił. Aby wsparcie było skuteczne, konieczne są częste kontakty, podczas których asystent prowadzi rozmowy ze wszystkimi członkami rodziny, pomaga w rozwiązywaniu bieżących, codziennych problemów. Chwali za niewielkie bodaj

sukcesy. W razie konieczności udziela też pomocy finansowej. Pomoc ta stanowić musi uzupełnienie pracy socjalnej. Często jest też nauką gospodarowania środkami finansowymi.

Asystentura, realizowana w naszym projekcie, jest pracą socjalną, która opiera się na zasobach naszych klientów. Wierzymy, że drzemie w nich ogromny potencjał, tylko czasem przytłoczeni codziennymi problemami, które ich przerażają, popełniają błędy i nie potrafią sobie z nimi poradzić. Postępująca degradacja ich środowisk sprawia, że trafiają do pomocy społecznej, interesują się nimi też inne służby powołane do pomocy. Pracownicy socjalni usiłują leczyć skutki tej degradacji. Wśród bardzo wielu zadań, którymi są obciążeni, nie są w stanie znaleźć odpowiedniej ilości czasu na głęboką diagnozę swoich klientów. Przeważnie nie są też w stanie pracować ze wszystkimi członkami rodziny oddzielnie, bo przy tak znaczącej ilości środowisk, które mają w swoim rejonie, po prostu brakuje im na to czasu. Asystenci rodzin stanowić mają dla pracowników socjalnych wsparcie w realizacji głównych zadań pracy socjalnej, przynajmniej do czasu, gdy takie rozwiązania prawne, finansowe i organizacyjne będą obecne w systemie pomocy społecznej. Cele i środki są wspólne, a i wspólny wysiłek, wkładany w codzienną pracę zawodową, ma zmierzać w tym samym kierunku. Trudno jest w chwili obecnej powiedzieć, czy te zadania w przyszłości zostaną rozdzielone czy połączone, gdy zakres obowiązków pracowników socjalnych ulegnie zmianie.

Podsumowanie

Kończąc ten rozdział, chciałabym podkreślić, jak wiele zadań stoi przed asystentami rodzin i jak zróżnicowana jest ta praca. Przygotowując kilka lat temu projekt „Rodzina bliżej siebie” wraz z całym sztabem ludzi dobrej woli, pełnych pomysłów i odpowiedniej wrażliwości na cudzą krzywdę, wiedzieliśmy jedynie, że musimy skupić się na jakościowo innej pracy socjalnej dla rodzin długotrwale korzystających z pomocy społecznej. Wierzyliśmy, że rodzina sama w sobie jest potężnym zasobem, o który należy walczyć i która przy kompleksowym wsparciu, jest w stanie poradzić sobie z przeciwnościami losu. Kilka lat pracy pokazuje, że nasze założenia były trafione. Dokonywaliśmy modyfikacji swoich poczynań i będziemy to robić nadal, ucząc się na własnych błędach, ale także obserwując zmieniającą się rzeczywistość społeczną. Z pewnością dziś już nie powiedziałabym, że nie lubię swojej pracy i że nie przynosi ona efektów. Cieszę się z drobnych i dużych sukcesów zawodowych, czerpię z nich siłę i pomysły na dalsze działania pomocowe.

Bibliografia

1. Kamiński T., *Praca socjalna jako działalność zawodowa*, <http://www.seminare.pl/16/kaminski.htm>, dostęp z dnia 4.06.10 r.
2. Szmagałski J., (1994), *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna. Przykład amerykański*, Warszawa, Wydawnictwo UW, Wydawnictwo "Żak".
3. Szatur-Jaworska B., (1993), *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej* [w]: T. Pilch, I. Lepalczyk, *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie "Żak".
4. Skidmore R. A., Thackeray M.G., (1996), *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, *Biblioteka Pracownika Socjalnego*, Warszawa: Interart,.

Monika Rudnik

Asystentura rodziny realizowana w ośrodkach pomocy społecznej w Polsce

Wprowadzenie

Niniejszy rozdział jest prezentacją osiągnięć w zakresie asystentury rodzin realizowanej przez ośrodki pomocy społecznej w Polsce, które od lat z nami (Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Gdyni) współpracują. Od dawna dzielimy się informacjami o sukcesach i porażkach, metodach i narzędziach pracy asystentów, a także próbujemy wypracować najkorzystniejszy



Monika Rudnik
pedagog, pracownik socjalny,
od 3 lat kieruje Zespołem ds.
Rozwoju Pomocy Społecznej
MOPS w Gdyni. Zajmuje się
projektami. Od 2008r. współ-
uczestniczy w przygotowywa-
niu i realizacji kolejnych edycji
projektu systemowego „Rodzi-
na bliżej siebie”, promującego
metodę asystentury w Gdyni.

wspólny model pomocy rodzinie. Jednym z elementów tych działań było przygotowanie materiałów składających się na niniejsze opracowanie. Co może jednak ważniejsze – ich rezultatem jest również krytyczny namysł nad projektem ustawy o wspieraniu rodziny. Mamy nadzieję, że wkrótce zostanie ona uchwalona i wdrożona w życie.

Przygotowania do konferencji gdyńskiej w 2009 r. były okazją do nawiązania kontaktów i wzajemnego poznania się pracowników oraz kierownictwa placówek, które uznały za znaczące promowanie nowej metody pracy socjalnej – asystentury rodziny. Efektem było zaproszenie do wspólnych warsztatów przedstawicieli ośrodków pomocy społecznej, powiatowych centrów pomocy rodzinie i ośrodków pomocy rodzinie, które nie czekając na wprowadzenie nowych założeń ustawy o pieczy zastępczej, zauważyły potrzebę wsparcia klientów i ich rodzin poprzez pomoc asystenta. Pomysł zrodził się również z poczucia pewnego osamotnienia w pokonywaniu trudności związanych z wypracowywaniem nowej metody oraz z potrzeby wzajemnego wsparcia merytorycznego i metodycznego ośrodków z terenu całego kraju propagujących i wykorzystujących ten sposób działania. Spotkanie było także próbą zastanowienia się nad wspólnym stanowiskiem dotyczącym rozwoju modelu wsparcia rodzin, jakim jest asystentura. Dało również możliwość poszukiwania elastycznych rozwiązań, skutecznych metod pracy dostosowanych do potrzeb klientów. Była to również doskonała okazja do podzielenia się doświadczeniami i tym samym rozpoczęcia ogólnopolskiej debaty.

Na nasze zaproszenie do współpracy odpowiedziało dziesięć ośrodków pomocy społecznej. Najpierw zaproponowaliśmy im udział w ankiecie, z której chcieliśmy się dowiedzieć jak najwięcej o realizacji zadań w ramach metody asystowania rodzinom. Zamieściliśmy w niej wiele istotnych pytań – od tych

dotyczących form organizacyjnych, poprzez związane z finansowaniem aż po łączące się ze szkoleniami i zakresem obowiązków – tak, by uzyskać jak najpełniejszy obraz sytuacji oraz stopniowo dostrzeganych w wyniku kolejnych doświadczeń ułatwień i utrudnień związanych z wdrażaniem w życie tego podejścia. Kolejnym etapem było zaproszenie przedstawicieli tychże ośrodków na spotkanie w Gdyni w ramach konferencji zatytułowanej *Asystentura – „impuls do samozmiany”*. *Innowacyjne formy działań stanowiące fundamenty pod nową politykę społeczną w Polsce*. Przedstawiono na niej dokonania własne, a potem nastąpiła wspólna praca konferencyjno-warsztatowa nad wypracowaniem coraz to doskonalszego modelu asystentury rodzin. Spotkali się w Gdyni przedstawiciele instytucji i praktycy, którzy są żywo zainteresowani rolą asystenta w strukturze pomocy społecznej.

Dobre praktyki asystentury w Polsce na podstawie badań MOPS Gdynia

Poniższe dane prezentują modele asystentury realizowane w ośrodkach pomocy społecznej, ośrodkach pomocy rodzinie i powiatowych centrach pomocy rodzinie. Zostały zaczerpnięte z ankiet przygotowanych przez pracowników MOPS w Gdyni. Narzędzie to rozesłano do poszczególnych ośrodków w Polsce. Badanie ankietowe zostało przeprowadzone na przełomie października i listopada 2009 r. Ankieta miała na celu pozwolić na zebranie materiału pozwalającego na zaplanowanie konferencji, a także na zaprojektowanie – odbywających się w jej ramach – warsztatów i dyskusji merytorycznych. Spotkanie odbyło się pod hasłem: *Asystentura – „impuls do samozmiany”*. *Innowacyjne formy działań stanowiące fundamenty pod nową politykę społeczną w Polsce*. Ankietę wypełniło oraz wzięło udział w warsztatach konferencyjnych dziesięć następujących OPS, PCPR i MOPR z terenu całego kraju, realizujących projekty z udziałem asystenta rodziny:

1. MOPS Bydgoszcz realizujący projekt pod hasłem „Krok do przodu”,
2. MOPS Częstochowa,
3. MOPS Gdańsk realizujący projekt pod hasłem „Systematycznie do celu”,
4. MOPS Gdynia realizujący projekt pod hasłem „Rodzina bliżej siebie”,
5. MOPS Elbląg realizujący projekt pod hasłem „Od wykluczenia do usamodzielnienia”,
6. PCPR Koszalin,
7. MOPS Kraków,
8. PCPR/MOPS/GOPS Olsztyn,
9. MOPR Poznań realizujący projekt pod hasłem "Pomoc - Aktywizacja - Wsparcie",
10. MOPS Sopot realizujący projekt pod hasłem „Asystent rodziny”.

Na początku zostaną zaprezentowane te dane liczbowe uzyskane

z ośrodków, które mówią o stronie finansowej programów dotyczących asystentury rodzin. Interesował nas czas prowadzenia projektu, skąd pozyskano środki na jego finansowanie oraz na ilu asystentów-profesjonalistów one wystarczyły. Istotne także było obciążenie pracowników, czyli to, ile rodzin przydzielono do pracy poszczególnym osobom.

Jak wynika z analizy pozyskanych danych, większość z badanych ośrodków skorzystała z możliwości, jakie otworzyły się przed nimi wraz otwarciem finansowania płynącego ze środków unijnych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (okres realizacji programu przypada na lata 2007-2013). Z możliwości ubiegania się o środki finansowe w ramach projektów systemowych skorzystały ośrodki w Bydgoszczy, Gdańsku, Poznaniu i Gdyni. Jednakże niektóre placówki podjęły próbę wdrażania asystentury, finansując ją z budżetów miasta (przykładem jest Częstochowa) lub z programów resortowych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (tak uczyniły ośrodki z Koszalina i Olsztyna).

Na uwagę zasługuje fakt, że pierwsze doświadczenia we wprowadzeniu asystentury notują się jeszcze przed uruchomieniem POKL. Już od 2006 r. asystentura była realizowana w Sopocie oraz Elblągu jako program pilotażowy. Od 2008 r. ośrodki te kontynuują swoje działania dzięki dofinansowaniu z POKL.

Jak wynika z prezentowanych danych, zasięg działalności asystentów w ramach projektów w poszczególnych ośrodkach bywa odmienny. Istniejące różnice dotyczą przede wszystkim liczby funkcjonujących asystentów oraz – co wydaje się istotne z punktu widzenia jakości asystentury – ilości klientów objętych pieczą przez jednego pracownika. Z doświadczeń projektu realizowanego w Gdyni wynika, że liczba rodzin przypadająca na asystenta nie powinna przekraczać 6-8 środowisk, co gwarantuje odpowiednio dużo czasu poświęconego każdej z nich. Wśród ankietowanych ośrodków proporcja ta kształtuje się następująco:

1. MOPS Bydgoszcz zatrudnia 37 asystentów, na których przypadają 43 rodziny. Średnio jeden asystent wspiera jedną rodzinę (jedynie 3 asystentów ma pod swoją opieką 2 rodziny),
2. MOPS Częstochowa ma 6 asystentów wspierających 41 rodziny, czyli na jednego asystenta przypadają 2-7 rodzin,
3. MOPS Gdańsk zatrudnia 5 asystentów wspierających 25 rodzin, czyli w przeliczeniu na asystenta przypada 5 rodzin,
4. MOPS Gdynia zatrudnia 17 asystentów rodzin i 2 asystentów osób usamodzielnianych. Pod swoją pieczęją mają oni 100 rodzin oraz 18 osób usamodzielnianych, statystycznie zatem na asystenta przypada 5-7 rodzin,
5. MOPS Elbląg ma 25 asystentów rodzin i 7 asystentów osób niepełnosprawnych, wspierających 100 rodzin oraz 14 osób niepełnosprawnych, czyli na asystenta przypadają 4 rodziny lub odpowiednio 2 osoby niepełnosprawne,
6. PCPR Koszalin zatrudnia 6 asystentów opiekujących się 12 rodzinami, na jednego asystenta przypadają 2 rodziny,

7. MOPS Kraków wyznaczył 27 asystentów na 90 rodzin, jeden asystent średnio wspiera 3 rodziny,
8. PCPR/MOPS/GOPS Olsztyn zatrudnia 39 asystentów dla 93 rodziny, czyli na asystenta przypada 1-7 rodzin,
9. MOPR Poznań ma 5 asystentów na 58 rodzin, czyli na asystenta przypada średnio 12 rodzin,
10. MOPS Sopot zatrudnia 4 asystentów rodziny i jednego asystent osoby bezdomnej. Asystenci wspierają tam 20 rodzin, czyli na asystenta przypada 5 – 7 rodzin lub 7 osób bezdomnych.

Jak można zauważyć – w większości ośrodków pracują asystenci rodzin. Niektóre z nich dodatkowo zatrudniają zgodnie z zapotrzebowaniem asystentów osób niepełnosprawnych, bezdomnych i usamodzielnianych, choć te placówki stanowią niewielki odsetek ogółu (Elbląg, Gdynia, Sopot). Liczba zatrudnionych asystentów waha się w przedziale od 4 do 6 (w takich ośrodkach jak Częstochowa, Gdańsk, Koszalin, Poznań, Sopot) albo w przedziale od 19 do 39 (Gdynia, Bydgoszcz, Elbląg, Kraków, Olsztyn). Zazwyczaj średnio jeden asystent wspiera od 4 do 7 rodzin. Wyjątek stanowi Bydgoszcz, gdzie jeden asystent pracuje z jedną rodziną oraz Koszalin – gdzie przypadają na niego dwie rodziny (w Częstochowie – od dwóch rodzin w górę). Najliczniejszą grupą zajmuje się asystent poznański (średnio 12 rodzin). Jednak, jak wynika z rozmów przeprowadzonych w trakcie konferencji z kierownikami placówek lub z asystentami, liczby te nie odzwierciedlają w pełni sytuacji zatrudnienia i asystowania. Dla przykładu: część z asystentów mających tak mało środowisk pod opieką pełni tę rolę „po godzinach”. Są więc pracownikami socjalnymi w ośrodkach pomocy społecznej, a dodatkowe obowiązki realizują poza etatem jako asystenci. Ze swoimi podopiecznymi spotykają się w godzinach popołudniowych i wieczornych. Są w takim wypadku zatrudnieni na zasadzie umowy o dzieło ze środków POKL. W takim wypadku dyskusyjna wydaje się efektywność wykonywanych przez nich zadań.

Rozszerzając to zagadnienie i chcąc się zastanowić nad umiejscowieniem asystentów w strukturze organizacyjnej w ośrodkach, należy przeanalizować sposób ich rekrutacji i formy zatrudnienia.

W większości wypadków asystenci są zatrudnieni jako pracownicy socjalni (tak jest w Gdyni, Olsztynie, Koszalinie, Poznaniu, Gdańsku, Bydgoszczy i Częstochowie). Co oznacza, że asystenci, obok zadań przypisanych asystentowi, świadczą także wsparcie finansowe dla swoich klientów. Wyjątek stanowi Sopot, gdzie takie osoby pracują jako „opiekuni”. Asystenci wykonują swoje obowiązki albo na podstawie umowy-zlecenie (np. w Elblągu i Krakowie), albo pracy etatowej (np. w Gdyni). W placówkach zastosowano także odmienne rozwiązania organizacyjne w zakresie umiejscowienia asystentów w strukturach tych ośrodków. W niektórych z nich powołane zostały odrębne komórki organizacyjne – zespoły projektowe asystentów – prowadzone przez koordynatorów (Gdynia, Poznań).

Gdzie indziej zespoły asystenckie włączono w skład odpowiednich działów, tworząc np. „Zespół zadaniowy” w składzie Działu Pracy Socjalnej (Sopot) czy „Zespół asystentów” działający w strukturach Działu Innowacyjnej Pracy Środowiskowej (Częstochowa). Innym jeszcze stosowanym rozwiązaniem organizacyjnym jest „rozproszenie” asystentów w komórkach organizacyjnych (Gdańsk).

Ciekawym pomysłem wydaje się inicjatywa PCPR w Olsztynie, które zaprosiło do współpracy cztery MOPSy i GOPSy z powiatu olsztyńskiego i wraz z ośmioma kolejnymi gminami (które uzyskały dofinansowanie z MPiPS) doprowadziło do wdrożenia programu asystentury. W ten sposób stworzono sieć ośrodków pracujących przy pomocy tej metody, koordynowanych przez olsztyński PCPR.

W żadnym wypadku asystenci nie są pozbawieni wsparcia – rolę tę może pełnić koordynator merytoryczny projektu (Gdańsk), koordynator projektu (Gdynia), koordynator metodyczny (Częstochowa) czy kierownik działu (Sopot).

Regularne spotkania z koordynatorem w Olsztynie mają następujący przebieg: przedstawienie i opis formularza diagnozy rodziny, ustalenie obowiązującej asystenta dokumentacji prowadzonych działań, sprecyzowanie zasad i formy współpracy pomiędzy koordynatorem a asystentami, analiza potrzeb szkoleniowych. Na te konsultacje przewidziano cztery godziny miesięcznie. Mogą się one odbywać w formie jednego spotkania czterogodzinnego lub dwóch spotkań dwugodzinnych. Mają one charakter edukacyjny oraz wspierający, z elementami superwizji. Z kolei w Elblągu analogiczne narady są ustalane na bieżąco zgodnie z potrzebami asystenta. Ocena efektywności kontraktu jest prowadzona po zakończeniu każdego miesiąca.

W Częstochowie asystent może liczyć na pomoc o charakterze konsultacyjno-superwizyjnym, zarówno ze strony konsultanta metodycznego, jak i koordynatora. Ten drugi jest dostępny codziennie i omawia z asystentem bieżące sprawy przed i po wyjściu w teren. Natomiast konsultant metodyczny widuje się z asystentami początkowo przez pierwsze trzy miesiące realizacji programu co tydzień, później raz na miesiąc – ma to formę zebrania całego zespołu. Ponadto co cztery miesiące przewidziane są dwugodzinne rozmowy indywidualne konsultanta z asystentem mające na celu omówienia postępów, oraz spotkanie z dyrekcją, kierownikiem Działu Innowacji i wszystkimi asystentami nakierowane na przedyskutowanie efektów – wyników badań. Do innych działań wzmacniających asystentów można zaliczyć m.in. grupę wsparcia funkcjonującą w Koszalinie, pomoc psychologa i innych specjalistów (Sopot), doszkalające spotkania warsztatowe dla osób pracujących z ludźmi niepełnosprawnymi (Elbląg), systematyczne szkolenia zawodowe oraz superwizje pracy socjalnej.

Następnym zagadnieniem poddanym analizie i porównaniu było pytanie o to, skąd wywodzą się asystenci rodzin, czyli na jakiej zasadzie podlegali rekrutacji, oraz jakie mają kwalifikacje zawodowe. W większości przypadków wywodzą się oni spośród pracowników socjalnych danego ośrodka (Gdańsk, Poznań,

Koszalin, Kraków, Bydgoszcz, Częstochowa, Gdynia). Jednak oprócz nich na tym stanowisku zatrudniani są również emerytowani pracownicy socjalni, kuratorzy społeczni, pedagodzy szkolni, emerytowani nauczyciele, psychologzy (Olsztyn). Pojawiają się również pielęgniarki z doświadczeniem w pracy z osobami niepełnosprawnymi, ludzie, którzy ukończyli kurs asystenta osoby niepełnosprawnej, a także absolwenci kierunków pedagogicznych lub psychologicznych, charakteryzujący się sumiennością, odpowiedzialnością, otwartością na kontakty z ludźmi oraz umiejętnością dobrej organizacji swojego stanowiska pracy (Elbląg) oraz inni kandydaci z wykształceniem humanistycznym – pedagodzy, psychologowie, socjologzy, filozofowie (Kraków).

W przypadku asystentów osób niepełnosprawnych – preferowane są osoby legitymujące się wyższym wykształceniem pedagogicznym (oligofrenopedagogika), średnim wykształceniem pielęgniarskim lub ukończonym kursem asystenta osoby niepełnosprawnej (Elbląg).

Obok wymagań dotyczących odpowiednich kwalifikacji pojawiają się również warunki związane z posiadaniem preferowanego doświadczenia zawodowego, przebytymi szkolenia w zakresie asertywności, negocjacji, mediacji i rozmowy z trudnym klientem (Bydgoszcz) oraz wskazania na konkretne predyspozycje osobowościowe, takie jak zorientowanie na innowacyjność i skuteczność (Koszalin). Nieco odmiennie wymagania stawiane są asystentom z Sopotu, którzy nie pełnią funkcji pracownika socjalnego, lecz opiekuna. Rekrutację przeprowadzono eksperymentalnie spośród bezrobotnych kobiet, wcześniej zarejestrowanych w PUP i przeszkolonych według autorskiego sopockiego programu w tym zakresie. W chwili obecnej większość z nich kontynuuje naukę w Kolegium Pracowników Służb Społecznych, by uzyskać kwalifikacje na poziomie wyższym, czyli licencjat na kierunku praca socjalna.

By lepiej zrozumieć problem przygotowania do pracy asystenta rodziny, warto przyjrzeć się temu, jak ośrodki pomocy społecznej zatroszczyły się o te kompetencje swoich pracowników, które są niezbędne w udzielaniu pomocy tego typu. Łączy się to z pytaniem, czy chodzi tu o jakieś specjalistyczne szkolenia lub preferowane studia. W związku z brakiem odpowiednich wytycznych dotyczących pracy na stanowisku asystenta zaistniała konieczność zapewnienia osobom podejmującym się tej roli odpowiedniego przygotowania do pełnienia funkcji. Nawet doświadczonym pracownikom socjalnym ośrodki proponują odpowiednie wsparcie, najczęściej w postaci spotkań wprowadzających i szkoleń tematycznych pomagających w zrozumieniu, na czym polega ta funkcja.

Na przykład w Gdyni pracownik socjalny – kandydat na asystenta – przechodzi cykl szkoleń według autorskiego programu nakierowanego na intensywną pracę socjalną, która opiera się głównie na metodzie indywidualnego przypadku i pracy ze wszystkimi członkami rodziny. Szkolenia uwzględniają treningi z zakresu metodyki budowania relacji asystent-rodzina, przygotowania indywidualnych planów korekcyjnych, formułowania kontraktu, mediacji, negocjacji,

wywierania wpływu na klientów, modelowania ich postaw, oceny, korygowania i wyznaczania nowych celów dla środowiska, z którym się pracuje. Model olsztyński zakłada wyjazdowe, dwudniowe szkolenie dla asystentów obejmujące tematycznie: zarys zintegrowanego systemu pomocy rodzinom w powiecie olsztyńskim, specyfikę systemowej terapii rodzin, przedstawienie dobrych praktyk stosowanych przez Miejski Zespół Profilaktyki i Terapii Uzależnień w Olsztynie. W wypadku Częstochowy kandydaci na asystentów przechodzą szkolenie z zakresu Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach. Zespół badawczy zastanawiał się również, jak ośrodki pojmują zadania asystenta. Wymagało to postawienia ankietowanym pytania, czy – ich zdaniem – należy łączyć rolę zawodową asystenta rodziny i pracownika socjalnego oraz jak ma wyglądać relacja z klientem. Okazało się, że opinie zasadniczo są tu zbliżone we wszystkich placówkach. W rozumieniu większości badanych powinnością asystenta jest towarzyszenie rodzinie, kierunkowanie jej działań, wspieranie w samostanowieniu i upodmiotowieniu. Odmienna niż w wypadku tradycyjnie rozumianych pracowników socjalnych postawa asystenta wobec klienta przejawia się w przejściu z roli „urzędnika” do „przyjaciela”. Ważne jest przy tym zastrzeżenie, że nie chodzi tu o dosłowne rozumienie terminu „przyjaźń”, lecz o taką relację, która zakłada postawienie i zachowanie pewnej granicy, przy czym nieprzekraczalnie jej wiąże się z troską o dobro klienta. Badani zgadzają się także, że cechą powiązaną z pełnieniem funkcji asystenta jest holistyczne podejście do rodziny jako całości. Ma on bowiem świadomość, że wszyscy jej członkowie wywierają na siebie nawzajem wpływ i nie jest możliwe ukierunkowanie adekwatnej pomocy bez zrozumienia zawłości relacji panujących między nimi. Asystent powinien także podążać za rodziną. To znaczy, że każdy nawet najmniejszy jej postęp, to sukces skrojony na jej miarę. Pełniący tę rolę ma też świadomość, że praca z rodziną zakłada długofalowość, czyli, że istotnej zmiany nie da się osiągnąć w krótkim czasie. W toku analiz został sformułowany swoisty katalog działań, jakie ma do wykonania asystent. Dla przykładu w Poznaniu asystent powinien wzmocnić rodzinę, służyć jej radą, wspierać we wdrażaniu prawidłowych zachowań, współpracować z nią za jej zgodą, ustalić jej mocne strony oraz rodzaj i porządek podejmowanych działań. W pierwszej kolejności ma wspierać klientów w rozwiązywaniu podstawowych problemów życiowych. W ujęciu krakowskim głównym zadaniem asystenta jest prowadzenie treningów kompetencji opiekuńczo-wychowawczych w zakresie prowadzenia gospodarstwa domowego, dbania o zdrowie czy organizacji dnia członków rodziny. W koszalińskich wytycznych kładzie się nacisk na wspieranie podopiecznych w wykonywaniu ich zobowiązań w sposób taktowny i dyskretny, ukierunkowywanie na zdobywanie celu małymi krokami, na wskazywanie, motywowanie, wspieranie i naprowadzanie zamiast wyręczania. Kolejną często podkreślaną rolą asystenta jest koordynowanie wsparcia kierowanego w stronę klientów przez innych ekspertów. Nierzadko jest tak, że zmuszeni są oni do kontaktu i współpracy z wieloma specjalistami – kuratorem, lekarzem, strażą miejską, pedagogiem

szkolnym. Każdy z nich realizuje własne cele w środowisku. Słuszne wydaje się więc uspołnienie pomocy płynącej do rodziny i ukierunkowanie jej w taki sposób, aby działania wzajemnie się nie wykluczały, lecz uzupełniały. Asystentowi przypada tu funkcja łącznika.

Zwraca uwagę model asystentury realizowanej w Częstochowie, który promuje metodę „podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach”. Jest to praktyczne zastosowanie *empowermentu* zakładającego odkrywanie i wzmacnianie mocnych stron rodziny, jej specyficznych zdolności, swoistych kompetencji i potencjalnych możliwości. Beneficjent uznawany jest za kogoś, kto najlepiej może decydować o własnym życiu. W metodzie PSR stosowane są takie techniki pracy jak komplementowanie (tj. chwalenie wszelkich pozytywnych zmian w działaniach), wzmacnianie poprzez wskazywanie tzw. wyjątków (sytuacji, w których klienci sobie poradzili), skalowanie, informowanie, rozszerzanie kontaktów, pomoc w załatwianiu spraw urzędowych. Pracując metodą skoncentrowaną na rozwiązaniach udzielający pomocy tak prowadzi rozmowę, aby nie pouczać i nie krytykować. Brak oceniania i moralizowania pozwala na nawiązanie pozytywnej relacji. Asystent spotyka się najpierw z rodzicami, następnie z dziećmi. Problem rodziny to problem poszczególnych jej członków. W pierwszej kolejności osoba pełniąca tę funkcję dba o rozwiązanie podstawowych kwestii socjalnych, mieszkaniowych, materialnych, zdrowotnych czy prawnych. Motywuje podopiecznych do podniesienia kwalifikacji zawodowych i kontynuowania nauki.

W praktyce częstochowskiej asystent jest nie tylko „przyjacielem”, ale też spełnia rolę konsultanta. „Coacha”, który ma za zadanie zmienić stosunek osób w rodzinie do własnej sprawczości, zwiększyć ich poczucie wpływu na swoje życie, podnieść samoocenę i motywować do podejmowania działań. Powinien pomóc klientowi w dostrzeżeniu, uświadomieniu możliwości i posiadanych zasobów oraz w odpowiednim ich wdrożeniu. Jego celem jest działanie prowadzące do usamodzielnienia się rodziny i umożliwienia pozostawienia w niej dzieci.

Asystent w Bydgoszczy to osoba, która nawiązuje bliskie relacje z klientami i wraz z nimi wytycza dalszą drogę osiągnięcia oczekiwanych zmian przy pomocy małych kroków. Ostateczny sukces jest jednak głównie rezultatem wysiłków rodziny. System pracy asystenta w Bydgoszczy zakłada przygotowanie diagnozy rodziny, wspólną analizę problemów, opracowanie razem z podopiecznymi planu naprawczego i planowanie dalszych czynności, w zależności od potrzeb – także trening gospodarowania środkami finansowymi, wspieranie w uzyskaniu zatrudnienia lub zmianie kwalifikacji zawodowych, pomoc w rozwoju edukacyjnym dzieci, naukę zagospodarowywania czasu wolnego.

Bardziej szczegółowy plan, przedstawiający niemalże krok po kroku postępowanie przy wdrażaniu asystenta do rodziny, opisał w swej ankiecie Sopot. Na wstępie pracownik socjalny z rejonu kieruje określone środowisko do projektu. Następnie koordynator zapoznaje się z jego sytuacją i na podstawie diagnozy określa cele wraz z pracownikiem przekazującym rodzinę. Następnym krokiem

jest pierwsza wspólna wizyta, w której uczestniczą koordynator wraz z pracownikiem przekazującym rodzinę. W przypadku wyrażenia zgody na uczestnictwo w projekcie, następuje omówienie celów pracy asystenta. Ośrodek w Sopocie jako jedyny spośród wszystkich omawianych, wyraźnie oddzielił funkcję asystenta od pracownika socjalnego. Tę nową rolę pełniły bezrobotne kobiety kierowane przez PUP. W dalszej kolejności asystent (osoba bezrobotna) zapoznaje się z sytuacją rodziny oraz przedstawia diagnozę i określa cele wraz z koordynatorem. Pierwsza wizyta w domu klientów odbywa się w obecności koordynatora. W jej trakcie ponownie przedstawiana jest diagnoza oraz określone są zamierzone rezultaty i planowane działania. Rodzina podpisuje kontrakt socjalny, zostaje ustalony zakres czynności asystenta oraz jego harmonogram wejść w środowisko. Asystent podejmuje działania wspierające i motywujące podopiecznych. Po określonym czasie następuje weryfikacja celów pracy oraz monitoring działalności asystenta i ocena rezultatów.

Model elbląski zakłada sześciomiesięczną pracę asystentów w środowisku i wymienia szereg działań, które są proponowane rodzinie. Są nimi dla przykładu trening zarządzania budżetem domowym, pomoc w prowadzeniu gospodarstwa domowego, poprawa komunikacji w rodzinie, nauka poszanowania prywatności każdego z jej członków, poradnictwo i wsparcie grupowe w zakresie podniesienia kompetencji życiowych i umiejętności społeczno-zawodowych, odkrywanie mocnych stron, podniesienie samooceny, pewności siebie i poczucia własnej wartości, pomoc w określaniu drogi życiowej/celów („gdzie jestem, dokąd zmierzam”, moje najważniejsze role społeczne: „ja jako rodzic/moja rodzina”, „ja jako pracownik/moja praca”), trening godzenia życia zawodowego i rodzinnego, uświadomienie współodpowiedzialności za przyszłość rodziny, podział obowiązków, kształtowanie szacunku dla pracy. Rekrutacja uczestników do projektu odbywa się we ścisłej współpracy z pracownikami socjalnymi. Zwraca uwagę szczególnie rola przypisywana pracownikom pomocy społecznej jako tym, którzy najlepiej znają sytuację rodzin. Dlatego to oni właśnie wyposażają asystentów w wiedzę o danej rodzinie, niezbędną do opracowania działań pomocowych, oraz wprowadzają pedagogów w środowisko. Pracownik socjalny bierze czynny udział w określaniu diagnozy oraz wspólnie z asystentem tworzy szczegółowy plan pracy z rodziną / osobą niepełnosprawną.

Podobne modele funkcjonują w Krakowie i Gdyni. W Krakowie pierwszym etapem podejmowanych działań asystenckich jest rekrutacja spośród klientów pomocy społecznej. Dokonuje jej pracownik socjalny, podpisując z odbiorcami kontrakt socjalny. Potem następuje wspólne spotkanie z rodziną w miejscu zamieszkania, w którym uczestniczy pracownik pomocy społecznej. Kolejne kroki to przedstawienie warunków i zasad współdziałania, wzajemne zapoznanie się, tworzenie planu pracy wspólnie z beneficjentami, a także opracowanie mocnych stron rodziny i ustalenie kolejności rozwiązywania problemów. Następnym etapem to intensywna współpraca z podopiecznymi, oparta o ustalony wcześniej

harmonogram, budowanie partnerskich relacji, które sprzyjają samodzielnemu wykonywaniu zadań oraz podnoszą poczucie sprawstwa i wpływu na własne życie. Proces zmian jest monitorowany i wspierany. nastawiony jest przy tym na pokazywanie rezultatów własnych osiągnięć rodziny, na dalsze wzmacnianie aktywnej postawy klienta.

W Gdyni porządek działań przedstawia się następująco: najpierw rekrutacja spośród klientów pomocy społecznej wybranych przez pracowników socjalnych w porozumieniu z kuratorami sądu rodzinnego. Następnie spotkanie z rodziną, przedstawienie jej warunków uczestnictwa w projekcie i ewentualne uzyskanie deklaracji udziału. Po uzyskaniu zgody klienta następuje dogłębna diagnoza, z wykorzystaniem wiedzy zebranej z różnych źródeł, i utworzenie łańcucha przyczynowo-skutkowego problemów. Diagnoza zostaje przedstawiona rodzinie, z którą wspólne ustala się cele oraz wyznacza działania, które mają poprawić sytuację. Cele i działania zostają zawarte w kontrakcie socjalnym. Istotnym aspektem jest intensywna współpraca z beneficjentami, motywowanie, podkreślanie nawet małych sukcesów, wykorzystanie w pracy instrumentów aktywnej integracji, budowanie pozytywnej relacji, okresowe oceny kontraktu i modyfikacja planu pracy. W miarę osiągania samodzielności następuje proces oddalania się asystenta od rodziny, zmniejszanie częstotliwości kontaktów, co prowadzi ostatecznie od jej uniezależnienia się od struktur pomocy społecznej.

Istotnym założeniem jest prowadzenie stałego monitoringu, zarówno w trakcie trwania projektu, jak też po zakończeniu udziału rodziny w programie. Elbląg wymaga od asystentów prowadzenia dziennika pracy oraz comiesięcznych sprawozdań. Na ich podstawie dokonywana jest analiza w zakresie oceny wzrostu kompetencji społecznych osób niepełnosprawnych. Zakończenie pracy z rodziną zostaje podsumowane w formie sprawozdanie końcowego obrazującego działalność asystenta, czyli osiągnięte efekty, sukcesy, a także porażki i napotkane trudności.

W przypadku gdyńskich rodzin, które kończą udział w projekcie, a nie osiągnęły całkowitej samodzielności, asystent sporządza pisemną informację dotyczącą tego środowiska. Stanowi ona dla pracownika socjalnego pomocy społecznej, do którego „wraca” rodzina, wskazania do dalszej pracy lub monitoringu. Z kolei w Sopocie po zrealizowaniu celów, asystent wycofuje się, a dalszy nadzór jest prowadzony przez pracownika socjalnego przez indywidualnie określony okres czasu. Elbląg proponuje rozwiązanie w postaci prowadzenia ankiet ewaluacyjnych dotyczących rodzin i osób niepełnosprawnych.

Przy dokonywaniu charakterystyki asystentów pojawia się także szczególnie katalog czynności, których - w ocenie ich samych - pełniący tę funkcję nie może, a wręcz nie powinien realizować. Asystentowi nie wolno przyjmować/wciełać się w rolę członka rodziny oraz wyręczać jej w realizacji jej funkcji (Bydgoszcz). Nie może on także stawiać się w pozycji eksperta (Częstochowa), nie ma rozwiązywać problemów klientów bez ich udziału (Poznań), nie powinien

rozliczać rodziny z podjętych działań, lecz towarzyszyć jej w trudnościach (Sopot, Poznań).

Odmienne podejście do jego zadań w zakresie sporządzania wywiadów środowiskowych i świadczenia pomocy finansowej dla rodzin prezentują różne ośrodki pomocy społecznej. Część z nich wypracowała sobie model, w którym opowiadają się one za łączeniem funkcji asystenta i pracownika socjalnego, sporządzającego wywiad i decydującego o przyznaniu pomocy materialnej rodzinie. Inne ośrodki preferują model, zgodnie z którym kategorycznie stwierdzają, że pojęcie asysty wyklucza pewnego rodzaju zależność od wsparcia zasiłkowego. Posiadanie decyzyjności w zakresie udzielania wsparcia finansowego dla rodziny przez asystenta może prowadzić do niemożności wytworzenia prawdziwie szczerej relacji asystent – członek rodziny. Decyzyjność w tym zakresie jest swego rodzaju narzędziem nacisku. Mówiąc inaczej, rodzina może pozorować pewne działania w nadziei na osiągnięcie korzyści finansowych.

W trakcie konferencji często pojawiało się pytanie „co dalej z asystenturą?”, „w jakim kierunku zmierzamy?”. Najistotniejszą kwestią stawianą w trakcie warsztatów konferencyjnych, był problem dalszych możliwości rozwoju asystentury po zakończeniu finansowania płynącego z Unii Europejskiej. Zdecydowana większość ośrodków (Gdynia, Poznań, Gdańsk, Koszalin, Elbląg, Bydgoszcz) ma zagwarantowane finansowanie swoich działań do 2012 r., zgodnie z zasadami POKL. Pojawia się jednak pytanie: „co dalej?”. Łączy się to z dyskusją nad tym, czy władze samorządowe wykażą wolę finansowania asystentury rodzin, gdy niemożliwe będzie jej utrzymywanie z innych źródeł. Obok wsparcia władz samorządowych, które jest wskazywane jako kluczowe dla kontynuacji idei, istnieje niepewność co do uregulowań prawnych związanych z wykonywaniem zawodu. Co prawda, w przygotowaniu znajduje się ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, jednak na chwilę obecną nie wiadomo, jaki kształt ostatecznie przybierze. Asystenci czują się niepewnie w swoich poczynaniach, mają obawy przed podjęciem pracy w tym charakterze w związku z brakiem wytycznych co do zakresu obowiązków i czynności związanych z wykonywaniem zawodu oraz wzorów wymaganej dokumentacji. Uważają, że nie posiadają dostatecznej wiedzy i potrzebują w związku z tym zagwarantowania dostępu do szkoleń. Z opinii asystentów wynika, że część z nich obawia się utraty uprawnień, jakie daje im ustawa o zawodzie pracownika socjalnego.

Trudności dostrzegane przez nich samych w ich pracy to zbyt duże obciążenie psychiczne wynikające z wykonywania tak angażującej roli zawodowej, niewystarczająca współpraca z innymi służbami, „mentalność rodzin”, postrzegających asystenta jako dodatkową formę nadzoru i kontroli, oraz trudności logistyczne w dotarciu do rodziny objętej opieką.

Analizie poddaliśmy także przyczyny pojawienia się idei asystentury i jej propagowania przez ośrodki pomocy społecznej. Z jednej strony ankietowani wskazują na przychyłność władz samorządowych i stworzenie przez nie

odpowiednich warunków do funkcjonowania tej metody. Niewątpliwie praca asystentów rodziny wpisuje się w priorytetowe działania polityki społecznej miast, w szczególności w zakresie wyrównywania szans osób zagrożonych i wykluczonych społecznie. Poza tym wskazywano na kierownictwo samych placówek jako grupę inicjatorów lub/i osób przychylnie nastawionych do wprowadzania nowych modeli pracy środowiskowej zapewniających utrzymywanie dzieci w ich naturalnych środowiskach. Kierujący ośrodkami pomocy społecznej dostrzegli w asystenturze szanse na podjęcie efektywnych działań na rzecz rodziny i tym samym ograniczenie liczby dzieci umieszczanych w zastępczych formach opieki (placówkach opiekuńczo-wychowawczych i rodzinach zastępczych). Realizacji sprzyjały także możliwości częściowego dofinansowania tego zadania dzięki środkom POKL, co z pewnością ma niebagatelne znaczenie.

Wiele osób wskazuje na wyjątkową rolę przypisywaną osobom szczególnie zaangażowanym w pomaganie i wierzącym w unikatowość metody asystentury rodzin. Są to czasem sami asystenci, którzy lubią wykonywać pracę socjalną z niezwykłym poświęceniem dla tego, co robią. Potrafią oni pogłębiać pracę socjalną, a osiągnięte w pracy rezultaty wykorzystują, by przekonać innych o słuszności i efektywności tego podejścia. Propagują swoje sukcesy zawodowe oraz ukazują efekty osobom zarządzającym zespołami asystentów, a także władzom samorządowym i innym znaczącym podmiotom w polityce społecznej.

Niebagatelną rolę w rozwijaniu metody asystentury można przypisać współpracy partnerskiej z różnymi podmiotami. Część ośrodków nie widziałaby szansy na jej wdrożenie bez „wzorcowej współpracy gmin” (Koszalin) oraz bez nawiązania partnerstwa z PUP.

Najważniejsze zalety asystentury, w opinii samych pracowników, biorą się z faktu, że asystent poświęca odpowiednią ilość czasu rodzinie, co umożliwia intensywną i systematyczną kontrolę oraz natychmiastową reakcję służb społecznych w przypadku kryzysu. Asystentura rodzin zmieniła także podejście pracownika socjalnego do jego aktywności i do klientów, z którymi pracuje i spowodowała znalezienie nowych sposobów pracy działania. Przede wszystkim jednak może stanowić ona odpowiedź na rzeczywiste potrzeby rodzin.

Zalety metody najlepiej zobrazują wielopłaszczyznowe efekty, jakie udało się osiągnąć w pracy asystenckiej. Podstawowym rezultatem, istotnym z punktu widzenia systemu, jest ograniczenie napływu dzieci do placówek opiekuńczo-wychowawczych i stworzenie możliwości do rozwoju i wychowywania ich w środowiskach naturalnych (Gdynia). Z punktu widzenia beneficjentów, należy zwrócić uwagę na podniesienie się ich poziomu umiejętności opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego oraz na poprawę funkcjonowania dzieci w rodzinie. Ponadto klienci zostali zmotywowani do podjęcia leczenia odwykowego. Rodziny nabyły umiejętności radzenia sobie z różnorodnymi problemami dnia codziennego oraz wiedzę, gdzie i od kogo mogą w razie potrzeby uzyskać fachową poradę. Uregulowały również sprawy sądowe i urzędowe. Jeśli

chodzi o edukację, to członkowie rodzin kontynuowali naukę lub podejmowali zatrudnienie, a dzieci uzyskiwały lepsze wyniki w szkołach i promocje do kolejnych klas. Część odbiorców programu całkowicie usamodzielniała się od wsparcia pomocy społecznej.

Jeśli natomiast chodzi o korzyści psychologiczne dla osób objętych wsparciem, nastąpił u nich wzrost samooceny oraz dokonana się zmiana w zakresie postrzegania własnych potrzeb. Przełamane zostały bariery w kontaktach społecznych (komunikacyjne i emocjonalne), na przykład bariery osób niepełnosprawnych w zakresie kontaktu z instytucjami i urzędami. Przełamano opór uczestników do podejmowania zmian sytuacji życiowej oraz niechęć do współpracy z osobami z zewnątrz. Zachęcono poszczególnych członków rodziny do dostrzegania nawet drobnych sukcesów w działaniu. Niewątpliwym zwycięstwem jest w wielu przypadkach zdobycie przez asystenta pełnego zaufania podopiecznych, co stanowi podstawę do prowadzenia konstruktywnego przełamywania barier. Pracownik socjalny zmienił swój wizerunek: dla beneficjentów programu z „urzędnika“ stał się „przyjacielem“, a instytucje przestały go postrzegać jako osobę zajmującą się tylko rozdawaniem pieniędzy. W badaniu wskazywano również na to, że udało się przekonać pracowników ośrodków pomocy społecznej o skuteczności i wartości asystentury. Deklarowali oni chęć dalszej szerokiej współpracy oraz długofalowego korzystania ze wzajemnego profesjonalnego wsparcia. Tym samym funkcja asystenta wpisana się w niektórych ośrodkach pomocy społecznej w katalog stałych usług.

Zagadnieniem podsumowującym dyskusję było przybliżenie wizji dotyczącej realizacji asystentury rodzin w przyszłości w Polsce. Stale rozwijające się doświadczenia w tym zakresie wielu ośrodków, utwierdzają je co do zasadności, skuteczności i efektywności metody i tym samym zachęcają do przetworzenia pracy pilotażowej w systematyczną usługę oferowaną przez placówki pomocy społecznej. Przedstawiciele ośrodków zauważają potrzebę nie tylko dalszego pomnażania liczby pracujących asystentów oraz obejmowania tą formą pomocy coraz większej liczby rodzin, ale też stopniowego rozszerzania wsparcia asystenturą innych grup. Dotyczy to między innymi osób niepełnosprawnych, w tym z zaburzeniami psychicznymi, bezdomnych, jak i rodzin, których dzieci przebywają w placówkach opiekuńczo-wychowawczych lub rodzinach zastępczych oraz osób z uzależnieniem symbiotycznym i współuzależnieniem.

Kolejną dostrzeganą potrzebą jest podnoszenie standardów pracy i dalsze specjalizowanie się w zawodzie, np. kontynuacja i pogłębianie szkolenia w zakresie Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach (Częstochowa), treningi dla asystentów, a także wypracowywanie wniosków, wymiana doświadczeń i informacji oraz tworzenie koalicji ośrodków, partnerów i gmin.

Coraz częściej mówi się także o konieczności systematycznej, długotrwałej pracy z rodzinami, a tym samym o potrzebie wydłużania okresu wsparcia asystenta. Po pierwszych doświadczeniach z funkcjonowaniem asystentury, ośrodki

zauważają również potrzebę rozwijania dotychczasowych działań i rozszerzenie zakresu usług o treningi kompetencji, budowania prawidłowych więzi pomiędzy członkami rodziny, poradnictwa i edukacji w zakresie najczęściej występujących problemów wychowawczych na poszczególnych etapach rozwoju dziecka i sposobów radzenia sobie z nimi.

Niewątpliwie dalszy kształt metody asystentury będzie uzależniony od uregulowań prawnych, które powstaną w tym zakresie. Stworzą one poczucie stabilności zawodowej i finansowej asystentów, dadzą jasną wykładnię co do zakresu ich obowiązków, odpowiedzialności i praw. Wskażą na umiejscowienie asystentów w strukturze organizacyjnej pomocy społecznej, ale też przyczynią się do legitymizacji tych działań w przypadku współpracy z innymi instytucjami. W chwili obecnej doświadczenie realizacji asystentury ma charakter oddolnych i innowacyjnych inicjatyw, bez określonych ram prawnych. Sukces w tej pracy zasadza się głównie na czerpaniu z zasobów klienta, z wykorzystaniem w równej mierze kompetencji i etyki zawodowej samych asystentów.

Na koniec chciałabym podkreślić, że opisywane wcześniej projekty wdrażania asystentury nie są jedynymi w Polsce. Pojawiają się one w mniejszym zakresie w wielu ośrodkach pomocy społecznej. Nie zawsze jednak upowszechniają swoje działania (lub asystentura jest tylko jednym z wielu elementów działania) bądź nie przystąpiły do naszej współpracy przy prezentowaniu swojego dorobku. Poniżej wymieniam jeszcze inne przykładowe placówki realizujące asystenturę rodzin, o których działalności niewiele jednak wiemy. By mimo wszystko oddać sprawiedliwe ich udział w budowaniu nowej jakości pracy socjalnej, pozwolę choć zasygnalizować w poniższy sposób obecność tych programów:

1. GOPS Głucholązy realizujący projekt systemowy „Rodzinne ABC”,
2. GOPS Radomyśl Wielki realizujący projekt „Czas na aktywność”,
3. Diecezjalna Fundacja Obrony Życia w Opolu realizujący projekt „W trosce o przyszłość dziecka”,
4. OPS Warszawa Bielany realizujący projekt systemowy "Aktywizacja społeczna i zawodowa osób pozostających bez pracy w Dzielnicy Bielany m. st. Warszawy",
5. MOPS Stalowa Wola realizujący projekt systemowy "Czas na aktywność w gminie Stalowa Wola",
6. Federacja na rzecz reintegracji społecznej w Warszawie realizujący projekt Partnerstwo na rzecz rozwoju „Druga szansa”,
7. MOPS Cieszyn realizujący projekt: „Przygotowanie grupy wolontariuszy do pracy asystentów w rodzinach z problemami opiekuńczo – wychowawczymi i w prowadzeniu gospodarstwa domowego",
8. MOPS i PCPR w Dobrym Mieście w Olsztynie realizujący projekt "Środowiskowa pomoc dla rodzin z małoletnimi dziećmi w sytuacjach kryzysowych w gminie Dobre Miasto",
9. GOPS Człuchów realizujący projekt „Promocja Integracji Społecznej na

- terenie miasta Człuchowa”,
10. GOPS Borne Sulinowo realizujący projekt „Rozwój i upowszechnianie aktywnej integracji w Powiecie Szczecineckim”,
 11. MGOPS Bobolice w partnerstwie z PCPR w Koszalinie realizujący projekt „Pomocna Dłoń Plus”,
 12. OPS Warszawa – Praga Północ realizujący projekt „Z rodziną mogę więcej”,
 13. GOPS w Chojnicach realizujący projekt „Moja przyszłość – aktywność”,
 14. Gmina Kowale Oleckie realizujący projekt „Integracja społeczna szansą na lepsze jutro”.

Podsumowanie

W niniejszym rozdziale chciałam pokazać, jaki wspólny wysiłek w tworzeniu nowej jakości w pracy socjalnej podejmujemy, budując model pracy z rodziną w postaci asystentury. Początkowo pomysły zintensyfikowania działania na rzecz wszystkich członków rodziny samoistnie pojawiły się z wielu miejscach w Polsce. Dzięki zbiorowym staraniom, spotkaniom na szkoleniach, konferencjach i w ramach naszego projektu, stworzyliśmy możliwość udoskonalenia warsztatu, wymiany doświadczeń, podzielenia się sukcesami i porażkami, które skutkować będą w przyszłości dopracowaniem we własnym zakresie metody pracy. Ponadto mamy możliwość wspomagania siebie nawzajem w forsowaniu napotykaných trudności i w przekonywaniu władz centralnych i samorządowych o zasadności tych działań. To ma w niedalekiej przyszłości dać owoce w postaci ustawy o wspieraniu rodziny oraz przychylnego spojrzenia na kontynuację i rozszerzenie asystentury w poszczególnych gminach.

Małgorzata Szpunar

Charakterystyka rodzin z wieloma problemami

Wprowadzenie

W niniejszym rozdziale pragnę opisać kategorię rodzin z wieloma problemami, które wymagają szczególnej troski i opieki ze strony pracowników socjalnych, w tym przede wszystkim asystentów. Chcę ukazać złożoność tematyki, zarówno w sensie uświadomienia jednostkowych trudności (czy wręcz dramatów), z którymi zmagają się te środowiska, jak i dania ogólnej charakterystyki klientów pomocy społecznej miasta Gdyni. Osoby te w pewnej części korzystają z usług asystentów rodziny w ramach projektu „Rodzina bliżej siebie”.



Małgorzata Szpunar

adiunkt w Zakładzie Pedagogiki Społecznej Uniwersytetu Gdańskiego. Doktor nauk humanistycznych z zakresu pracy socjalnej. Od niedawna kierownik Pracowni Pracy Socjalnej, promującej profesjonalizację zawodu pracownika socjalnego, budującej szerokiej współpracy teoretyków pracy socjalnej, praktyków i animatorów życia społecznego. Zainteresowania badawcze oscylują wokół kontekstów jakościowych pracy socjalnej pracowników socjalnych i asystentów rodzin.

Przedstawiam tu to środowisko rodzin pod kątem ukazania złożoności ich sytuacji życiowej. Próbuję także przybliżyć pojęcie „wycuczonej bezradności”, z którym to problemem borykają się zarówno beneficjenci, jak i – w konsekwencji – udzielający im pomocy. Uniemożliwia ona bowiem skuteczną pracę w kierunku wychodzenia z trudności, zniechęca do niej klientów i ich opiekunów, którym często zdaje się, że ku zmianie dąży tylko pracownik pomocy społecznej. Staram się pokazać także codzienność klientów – trudności łączące się z organizacją czasu, ustalaniem planów życiowych i zawodowych oraz budżetu. Wydaje się, że są to czynności proste i zbyt oczywiste, bo konieczna była edukacja dorosłych w tym zakresie. Jednak praktyka zawodowa i przytaczane badania pokazują, że im więcej czasu mają beneficjenci, tym bardziej go marnują. Podobnie jest z priorytetami względem wydatkowania niewielkich dochodów domowych, gdzie podstawowe potrzeby materialne nie są zaspokajane w pierwszej kolejności i klienci popadają w coraz większe tarapaty związane np. z zadłużeniem wobec spółdzielni mieszkaniowych czy zakładów energetycznych. Nie bez znaczenia jest także ich obiektywnie trudna sytuacja życiowa, szczególnie długotrwałe pozostawanie bez pracy, a co się z tym wiąże – ubóstwo. Rozwiązanie tych problemów jest zazwyczaj bardzo skomplikowane, a niekiedy wręcz niemożliwe. Z pewnością licznym rodzinom zajmie ono wiele lat. Wynika to głównie z przekazywanej z pokolenia na pokolenie postawy wobec edukacji własnej i dzieci. Zdecydowana większość podopiecznych to osoby o najniższych kwalifikacjach zawodowych. Dlatego najczęściej pozostają oni bez zatrudnienia albo też tylko pracują dorywczo bądź przy

pracach prostych (nisko opłacanych). Osiągnięcie wyższego pułapu kompetencji i świadomości własnej kariery zawodowej wymaga wieloletniego wysiłku w zakresie edukacji i motywowania. Niekiedy ten trud wśród dorosłych skazany jest na niepowodzenie, ale warto, by asystenci mobilizowali do nauki dzieci, a rodziców – do utwierdzania ich w tych dążeniach.

Chcę w tym rozdziale podkreślić również, jak duży potencjał tkwi w rodzinie. Posiada ona wiele zasobów – będących kumulacją indywidualnych umiejętności i możliwości każdego z jej członków – i może być dla nich najlepszym wsparciem, jeśli tylko uzyska pomoc fachowców, w tym asystentów rodziny. To w kręgu rodzinnym można zaspokoić swoje podstawowe potrzeby, przetrwać sytuacje kryzysowe ze względu na pokrewieństwo i łączące więzi emocjonalne. Ponadto funkcjonując w społeczeństwie, środowisko to stanowi pewien kapitał życia społecznego i ma specyficzne prawa i obowiązki.

Charakterystyka ogólna rodzin z wieloma problemami

Termin rodzina z wieloma problemami został utworzony przez pracowników socjalnych na skutek dostrzeżenia złożoności sytuacji życiowych klientów, którzy często przez lata korzystają z różnorodnych świadczeń socjalnych. Praca z tak skomplikowanymi losami ludzkimi często okazuje się bezskuteczna, gdy nie włączy się w nią równoległego i wieloaspektowego działania różnych służb społecznych oraz innych podmiotów. W związku z tym od kilku lat w naszym kraju wyróżnia się w pomocy społecznej nową metodę zwaną asystenturą rodzin. Daje ona między innymi możliwość zintensyfikowania pracy socjalnej ze wszystkimi członkami rodziny. Każda z nich boryka się od lat z wieloma trudnościami, które nakładają się na siebie nawzajem, zwiększając tę złożoność i komplikując życie codzienne. W literaturze przedmiotu odnaleźć można określenie „rodziny z wieloma problemami” jako alternatywny termin dla opisu rodzin dysfunkcyjnych, wieloprotymowych, patologicznych czy specjalnej troski. I. Krasiejko (2010, s. 11-12) wprowadza w swoich badaniach określenie „rodziny z wieloma problemami”, by podkreślić dążenie do podmiotowego traktowania klientów, nieetykietykowania ich i oddzielania problemu od człowieka. Ten zabieg, z pozoru kosmetyczny, pozwala na rozumienie deficytów czy trudności podopiecznych w kategoriach kryzysu i przejściowych powikłań, z których można wyjść. Z wywiadów przeprowadzanych przez pracowników socjalnych jednoznacznie wynika, że rodziny te głównie dziedziczą statusy społeczne i często są kolejnym pokoleniem korzystającym z pomocy służb społecznych. Między innymi właśnie dlatego intensywna, pogłębiona praca z nimi w ramach asystentury może dać w dłuższej perspektywie pożądane efekty. Najczęstsze problemy rodzin to, oprócz biedy, sprzężone z tym zjawiskiem bezrobocie, niezaradność życiowa, nieumiejętność prowadzenia gospodarstwa domowego, uzależnienia, wielodzietność, samotne macierzyństwo, często także przemoc domowa. Trudno w tak skomplikowanej sytuacji określić

dokładnie, co jest przyczyną, a co skutkiem, jednak nie o to chodzi w prowadzeniu asystentury rodzin. Jeśli przyjąć założenie, że najskuteczniejszym sposobem pracy z rodziną jest skoncentrowanie się na rozwiązywaniu bieżących problemów, a także określenie jej zasobów i wcześniej osiągniętych przez nią sukcesów, to nie zawsze warto rozkładać na czynniki pierwsze przyczyny, które doprowadziły do obecnego stanu rzeczy.

Z pewnością ogromnym kłopotem jest bezrobocie spowodowane niskimi kwalifikacjami zawodowymi (lub wręcz ich brakiem). Dlatego asystenci skupiają się na poszukiwaniu wraz z klientami możliwości wyjścia z tego położenia. W statystycznych, przykładowych danych prezentowanych na stronach internetowych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej można znaleźć potwierdzenie niezmiennej tendencji, pokazującej jasno, że bezrobotnymi czy nieaktywnymi zawodowo są przede wszystkim osoby o niskich kwalifikacjach. Na stronie Ministerstwa czytamy: *„Aktywność zawodową wyraźnie różnicuje poziom wykształcenia. Osoby legitymujące się dyplomem wyższej uczelni należą do grupy z najwyższym wskaźnikiem aktywności zawodowej (79,7%). Z kolei najniższy wskaźnik aktywności, wynoszący około 20,9%, charakteryzuje osoby z wykształceniem gimnazjalnym, podstawowym i niepełnym podstawowym. Osoby te stanowią aż 44,6% ogółu biernych zawodowo w wieku 15 lat i więcej. Ich duży udział wynika najczęściej z kontynuowania przez te osoby kształcenia na wyższych poziomach edukacji. Istotnym czynnikiem różnicującym wskaźnik zatrudnienia jest poziom wykształcenia. [...] Osoby z wykształceniem średnim zawodowym lub zasadniczym zawodowym, ze wskaźnikiem zatrudnienia na poziomie 60,6% oraz 57,1%, znalazły się w dużo lepszej sytuacji niż grupa osób z wykształceniem średnim ogólnokształcącym oraz co najwyżej gimnazjalnym (wskaźniki zatrudnienia odpowiednio 38,7% i 17,7%). [...] Niższy poziom wykształcenia przekłada się na większe trudności ze znalezieniem zatrudnienia. Problemy stwarza zwłaszcza wykształcenie nie dające żadnego zawodu. W 2007 roku najwyższą stopą bezrobocia charakteryzowały się osoby z wykształceniem gimnazjalnym lub niższym (15,6%) oraz średnim ogólnokształcącym (12,5%). Niewiele niższą stopę bezrobocia notowano wśród osób, które ukończyły zasadniczą szkołę zawodową – 11,4%”* (www.mpips.gov.pl z dnia 12.04.2010). Przytoczona tutaj krótka notka statystyczna potwierdza zależność pomiędzy szansami na zatrudnienie a poziomem wykształcenia. Zatem jednym z kluczowych zadań pracowników pomocy społecznej stanie się wspieranie rodzin w edukacji dzieci i dorosłych, motywowanie do poszukiwania pracy zgodnej z możliwościami i zdolnościami klientów oraz wspieranie ich w utrzymaniu zatrudnienia lub kontynuacji podejmowanych działań podnoszących kwalifikacje zawodowe i szanse na rynku pracy. Dlatego też asystenci tak mocno podkreślają, że potrzebne są im kompetencje w zakresie szeroko rozumianego doradztwa i poradnictwa zawodowego. Nie bez znaczenia jest także praca na tym etapie (z myślą o rynku pracy) z dziećmi w tych środowiskach. Jak podkreśla Z. Kwieciński *„[...] wszelkie wysiłki w celu wyrównywania warunków szans mają sens wtedy, i tylko wtedy, gdy*

podjęwane są w najwcześniejszych latach rozwoju dziecka, czyli w wieku 2–6 lat. Tylko wtedy możliwe jest przerwanie błędnego koła reprodukcji kulturowej z udziałem szkoły, a zwłaszcza procesu marginalizacji i wykluczenia wciąż wysokiej i od lat nieomal niezmiennej części zbiorowości uczniów i absolwentów szkolnictwa powszechnego, którzy nie tylko nie mają dostępu do kultury symbolicznej, ale są bezradni na rynku pracy, a poziom i jakość życia są niezmiennie niskie – nie z ich winy” (2005, s. 35). Wieloletnie badania zespołu badawczego pod kierownictwem Kwiecińskiego potwierdzają zasadność działań asystentów w kierunku pedagogizacji rodzin i szczególnego znaczenia edukacji w reprodukcji statusów. Ogromne znaczenie w pracy z tymi środowiskami ma także wyrabianie poprawnych nawyków rodziców względem dzieci (odpowiedniego doboru słów, mobilizacji do pracy, uczenia obowiązkowości, rozliczania z postępów w nauce, itd.), wczesna edukacja profesjonalna już od przedszkola, a także wspólne uczestnictwo całej rodziny w kulturze, ukazywanie korzyści z podejmowanych wysiłków na polu edukacji i planowania kariery edukacyjnej i zawodowej dzieci i dorosłych. Inaczej, jak pisze dalej Kwieciński, dzieci i młodzież doświadczą pętli odtwarzania statusów społecznych i kolejne pokolenie będzie borykało się z biedą, bezrobociem i zasiłki krąg potencjalnych klientów pomocy społecznej (tamże, s. 42).

Innym teoretycznym wyjaśnieniem złożoności problematyki pracy z rodzinami z wieloma problemami jest tak zwane koło ubóstwa, pokazujące wielość czynników i zagrożeń wiążących się z trudną sytuacją materialną i mających wpływ na kształtowanie się osobowości. Pole koła ubóstwa wyznaczone jest przez następujące zjawiska: „(...) niski poziom warunków materialnych wynikający z małych zarobków albo z bezrobocia, słaba kondycja zdrowotna warunkowana niedożywieniem (niekiedy wręcz głodem) i trudnymi warunkami higienicznymi oraz niskie osiągnięcia szkolne dzieci, powodujące niskie kompetencje poznawcze i zawodowe” (Kawula S., 2001, s. 542). Jak widać, trudno jest tutaj doszukiwać się etiologii problemów wielu rodzin, a jeszcze trudniej ustalić, od którego z nich warto zacząć ich rozwiązywanie. Wiadomo jedynie, że należy o wszystkich myśleć w kategoriach konieczności rozwiązywalności. Te bowiem czynniki powodują wykluczanie i marginalizację. Te środowiska zaś, które już uległy wykluczeniu – muszą podjąć trud powolnego namysłu nad wszystkimi sferami życia, czyli zdrowotną, materialną, zawodową, edukacyjną, społeczną i psychiczną.

Wyczucona bezradność jako problem klientów asystentów rodzin

Kolejna kategoria pojęciowa, która warta jest zasygnalizowania, to wyczucona bezradność. Pracownicy socjalni dotąd skarżyli się, że środowiska, w których pracują, nie są zmotywowane do zmiany własnego losu, a wręcz wydaje się, iż jest im dobrze w sytuacji bezrobocia, zaniedbania, biedy oraz że żadne argumenty nie przemawiają za chęcią zmiany. Próba wyjaśnienia mechanizmu wyczuzonej bezradności, a potem wypracowania metodyki pracy z rodziną z tym

problemem, pozwoli na zmianę postrzegania klientów i efektywne działanie. Mniej istotne jest tu doszukiwanie się mikro- i makrostrukturalnych czynników prowadzących do bezradności. Bardziej interesująca w tym momencie wydaje się kwestia indywidualnego odczuwania i etiologia braku kompetencji społecznych, które razem prowadzą do tego syndromu. To niemożność osiągnięcia własnych celów wynikająca z braku kompetencji rodzi poczucie bezradności. Nieodnoszenie sukcesów życiowych przyczynia się do pogłębienia takiego stanu. Być może właśnie dlatego metodyka działania proponowana w publikacjach Krasiejko (2009), odnosząca się do podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach, może stać się kluczem do zlikwidowania wielu problemów rodzin objętych asystenturą. Jak pisze B. Ciżkowicz, bezradność pozostaje w ścisłej zależności z „[...] *nieuzasadnionym, gwałtownym rozwarstwieniem społecznym, poczuciem doznawania niezawinionej biedy, utratą zaufania do instytucji publicznych, rozpadem wspólnot i indywidualizacją społeczeństwa*” (2009, s. 16). Jak widać, związane jest to z gwałtownie następującymi zmianami życia społecznego, do którego jednostka musi się przystosować. Do elastycznego, dynamicznego funkcjonowania w społeczeństwie potrzebne są jej określone kompetencje, łączące się z wiedzą i umiejętnościami nabytymi w domu rodzinnym i w szkole, a więc powiązane z poziomem wykształcenia. Jak wcześniej wspominałam, rodziny objęte programem asystentury bardzo często mają niskie kwalifikacje oraz wywodzą się ze środowisk dewiacyjnych, z których nie mogły czerpać pozytywnych wzorców życia społecznego. W kontekście bezradności można także mówić o deficytach jednostek, w tym o deficytach poznawczych, motywacyjnych i emocjonalnych. Ostatni z nich sprzężony jest dwoma poprzednimi, a spowodowany jest osłabieniem motywacji i chęci do działania. „*Polega głównie na występowaniu poczucia zagrożenia, lęku, bezsilności, stanów apatii, braku nadziei, a nawet depresji*” (Chodkowska M., Szymanek Z., 2005, s. 23). Choć niekiedy asystentom wydaje się, że w klientach tkwi przede wszystkim agresja i niechęć wobec instytucji, to być może jest to tylko pewien sposób ekspresji, uzewnętrznienia właśnie bezradności, forma obronnego zmagania się z sytuacją trudną.

W literaturze przedmiotu zbieżne są stanowiska (Chodkowska M., Szymanek Z., Kwiecińska-Zdrenka H., 2005) mówiące, że przyczyny wyuczonej bezradności tkwią głównie w środowisku społecznym pierwotnym, którym najczęściej dla jednostki jest rodzina, następnie zaś w szkole, mogącej – jak to udowodniają dla przykładu badania Kwiecińskiego (2005) – ją jeszcze pogłębiać. Oczywiście, to placówki edukacyjne powinny być miejscem, w którym uczeń ma możliwość twórczej realizacji, odnoszenia sukcesów i zdrowej rywalizacji pozwalającej mu na poznanie samego siebie oraz na porównanie własnych umiejętności i zdolności z możliwościami innych. Jak jednak pokazują badania, niestety, często nauczyciele, stykając się z dzieckiem wywodzącym się ze środowiska zaniedbanego materialnie i edukacyjnie, nie wspierają go i oceniają według stereotypu, zamiast mobilizować do rozwoju i kompensować braki środowiska domowego.

Mika pogrupował nauczycieli według ich subiektywnej oceny własnych kompetencji i przyporządkował im odpowiednie zachowania wobec podopiecznych. Z jego badań wynika, że pedagodzy o wysokiej samoakceptacji wyróżniają uczniów zdolnych, kierują do nich więcej aktywności i działań edukacyjnych, prorozwojowych (Mika S., 1988, u: Chodkowska M., Szymanek Z., 2005, s. 30). Mniej zdolni rzadziej otrzymują wsparcie oraz sugestie pozwalające na znalezienie właściwych rozwiązań, są także surowiej karani i gorzej oceniani. W konsekwencji prowadzi to do wycofywania się tych uczniów z sytuacji edukacyjnie i wychowawczo trudnych, a w dalszej perspektywie powoduje u nich brak motywacji do kształcenia na poziomach wyższych niż obowiązkowe. Szkoła kojarzy im się bowiem z porażką, więc w miarę możliwości unikają jej, co łączy się z rezygnacją z dalszej edukacji. Chodkowska i Szymanek (2005) wyróżniają także środowiskowe determinanty wyuczonej bezradności i określają grupy nią dotknięte. Wszystkie te środowiska to klienci pomocy społecznej, korzystający z niej z bardzo różnych powodów, pośród których można jednak znaleźć dwa elementy wspólne – łączy ich ogólne skomplikowanie sytuacji życiowej oraz fakt, że korzystanie z pomocy jest zjawiskiem długotrwałym. Autorki przekonują, że niemożność wyjścia z tego położenia wiąże się z przekonaniem o braku szans na przezwyciężanie trudności (zob. tamże s. 24-25). Podsumowując zasygnalizowany tutaj tylko wątek wyuczonej bezradności, można powiedzieć, że „[...] u podstaw tworzenia się takiej postawy tkwią dwa typowe deficyty [...], tj. spadek motywacji do podejmowania kolejnych wysiłków oraz obniżanie się poczucia zależności pomiędzy własną reakcją a oczekiwanym efektem” (tamże, s. 27). Na potwierdzenie tych tez warto przytoczyć badania M. Orłowskiej, w których respondenci często mówią o tym, że nie dbają ani o siebie, ani o otoczenie, ani o członków rodziny. W wywiadach podkreślają, że nie chce im się ubrać, ogolić, umyć się, uczesać starannie włosy. Zdają sobie oni z tego sprawę, ale nie widzą potrzeby czy motywacji, by to zmienić, skoro np. nigdzie nie wychodzą „do ludzi”. Znamienna wydaje się wypowiedz mężczyzny, który po śniadaniu włącza telewizor, ogląda wszystko „jak leci”, a żona wracająca popołudniu z pracy robi mu awanturę, że jeszcze się nie ogarnął - nie ubrał porządnie, nie posprzątał, nie ogolił się. Pokazuje to, jak inna jest optyka, motywacja do działania i ocena czasu osoby pracującej i bezrobotnej. Z takimi samymi oporami radzić sobie muszą asystenci rodziny, którzy w życiu prywatnym borykają się z nadmiarem obowiązków zawodowych czy rodzinnych i dla których zachowanie podopiecznych bywa źródłem wielu negatywnych emocji, jakich jednak nie wolno im ujawnić, jeśli chcą działać profesjonalnie i skutecznie (por. Orłowska M., 2007, s. 201).

Przyjrzenie się kategorii wyuczonej bezradności pozwoli asystentom na modyfikację stosunku do poszczególnych członków rodziny. Prowadząc badania, zauważyłam, że pracownicy socjalni podchodzą do klientów z tym syndromem bądź z negatywnym nastawieniem wynikającym z braku przeświadczenia co do możliwości dokonania przez nich zmian, bądź też z agresją związaną

z patrzeniem na nieumiejętnie lokowane czy też po prostu niewystarczające zaangażowanie wkładane w próby przekształcenia własnej sytuacji życiowej. Trudno jest im zrozumieć brak wystarczającej determinacji w poszukiwaniu pracy i niepodjęcie jej za niewysokie wynagrodzenie. Złość powoduje także brak dbałości o siebie i własne otoczenie, co jest sytuacją powszechną i zrozumiałą przy zachowaniach depresyjnych bądź wynikających z wyuczzonej bezradności. Negatywne podejście pracowników służb społecznych tylko utwierdza klientów w ich zachowaniu, a także w postrzeganiu siebie jako nieudaczników i ludzi skazanych na porażkę. Taka postawa nie będzie motywowała do podejmowania działania.

Interesujące analizy teoretyczne oraz badania empiryczne dotyczące rodzin zmagających się z bezrobociem przeprowadziła Małgorzata Orłowska (2007). Zajęła się ona czasem wolnym osób bezrobotnych, dla których istotnym problemem jest „wypadanie” z rytmu życia, który osobom pracującym narzucany jest niejako przez powtarzane regularnie działania. Dla niniejszej publikacji ma to znaczenie w kontekście wysiłku asystentów rodziny na rzecz strukturyzowania czasu, a tym samym pomocy w planowaniu życia, zajęć czy pracy zawodowej podopiecznych. Bezrobotni odczuwają czas inaczej. Wydaje im się, że mają go wiele – na sprzątanie, ugotowanie obiadu, załatwienie spraw urzędowych, itd. – co często kończy się tym, że nie załatwiają tych spraw w ogóle lub robią to z ogromnym opóźnieniem. Orłowska pisze: *„praca miała i ma dotychczas istotną moc strukturyzującą cały dzień, a nawet całe życie człowieka [...] Jednak zmiany życia społecznego, spowodowane w dużej mierze przez procesy ekonomiczne, powodują zanik klasycznego rozumienia pracy pod względem miejsca jej realizacji, czasu trwania czy norm organizacyjnych. Zmiany w tej sferze prowokują zmiany w pozostałych porach dnia i życia człowieka”* (Orłowska, 2007, s. 192-193). Dokonane na podstawie danych GUS analizy budżetu czasu pokazują, że – co oczywiste – osoby pracujące zawodowo poświęcają zdecydowanie więcej czasu na pracę niż bezrobotni. Ci drudzy natomiast więcej czasu przeznaczają na prace domowe, zaspokojenie potrzeb fizjologicznych oraz sen (który zaliczając w poczet czasu wolnego). Rodzi się więc pytanie, czy podejmują więcej działań na rzecz wspomnianych wyżej aktywności, czy też – w subiektywnym poczuciu braku konieczności pośpiechu – czynności te wykonują wolniej. Na podstawie obserwacji własnych oraz relacji pracowników socjalnych, skłonna jestem postawić hipotezę, że raczej realizują te zadania powoli, w międzyczasie oglądają telewizję, prowadzą rozmowy z rodziną i znajomymi, śpią (co w badaniach określone jest właśnie jako zaspokajanie potrzeb fizjologicznych). W cytowanych przez Orłowską wywiadach (2007, s. 196-197) respondenci często mówią, że dzień zaczynają niejako dwa razy, co także znacząco wpływa na jego dezorganizację. Inaczej rzecz ujmując, podporządkowują się oni rytmowi życia dzieci (lub współmałżonka) i wstają rano, by przygotować śniadanie czy też zatroszczyć się o punktualne wyjście dzieci do szkoły, a potem powracają do snu lub odpoczynku na jakiś czas. Jeśli w domu są małe dzieci, które jeszcze nie podlegają obowiązkowi szkolnemu, to matki śpią razem z nimi

o wiele dłużej albo bawią się z nimi później dalej w łóżku. Subiektywne poczucie, że ma się przed sobą mnóstwo czasu, że nie trzeba się spieszyć do obowiązków, do pracy, powoduje brak dyscypliny w organizowaniu dnia. Można także założyć, że w wypadku niektórych rodzin borykających się z kłopotami finansowymi, wypełnianie podstawowych obowiązków domowych zajmuje więcej czasu ze względu na takie działania jak poszukiwanie tańszych produktów żywnościowych w różnych sklepach, własnoręczne przygotowywanie posiłków czy nawet – związana z przymusem ekonomicznym – uprawa roślin na działce. Nie korzystają one także często z udogodnień technologicznych, które dostępne są osobom o wyższym statusie materialnym, takich jak zmywarki, roboty kuchenne, odkurzacze, samochody, itp.

W swoim poradniku dla asystentów Izabela Krasiejko wskazuje na trzy możliwe rozumienia potencjału rodziny. Pierwszy to ten, który wynika z sumowania zasobów indywidualnych poszczególnych jej członków (ich osobowości, zdolności i możliwości intelektualnych, fizycznych, materialnych, emocjonalnych). Drugi to potencjał rodziny jako całości. Trzeci jest rezultatem potraktowania jej jako pewnej składowej społeczności, w której ona funkcjonuje. Potencjalnie rodzina posiada kilka istotnych zasobów. Autorka wymienia następujące: spójność, adaptacyjność, organizację, umiejętność porozumiewania się, silne więzi, wytrzymałość, elastyczność, ilość i formy spędzania wspólnego czasu, zdolność do wykorzystywania wzajemnych zasobów, wszelkie dobra materialne (por. 2010, s. 17). W pracy asystenta uświadomienie sobie potencjału rodziny i jego siły jest szczególnie istotne przy planowaniu działania i współpracy obu stron. Wielokrotnie zadaniem pracowników socjalnych jest współdziałanie z rodziną niepełną bądź taką, której spójność jest zagrożona. W takim wypadku ochrona i dążenie do jej zespolenia będzie tym bardziej misją nadrzędną. Potencjał, jakim jest spójność, to wartość, którą należy chronić, zwłaszcza gdy umiejętności komunikacyjne rodziny są dysfunkcyjne, co powoduje kłótnie, niedomówienia oraz jest źródłem przemocy psychicznej. Ostatnie ze wspomnianych źródło zasobów rodziny dotyczy możliwości i rozwiązań, jakimi dysponuje społeczność, a z których jej członkowie mogą skorzystać w celu poprawy komfortu życia czy prawidłowego rozwoju i funkcjonowania. Chodzi tu zarówno o osoby i instytucje które bezpośrednio mają wspomagać rodzinę (np. ośrodki pomocy społecznej, centra pomocy czy interwencji kryzysowej, kuratorzy rodzinni, policja, itd.), ale także i o te placówki, które pozwalają po prostu prawidłowo wypełniać jej obowiązki. Mogą to więc być szkoły, biblioteki czy organizacje pozarządowe wspierające rodzinę na przykład w jej aktywności socjalizacyjno-edukacyjnej. W prawidłowym działaniu czy kompensacji braków w pełnieniu wszystkich funkcji (tj. materialnej, społecznej, psychicznej, prokreacyjnej) mogą także pomagać i uczestniczyć liderzy społeczności lokalnej, prywatne podmioty, służba zdrowia czy Kościół. Zdarza się, że występują oni w roli podmiotu doradczego, informacyjnego, zastępczo wykonującego w pewnej części funkcje rodziny, motywującego do zmiany czy edukacyjnego.

Asystent w tym kontekście ma podobne zadania, jak przy rozpoznaniu możliwości rodziny. Oznacza to, że powinien sporządzić dla swoich klientów mapę zasobów i zagrożeń jej środowiska lokalnego, by potem móc ją wykorzystać, pośredniczyć w budowaniu pozytywnych relacji bądź też niwelować negatywne skutki oddziaływania.

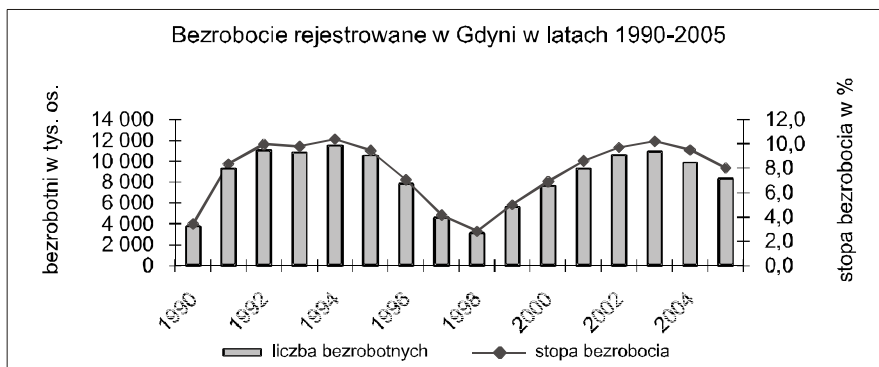
Wypełnianie prawidłowych funkcji rodziny bardzo często jest niemożliwe ze względu na sytuację społeczno-materialną. Wieloletnie i wieloaspektowe badania pedagogów, psychologów czy socjologów pokazują, że poziom socjalizacji i scholaryzacji członków rodzin na wpływ na wypełnianie funkcji materialnej (osoby, u których ten poziom jest niski, są szczególnie narażone są na bezrobocie czy ubóstwo związane nie tylko z brakiem pracy, ale też z jej niską opłacalnością w wypadku wykonywania tzw. prac prostych). A co za tym idzie, ma to przełożenie na realizację pozostałych funkcji – kontrolnej, socjalizacyjno-wychowawczej, emocjonalno-ekspresyjnej i seksualnej. Analizy statystyczne wskazują, że Polacy decydują się coraz później na dzieci, maleje ich liczba nie tylko w rodzinach o wysokiej świadomości seksualnej, ale i w rodzinach biednych, a stres wpływa negatywnie na życie seksualne, co może być jedną z determinant rozpadu małżeństw. Ponadto sytuacja materialna i niskie kwalifikacje rodziców nie sprzyjają rozwojowi edukacyjnemu dzieci. Spowodowane jest to zarówno niemożnością finansowania edukacji ponadpodstawowej, ale i brakiem motywacji zarówno dorosłych, jak i młodzieży, niełączyących swojej sytuacji materialnej i społecznej z niskim wykształceniem. Prócz tego rodzice nie postrzegają szkoły jako miejsca przyjaznego dla dziecka, a sami nie potrafią go wesprzeć w codziennych obowiązkach lekcyjnych. Badania pokazują, że w środowiskach tych nagminna jest pętla odtwarzania statusów rodziny. Funkcja ekspresyjno-emocjonalna ma swój wyraz w rosnącym odsetku rozwodów i separacji, których jedną z głównych przyczyn jest zła sytuacja materialna i stres. Rośnie także – co dla służb społecznych jest zagrażające – odsetek rodzin, w których pojawia się problem przemocy. Dokładną analizę tego zjawiska, poparta obszerną literaturą przedmiotu oraz danymi statystycznymi, można znaleźć w artykule w „Roczniku Pedagogicznym” (por. Szpunar, 2007, s. 125-132).

Charakterystyka środowisk podopiecznych asystentów rodzin w Gdyni

Odnosząc się do projektu „Rodzina bliżej siebie”, realizowanego przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni, chciałabym przyjrzeć się niemtórym zjawiskom społecznym charakterystycznym dla tego regionu. Pozwoli to na częściowe uzasadnienie podejmowanych i od kilku lat kontynuowanych z sukcesem działań, które dotyczą rodzin wieloproblemowych, poprawy ich kondycji i ogólnego dobrostanu społeczności lokalnej.

Najpierw należałoby się pokrótce przyjrzeć zjawisku bezrobocia w Gdyni. Istotna jest tu wielkość statystyczna, ale warto także dokonać jego charakterystyki

pod kątem kwalifikacji bezrobotnych. Tendencje ogólne są – jak można zauważyć poniżej – podobne do tych w całym kraju, co ma duże znaczenie dla planowania działań pomocowych.



Wykres ten obrazuje ilościowo zjawisko bezrobocia w Gdyni na przestrzeni 15 lat. Jak widać, odsetek osób bezrobotnych jest znaczący w całościowej populacji zdolnych do pracy, bo oscyluje wokół 10%. Gwałtowny spadek bezrobocia w 1998 roku był tendencją ogólnopolską i nie odnosił się do gwałtownego wzrostu zatrudnienia i poprawy gospodarczej, ale do zmian legislacyjnych w Polsce dotyczących bezrobocia. W tym czasie zmiana ustawy spowodowała subiektywne poczucie bezrobotnych, że nie opłaca się rejestrować, gdyż i tak zasiłki nie przysługują. Zmieniło się to wraz z zapisami dotyczącymi ubezpieczeń i innych zasiłków. Dodać należy, że – biorąc pod uwagę ogólne tendencje bezrobocia rejestrowanego w Polsce – jego stopa w Gdyni jest niższa niż w większości dużych polskich aglomeracji, nie wspominając już o terenach wiejskich, gdzie w tym czasie dochodziło ono w niektórych powiatach do 30%.

Dalsze analizy statystyczne pokazują korzystną sytuację na gdyńskim rynku pracy. W 2006 roku stopa bezrobocia z 8% spadła do końca roku do 6%. Rok 2007 to czas gwałtownego spadku liczby bezrobotnych aż do poziomu 2,5%. Takie notowania ekonomiści i politycy społeczni określają wręcz jako higieniczny poziom bezrobocia, gdyż w tym przypadku zakłada się, że nie pracują tylko ci, którzy nie chcą albo którzy nie nadają się do zatrudnienia. Z drugiej strony pracujący nie mają całkowitej pewności utrzymania zatrudnienia, co jest ponoć czynnikiem motywującym do jakościowo dobrej pracy. W 2008 r. w Gdyni bezrobocie spadło z 2,5% do 2,2%, co jest szczególnie dobrym wskaźnikiem, zwłaszcza jeśli porównać go z średnim wynikiem kraju – 9,5%. Jednak w następnym roku w związku z wieloma zmianami na rynku światowym i krajowym, kryzysem w gospodarce, poziom bezrobocia wzrósł do 5,5%. Przyznać należy, że mimo wszystko taki wskaźnik nie oznacza, że jest ono w mieście zjawiskiem masowym. Wobec światowego kryzysu i przemian zachodzących w kraju, można nawet powiedzieć, że sytuacja w Gdyni na rynku pracy jest dobra. Takie optymistyczne wnioski

można jednak formułować, patrząc na statystyczne ilościowe prawidłowości, a nie wtedy, gdy weźmiemy pod uwagę indywidualne, jednostkowe tragedie rodzin, których bezpośrednio problem bezrobocia dotyczy, zwłaszcza, gdy ciągnie się ono od wielu miesięcy bądź lat.

Jak wspominałam wcześniej, istotny dla planowania długofalowej pracy z bezrobotnymi przez służby społeczne, jest między innymi ich poziom kwalifikacji. Obserwując tendencje z ostatnich pięciu lat, zauważyć można dwie prawidłowości, które obrazuje poniższa tabela.

Tabela nr 1. Poziom wykształcenia Gdynian w latach 2004-2009.

	2004 r.	2005 r.	2006 r.	2007 r.	2008 r.	2009 r.
Gimnazjalne lub podstawowe	26%	24,4%	22,7%	16,1%	15,8%	19,7%
Zasadnicze zawodowe	26,4%	24,6%	22,9%	18,9%	17,7%	24,3%
Ogólnokształcące	10%	10,7%	10,6%	12,3%	14,1%	10,9%
Policealne i pomaturalne	26,4%	27,9%	29,9%	32,2%	28,1%	25,7%
Wyższe	11%	12,4%	13,9%	20,5%	24,3%	19,4%

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Referatu Analiz Statystycznych UM Gdynia.

Trzy spośród wyróżnionych grup w sposób znaczący dominują w ogólnej populacji. Są to osoby z najniższymi kwalifikacjami (wykształcenie podstawowe i gimnazjalne oraz zasadnicze zawodowe) i osoby z ukończoną szkołą policealną. Jeśli chodzi o pierwsze dwie grupy, jeśli dodatkowo je zsumować, to stanowią one znaczący udział bezrobotnych w populacji, sięgający około 50% badanych. Są to osoby o niskich kwalifikacjach i z niską motywacją do zmiany, a także najmniejszymi szansami na uelastycznienie się na rynku pracy. Ponadto często muszą wybierać z niewielkiego, źle opłacanego wachlarza zawodów czy prac prostych. W latach 2007 i 2008 zauważyć można niewielki spadek liczby bezrobotnych z takim wykształceniem, ale wytłumaczenie tego fenomenu jest trudne. Być może po części związane to było z ruchem emigracyjnym Polaków. Drugą niepokojącą tendencją jest znaczący wzrost odsetka bezrobotnych legitymujących się wykształceniem pomaturalnym i policealnym, a także wyższym. Przyczyn tego zjawiska możemy doszukiwać się między innymi w tym, że znacząco rośnie w naszym kraju odsetek osób kończących różnego rodzaju studia oraz szkoły policealne. Niestety, maturzyści dokonują nie do końca przemyślanych wyborów studiów, po których nie znajdują zatrudnienia. Poza tym brak konieczności zdawania matury z matematyki do 2010 r. spowodował, że absolwenci szkół średnich nie mogli później studiować na kierunkach, które z łatwością dają potem pracę. Zatem podsumowując – adekwatność wykształcenia wyższego do rynku pracy jest niska, o czym od kilku lat debatują politycy, rektorzy szkół i pedagodzy. Jest jednak

prawdą, że osoby z wyższym wykształceniem mają więcej umiejętności przydatnych do różnych prac oraz łatwiejszą ścieżkę dalszego rozwoju i zdobywania kwalifikacji, np. na kursach, studiach podyplomowych itp.

Reasumując: tendencje w zakresie struktury ludności w Gdyni są podobne do ogólnopolskich, choć zarówno wskaźniki bezrobocia, jak i wykształcenia na niższym poziomie, są tu niższe od średniej krajowej.

Kolejną istotną zmienną, wartą przeanalizowania w kontekście zapotrzebowania na wdrożenie metody asystentury rodziny, jest kategoria przyznawania pomocy przez dzielnicowe ośrodki pomocy społecznej w Gdyni. Do tej analizy wybrano tylko te czynniki, które bezpośrednio przyczyniają się do realizacji tego programu. Wiążą się one z długotrwałymi problemami, często dziedzicznymi pokoleniowo. Oprócz bezrobocia są to bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, przemoc domowa i alkoholizm. Poniższa tabela pokazuje ilościowy udział rodzin korzystających z tytułu wymienionych przyczyn z pomocy społecznej w różnych jej formach, od zasiłków po pracę socjalną i opiekę asystenta. Warto dodać, że uwzględnione lata to okres, w którym w MOPS w Gdyni wprowadzono już program asystentury rodzin w ramach projektu „Rodzina bliżej siebie”.

Tabela nr 2. Wiodące problemy w rodzinie klientów pomocy społecznej w Gdyni.

	2007 r.	2008 r.	2009 r.
Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych	776 rodzin	637 rodzin	770 rodzin
Przemoc w rodzinie	14 rodzin	12 rodzin	23 rodzin
Bezrobocie	618 rodzin	398 rodzin	770 rodzin
Alkoholizm	411 rodzin	325 rodzin	421 rodzin

Źródło: dane z MOPS Gdynia.

Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych związana jest z nieumiejętnością planowania życia rodzinnego (budżetu, czasu wolnego, pracy), zaniedbaniami w sprawach opiekuńczych (zostawianie małoletnich dzieci bez opieki, brak higieny osobistej i otoczenia, brak umiejętności okazywania pozytywnych i negatywnych emocji) i nieradzeniem sobie z problemami pojawiającymi się w rodzinie (nieumiejętność komunikowania emocji, trudności z dorastającymi dziećmi). Jej rezultatem na dłuższą metę jest wiele problemów natury emocjonalnej, wychowawczej czy opiekuńczej. Rzadko bywa ona bezpośrednią przyczyną pozbawiania rodziców (rodzica) pieczy nad dzieckiem, chyba że dochodzi to skrajnych i powtarzających się zachowań np. notorycznego pozostawiania potomstwa bez opieki.

Zwrócić trzeba uwagę na to, że ujawniane tutaj statystyki dotyczą nieprawidłowości, które bardzo często występują razem, podczas gdy w sprawozdaniach MOPS pojawia się tylko jeden problem dominujący. Inaczej mówiąc, nie jest na

przykład powiedziane, że w rodzinie z walczącą z alkoholizmem nie ma przemocy domowej lub odwrotnie, albo że dzieci nie są zaniedbywane, bo rodzice są bezradni w organizowaniu pieczy. Jak widać, tendencja statystyczna w zgłaszanych (wykrywanych) problemach ma raczej charakter rosnący (za wyjątkiem spadku w roku 2008) i wszystkie te powikłania nasilają się w kontekście ilościowym. Niepokojący jest fakt, że liczba rodzin, w których zdiagnozowano przemoc domową, rośnie drastycznie. Choć z drugiej strony jest to szansa dla tych osób na terapię i poprawę życia. Na podstawie obserwacji można jednak wnioskować, że te 23 rodziny wśród klientów MOPS w Gdyni to tylko niewielki odsetek spośród wszystkich doświadczających przemocy.

Podsumowanie

Niniejszy rozdział miał na celu zobrazowanie, z jak wieloma problemami borykają się nasi podopieczni i jakie znaczenie może mieć praca asystenta. Ponadto chciałam pokazać, że beneficjenci nie są z góry skazani na porażkę, bo mają wiele zasobów, które można umiejętnie wykorzystać, rozwijać, doskonalić. Patrząc w ten sposób na klientów przyszli pracownicy socjalni i asystenci rodzin mogą na swój użytek dokonać analizy możliwości oraz trudności, jakie czekają ich w pracy z rodzinami z wieloma problemami, a także zrozumieć, dlaczego pewne starania nie zawsze przynoszą sukces bądź jest on tylko częściowy. Ukazane zostały także ogólne tendencje pojawiające się w społeczności gdyńskiej, które są typowe dla odbiorców pomocy społecznej zarówno w Gdyni, jak i w Polsce. Przypada mi do głowy, że miasto to procentowo ma niższy udział w problemach typu bezrobocie, ale dynamika rozwoju zjawisk jest podobna (wzrost np. przemocy w rodzinie czy niewydolności wychowawczej) i niestety rosnąca. Uzasadnia to w pełni powoływanie do działania asystentów rodzin oraz konieczność zmiany profilu pracy pomocy społecznej, zgodnie z potrzebami społeczeństwa. Doraźne działania nie rozwiązują nabrzmiałych, długofalowych problemów, które jedynie się pogłębiają i ulegają dziedziczeniu. Tylko kompleksowe działanie na rzecz rodzin, rozciągnięte w czasie (latach), jest gwarancją sukcesu.

Bibliografia

1. Chodkowska M., Szymanek Z., (2005), *Socjopedagogiczne konteksty wyuczonej bezradności* [w:] Gajdzica Z., Rembierz M. (red.), *Bezradność: interdyscyplinarne studium zjawiska w kontekście zmiany społecznej i edukacyjnej*, Katowice: Wydawnictwo UŚ.
2. Ciżkowicz B., (2009), *Wyuczona bezradność młodzieży*, Bydgoszcz: Wydawnictwo UKW.
3. Kawula S., (2001), *Pomocniczość w pracy socjalnej i opiekuńczej* [w:] Kawula S. (red.), *Pedagogika społeczna. Dokonania-aktualności-perspektywy*, Toruń.
4. Krasiejko I., (2009), *Nowe role pracownika socjalnego*, „Praca socjalna” nr 6, ss. 92-114.
5. Kwieciński Z., (2005), *Szkoła a wykluczanie* [w:] *Marginalizacja w problematyce pedagogiki społecznej i praktyce pracy socjalnej*, Marzec-Holka K. (red.), Bydgoszcz.
6. Orłowska M., (2007), *Przymus bezczynności*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
7. Szpunar M., (2007), *Rodzina wobec bezrobocia*, „Rocznik Pedagogiczny” nr 30.

Małgorzata Szpunar
Ku profesjonalizacji zawodu asystenta

Wprowadzenie

Niniejszy rozdział wprowadza czytelnika w rozważania na temat profesjonalizacji roli asystenta. Przedstawiam tu to stanowisko w zestawieniu z zadaniami pracowników socjalnych, pedagogów społecznych i przedstawicieli innych zawodów, które są bliskie asystenturze z racji pełnionych funkcji. Pokazuję w ten sposób paradoksy działania profesjonalnego, które można dostrzec w nakierowanych na dobro jednostki poczynaniach zawodowych specjalistów. Wskazuję na konieczne kompetencje człowieka realizującego się w takim modelu kariery, w którym osobowość i jakość tworzonych relacji interpersonalnych determinują sukces w pracy. Prezentuję także grupy umiejętności pożądanych w profesjonalnym działaniu społecznym asystentów rodzin i pracowników socjalnych, które wyłoniłam, przeprowadzając analizy teoretyczne oraz badania pilotażowe wśród pracowników pomocy społecznej.

Kompetencje asystentów rodziny w kontekście profesjonalnego działania społecznego

W aktywności pracownika socjalnego oraz asystenta rodziny dostrzec można cechy specyficzne i kluczowe dla profesjonalnego działania społecznego. Ma ono miejsce, gdy *„specyfika pracy wyklucza automatyczne, opisane precyzyjnymi procedurami działanie, a plan postępowania musi być każdorazowo indywidualnie tworzony i przekształcany. Takie okoliczności zmuszają do stałych wyborów, elastycznego balansowania między ograniczeniami (instytucjonalnymi, osobistymi, kulturowymi) a planami działania”* (Granosik M., 2006, s. 491). Praca ta – z racji jej specyfiki, podmiotów występujących w relacji pomocy i dynamiki zmiany – jest niemożliwa do zaplanowania i włożenia w ściśle określone ramy organizacyjne. Stanowi to dla asystenta udogodnienie w postaci autonomicznie postrzeganej i realizowanej roli zawodowej. Dostosowuje on swe działanie do sytuacji i jednostki, z którą pracuje oraz własnych możliwości. Jednak w tej samej sytuacji dostrzec można niebezpieczeństwo związane ze zwiększoną odpowiedzialnością za podejmowane decyzje, z niemożnością przewidzenia skutków podejmowanych kroków, a także z koniecznością stałego aktualizowania siebie w kontekście roli zawodowej i swoich kompetencji. Ogólne zasady działania profesjonalnego wyznaczone są przez przepisy prawa i wytyczne dotyczące etyki zapisane w kodeksie pracowników socjalnych. Nie ma jednak możliwości automatycznej aplikacji tych zasad postępowania przy zetknięciu się z indywidualnymi losami podopiecznych czy w pracy zachowującego przecież niezależność profesjonalisty.

Asystent znajduje się w połowie drogi w relacji pomocowej między swoim klientem (i jego rodziną) a instytucją, którą reprezentuje. Jego tożsamość ma ogromne znaczenie w formowaniu się tej więzi i w budowaniu granic chroniących zarówno jego samego, jak i podopiecznego. Jak pisze F. Schutze (1994, 1992), taka sytuacja rodzi paradoksy działania profesjonalnego. Wymienia on cztery płaszczyzny, na których rodzą się dylematy. Pierwsza z nich związana jest z dysproporcją władzy i wiedzy, jaka panuje między pracownikiem socjalnym a klientem. Nie dotyczy to tylko nierówności wykształcenia (choć częsta jest sytuacja, w której udzielający pomocy ukończył studia, podczas gdy jej odbiorcy zazwyczaj legitymują się sfinalizowaniem edukacji na dużo niższym szczeblu), ale i wiedzy na temat możliwości instytucjonalnych i metodycznych w zakresie udzielania wsparcia. To od interpretacji sytuacji oraz gotowości do przekazania informacji zależeć będzie postępowanie w relacji. Nadzieje klienta są inne od oczekiwań asystenta, co wiązać się może nie tylko z brakiem odpowiedniej wiedzy, ale i z przyjęciem odmiennej perspektywy życiowej.

Następny paradoks działania profesjonalnego łączy się z emocjonalnym zaangażowaniem w rozwiązywanie trudności. Różnica w jego poziomie jest naturalną konsekwencją faktu, że jedna ze stron jest tu podmiotem działania pomocowego, to jej ono dotyczy i to ona boryka się z tymi kłopotami na co dzień. Należy przy tym dodać, że rodziny wieloproblemowe – z którymi najczęściej pracuje asystent – uwikłane są, jak sama ich nazwa wskazuje, w skomplikowane uczuciowo sytuacje życiowe, będące nierzadko przyczyną cierpienia jednostek. Pracownik powinien z jednej strony empatycznie podchodzić do towarzyszenia podopiecznym, z drugiej zaś nie może doprowadzać do zrównania własnego zaangażowania z emocjami osób, których problem bezpośrednio dotyczy. To wymusza całościowe wejście w życie klienta. Trzeba jednak pamiętać, że nigdy nie ma ono tej samej wagi, co przeżycie będące tylko i wyłącznie doświadczeniem samego zainteresowanego. Taka postawa asystenta jest przy tym możliwa dzięki specyfice jego pracy polegającej na intensywnym towarzyszeniu rodzinie w wielu jej codziennych działaniach.

Trzeci paradoks działania profesjonalnego wynika z konieczności prognozowania rozwoju lub skutków zdarzeń mimo braku dostępu do podstawowych informacji w trakcie działań podejmowanych na bieżąco. Asystentura rodzin – na przykład dzięki pedagogizacji rodziców – ma pomóc w tym, by znaczących zdarzeń w rodzaju umieszczania dzieci w placówkach opiekuńczo-wychowawczych, było jak najmniej. Jednak wydaje się, że diagnozowanie i prowadzenie badania w działaniu (a tak rozumiem asystowanie w kontekście towarzyszenia rodzinie, obserwowania jej i rozmów na wszystkie tematy związane z potrzebami każdego człowieka) jest sprawą trudną i emocjonalnie obciążającą. Wystarczy sobie wyobrazić jedynie poruszanie tematów intymnych (dotyczących np. wychowania seksualnego, dbania o higienę osobistą czy odpowiedniego komunikowania się z partnerem i dziećmi) bądź projektowanie działań będących dla przeciętnego

człowieka sprawą naturalną, a które dla beneficjenta często (ze względu na dramatyczne dzieciństwo) są nowością. Myślę tutaj dla przykładu o konieczności zmotywowania klientów do dbania o porządek we własnym otoczeniu czy mobilizacji do przygotowywania odpowiednich, niedrogich i zdrowych posiłków dla całej rodziny lub troszczenia się o jej członków w razie choroby, łącznie z dopilnowaniem przyjmowania leków przez dzieci według wskazań lekarza (czasem konieczne jest nawet uświadomienie rodzicom, że trzeba zwrócić się o pomoc lekarską, gdy dziecko gorączkuje i silnie kaszle). Dodatkowo to właśnie świadomość asystenta, że podopieczni nie potrafią czy też nie chcą dbać należycie/poprawnie o rodzinę ze względu na trudne przeżycia z dzieciństwa (na przykład gdy sami nie doświadczali nigdy troski i miłości rodziców), działa na niego obciążająco. Może to prowadzić do balansowania na granicy działania profesjonalnego i frustracji lub nadmiernej opiekuńczości.

Warto tutaj zwrócić uwagę na jedną z koncepcji pracy socjalnej autorstwa Ben-Zion Cohena, którą w skrócie prezentuje na potrzeby superwizji w pracy socjalnej Jerzy Szmagański (por. 2009, s. 59-61). Odwołuje się ona do tak zwanej „perspektywy mocnych stron”. Zgodnie z nią pracownik socjalny koncentruje się na mocnych stronach klienta, co nie zmniejsza jednak jego możliwości dostrzegania jego niedostatków oraz najbardziej palących problemów i błędów. Trudno mi zrozumieć upieranie się asystentów rodzin i kierowników ośrodków pomocy społecznej przy kontraktowaniu z długotrwale bezrobotną kobietą konieczności znalezienia pracy. Korzystając z perspektywy mocnych stron, należałoby w pierwszej kolejności określić jej zasoby, a także na początek skonkretyzować i wynegocjować inne formy aktywności na rzecz tej osoby i jej rodziny. Być może to, w perspektywie wieloletnich starań, pozwoliłoby na znalezienie pracy. Jednak kontaktowanie usługi czy działania, które już w chwili podpisywania kontraktu skazane jest na niepowodzenie, jest frustrujące dla obu stron oraz niewychowawcze. Wiadomo, że ta osoba nie wywiąże się z takich zobowiązań, nie zdziała nic sensownego dla siebie samej, a i tak nie odmówi się jej należnych świadczeń. Bardziej korzystne z punktu widzenia efektywności oraz dobra wspólnego jest poszukiwanie u klienta w pierwszym rzędzie jego mocnych stron – tego, co umie najlepiej, na czym mu zależy, co mieści się w jego możliwościach. Chodzi tu także o odwołanie się do osiągniętych już sukcesów, nawet jeśli nie miały one wielkiego zasięgu, ale posiadały wyjątkową wartość dla jednostki. Może to dać niezwyklej potencjał mobilizujący, zwłaszcza że – jak wcześniej wspominałam – nasi podopieczni mają poczucie niższości, braku sprawstwa w swoim życiu, a w pamięci tylko pasmo porażek.

Ostatnim paradoksem działania profesjonalnego jest fakt, że asystenci rodzin umiejscowieni są w świecie organizacji i instytucji pomocy społecznej. Co prawda przyznać należy, że porównanie pracy asystentów (przy uwzględnieniu ich możliwości finansowych i organizacyjnych) z działalnością środowiskową pracowników socjalnych, wypada lepiej dla tych pierwszych. Jednak i tu asystenci

zobligowani są do działania zgodnie z literą prawa, według niektórych sztywnych zasad budowania współpracy (kontraktowania usług między innymi). Na korzyść metody pracy asystentów przemawia założenie, że kontraktowanie świadczeń pomocy odbywać się będzie poza tą relacją. Na chwilę obecną zaś asystenci kładą nacisk na dialogowe podejmowanie decyzji dotyczących ustalanych celów działania pomocowego oraz na opieranie się na diagnozowaniu mocnych stron rodzin objętych pomocą (por. Granosik M., 2006, s. 492).

Kompetencje asystenta rodziny w działaniu społecznym

Do analizy kompetencji asystentów rodziny konieczne jest przybliżenie zakresu ich obowiązków oraz specyfiki pracy. Jak już nazwa wskazuje, mają oni asystować (towarzyszyć) środowiskom, w których występują istotne trudności w sprawowaniu funkcji opiekuńczo-wychowawczych i w których to (jak się ocenia po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego przez pracownika socjalnego) zachodzi niebezpieczeństwo pozbawienia pieczy rodziców, jeśli nie zostanie zmieniony sposób funkcjonowania rodziny, zwłaszcza na linii matka/ojciec – dziecko (dzieci). Projekt ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej zakłada, że asystent będzie prowadził indywidualne poradnictwo rodzinne oraz kształcenie w zakresie opieki i wychowania dzieci. Ponadto jednym z istotnych jego zadań jest wspieranie klientów w obszarze edukacji zawodowej, doradztwa zawodowego i aktywizowanie do podnoszenia kwalifikacji zawodowych oraz zdobywania umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego¹. Działania te mają podnieść jakość życia rodziny. Wydawać by się mogło, że planowanie budżetu, czasu pracy i czasu wolnego, sprzątanie, gotowanie czy podejmowanie zajęć wspólnie z dziećmi, są umiejętnościami tak oczywistymi, że nie wymagają specjalistycznej edukacji. Jednak z doświadczeń pracowników socjalnych wynika, że niewydolność rodzin objawia się między innymi niezaspakajaniem ich podstawowych potrzeb. Nie wynika to przy tym z niedostatku środków finansowych, lecz jest rezultatem braku takich umiejętności i/lub nierozbudzonych potrzeb opiekuńczo-wychowawczych. Częściowo związane jest to z syndromem wyuczonej bezradności, częściowo z dziedziczeniem stylów życia klientów pomocy społecznej. Wsparcie dla takich rodzin, a zwłaszcza pomaganie im w prawidłowej edukacji dzieci w domu, wymaga od pracowników socjalnych ogromu odpowiedzialności i czasu. Jak pokazuje praktyka, nie idzie to, niestety, w parze z ich możliwościami organizacyjnymi. Stąd też między innymi pomysł powołania nowej roli zawodowej, czyli właśnie asystentów rodziny. Mają oni w omówionym wyżej

1 Założenia projektu ustawy o wspieraniu rodziny i pieczy zastępczej odnaleźć można na stronach Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Rada Ministrów w czerwcu 2009 r. przyjęła projekty prac nad tą ustawą przygotowane przez ministerstwo. Niezależnie od postępów prac i założeń, niektóre ośrodki pomocy społecznej w Polsce już realizują w różnym zakresie działania w ramach asystentury rodzin.

zakresie ulżyć obu stronom: i osobom zatrudnionym w pomocy społecznej, i jej beneficjentom. Skupienie się na codziennym funkcjonowaniu rodziny oraz doprowadzenie do jej aktywizacji pozwalającej na wzięcie przez nią odpowiedzialności za rozwiązywanie przezwyższanie własnych trudności, wymaga wielu umiejętności i nakładów ze strony asystenta. Co ważne, należałoby w skutecznej pracy socjalnej skupić się na innych możliwościach i zasobach. Odwołam się tutaj do podejścia skoncentrowanego na rozwiązywaniu problemów, które w odniesieniu do asystentury rodzin promuje I. Krasiejko (2009). W sposób szczególny podkreśla się w nim, że każde środowisko ma swoje problemy i zasoby. Na mocnych stronach warto skupiać się w motywowaniu do działania. Należy zachęcać do przyglądania się nieprawidłowościom czy komplikacjom i mobilizować do poszukiwania takich dróg wyjścia, w których główną rolę odegra klient pomocy społecznej, a nie specjalista. *„Asystent przede wszystkim ma za zadanie zmienić stosunek osób w rodzinie do własnej sprawczości, zwiększyć ich poczucie wpływu na własne życie, podnieść samoocenę”* (Krasiejko I., 2009, s. 94). Dążenie do odkrycia tego typu źródeł i odwoływanie się do zasobów klienta gwarantuje większą skuteczność i trwałość pożądaných zmian w indywidualnym i społecznym kontekście. Autorka podkreśla dalej w swoich tekstach to, by asystenci czy pracownicy socjalni nie koncentrowali się głównie na etiologii problemów, ale na konkretnym działaniu zmierzającym do rozwiązania trudności. Dlatego tak ważne jest dokładne zdiagnozowanie jednostek w rodzinie pod kątem ich możliwości, potrzeb i celów życiowych – przynajmniej tych, które rysują się w danym momencie postępowania metodycznego. Warto tutaj odwołać się do kategorii badania przez działanie, o której pisze szeroko Barbara Smolińska-Theiss. W tej metodologii *„zrywa się z podziałem na fazę budowania diagnozy, modelu i jego weryfikacji. Jest ono procesem aktywności poznawczej środowiska i zespołu badawczego, wspólnej cyklicznej weryfikacji założeń i efektów pracy”* (Smolińska-Theiss, 1993, s. 37). Autorka badała powszedniość dzieci węgrowskich poprzez uczestnictwo w życiu codziennym społeczności lokalnej, w jej aktywności oraz w organizowaniu różnorodnych form pracy z małoletnimi. Dostrzec można analogie w jej postępowaniu oraz w badaniach i działaniach asystentów, którzy mają na co dzień możliwość poznania zasobów pozostających pod ich opieką rodzin i którym - dzięki aranżowaniu sytuacji, wypracowywaniu wspólnego planu działania i weryfikowaniu na bieżąco ról czy postaw - dana jest szansa motywowania do planowanych przemian. Szerokie spektrum problemów oraz konieczność dogłębnego zrozumienia środowiska, w którym pracuje asystent rodziny, wymagają zastosowania wspomnianych wyżej metod. Jeśli zakładamy, że celem jest uświadomienie sobie mocnych stron klientów oraz ustalenie ich preferencji, to konieczne jest zdobycie zaufania i zbudowanie intymnej relacji, którą niektórzy pracownicy socjalni gotowi są nawet nazywać przyjacielską.

Prowadząc wśród pracowników socjalnych z powiatów toruńskiego, inowrocławskiego i bydgoskiego badania pod kątem poszerzania kompetencji

mających pozwolić na wypełnianie w przyszłości zadań asystenta, zwróciłam uwagę na to, że najczęściej podkreślali oni konieczność doskonalenia warsztatu przy diagnozowaniu potrzeb i zasobów beneficjentów usług socjalnych. Dotyczy to rozpoznań związanych ze zdrowiem (między innymi higieną czy profilaktyką i leczeniem schorzeń), planowaniem i realizacją odpowiedniego jadłospisu oraz świadomości seksualnej. Tam, gdzie mowa była o zaspokajaniu potrzeb związanych z uspołecznieniem jednostek oraz pedagogizacją, pracownicy wskazywali na przygotowanie do ustalania zasad i granic funkcjonowania poszczególnych członków rodziny, motywowania wszystkich do szeroko rozumianego rozwoju i edukacji dzieci, określania planów edukacyjnych i angażowania w inicjatywy społeczne, w tym sąsiedzkie. Innym istotnym obszarem wiedzy niezbędnym w zawodzie asystenta jest znajomość metod pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi. Problem ten jest skomplikowany, gdyż zarówno jego etiologia (głównie brak odpowiednich kwalifikacji i motywacji), jak i skutki wieloletniej bierności zawodowej, wymagają podjęcia szeroko zakrojonych działań: od poprawy wizerunku fizycznego począwszy, poprzez treningi polepszające zdolność odnajdywania się na rynku pracy aż do pokazania sposobów wychodzenia z wyuczzonej bezradności. Ta krótka prezentacja umiejętności, na których szkolenie zgłaszają zapotrzebowanie asystenci rodzin, ma służyć uwypukleniu podejścia do badania w działaniu. Takiemu zakresowi problematycznemu można bowiem sprostać tylko w ten sposób. Ponadto ukazuje to złożoność i trudności codziennej pracy tej grupy specjalistów.

Do analiz kompetencji asystentów rodziny wykorzystać można dorobek pedagogiki społecznej w Niemczech w zakresie refleksji nad kompetencjami działaniamiowymi wytyczającymi praktyczny wymiar działania profesjonalnego pedagoga. Próbę przybliżenia jej założeń, dotyczących w szczególności pracowników socjalnych i pedagogów społecznych, podjęła Danuta Urbaniak-Zajac (2003). Teoretycy niemieccy przeszli już, jak się zdaje, drogę prowadzącą od tzw. profesjonalnego altruisty, poprzez eksperta pracy socjalnej, ku pracownikowi socjalnemu społecznie zaangażowanemu, który służy emancypacji jednostki (klienta). Jak pisze Urbaniak-Zajac (2003, s. 185), przed teoretykami pedagogiki społecznej stało zadanie wypracowania ram dyscypliny, które obejmowałyby zarówno uwzględnienie społecznych oczekiwań wobec pełniących te role zawodowe, jak i poddawały jednocześnie krytyce istniejący stan rzeczy, a tym samym mobilizowały do zmiany, oraz chroniły podmiotowość działających pedagogów społecznych.

W przedmowie do wydania polskiego *Pedagogiki społecznej* Winklera (2009) przeczytać można, że rekonstrukcja dyskursu wymaga interpretacji sytuacji w połączeniu z podejmowanym działaniem (Urbaniak-Zajac, 2009, s. 13). Dalej czytamy, że: „kategorie interpretacji problemu i działania umożliwiają bowiem wgląd w strukturę problemu oraz w sens działania, nie przedstawiają jednak żadnej strategii postępowania odwołując się do praw przyczynowych” (tamże).

Wskazuje to na dalszy kierunek interpretacji kompetencji działaniowych w odniesieniu do analiz etiologii problemów oraz trudności wynikających z działania profesjonalnego i niejednoznaczności w tym zakresie.

Obszerna prezentacja dokonań niemieckich teoretyków pedagogiki społecznej i pracy socjalnej w kontekście sposobów określenia kompetencji działaniowych dokonana przez D. Urbaniak-Zajęc, może być przydatna w szerszej analizie i interpretacji tychże kwestii w odniesieniu do asystentów, jeśli przyjąć, że ich aktywność nie sprowadza się tylko i wyłącznie do przyjacielskiego towarzyszenia rodzinie. W tekstach tej autorki kompetencje działaniowe są definiowane jako posiadanie odpowiednich informacji i kwalifikacji pozwalających na posługiwanie się wiedzą fachową oraz jako dostrzeganie potrzeb ludzkich w działaniu społecznym. Lau i Wolff wymieniają w ramach tych trzech rodzajów kompetencji następujące elementy: opanowanie fachowych umiejętności, rutyny zachowań i posługiwanie się wiedzą profesjonalną (kompetencje instrumentalne); nietracenie z oczu własnego rozwoju, nieoszukiwanie się i wykorzystywanie własnych zasobów w pracy zawodowej (kompetencje refleksyjne); posiadanie zdolności dostrzegania potrzeb ludzi, bycie wrażliwym na oczekiwania klientów, rozumienie sytuacji oraz niewplątywanie się w nią samemu (kompetencje społeczne). Jednak przyjęcie takich założeń co do wymogów kompetencyjnych oznacza, zdaniem autorów, zaakceptowanie bardzo wymagającego zbioru norm, co może powodować pułapkę niekończących się oczekiwań i trudności w ich realizacji (por. Urbaniak-Zajęc, 2003, s. 193-194).

Lau i Wolff (1982, u: Urbaniak-Zajęc, 2003, s. 195-196) zaproponowali także stworzenie modelu teoretycznego przez samych pracowników socjalnych w drodze ustalania priorytetów odnoszących się do kompetencji działaniowych w pracy socjalnej. Model ten stanowi zbiór *quasi*-zasad, które także można odczytać jako listę niekończących się oczekiwań. Zmieniać się ona może w zależności od sytuacji oraz podmiotu działania. Z wytypowanej listy trudno wyczytać, jakiej wiedzy należałoby oczekiwać od pracownika społecznego. Pozbawiona ona jest walorów naukowości, ale stanowi doskonałe odzwierciedlenie orientacji codziennej pracy, w której nic nie jest w pełni jednoznaczne i pewne tam, gdzie w grę wchodzi dobór środków i metod postępowania z podmiotem działania społecznego. Warto tutaj zwrócić uwagę na te trudności związane z pełnieniem roli pracownika socjalnego czy asystenta, które – używając terminu Lecha Witkowskiego – można by nazwać utrudnieniami funkcjonalnymi, a mianowicie na ambiwalencję wpisana w rolę profesjonalną pedagoga.

Innym pragmatycznym ujęciem kompetencji jest podejście Muller (1982, u: Urbaniak-Zajęc, 2003, s. 196-197), która twierdzi, że pedagodzy realizują swoje zadania w ramach trzech pól kompetencji: pragmatyczno-rzemieślniczych, auto-refleksyjnych oraz intencjonalnej refleksji. O ile łatwo jest określić zadania, które można by przypisać pierwszemu z tych pól, o tyle tak pozostałe dwa odnoszą się w założeniach Muller – przykładowo – do refleksyjnego budowania więzi

z rodzinami (dorosłymi i dziećmi) czy rewidowania własnych doświadczeń zawodowych. Nadrzędnym celem w tak rozumianych kompetencjach jest dla tej badaczki emancypacja klientów i ich rodzin.

Drugie ujęcie kompetencji w opracowaniu D. Urbaniak-Zajęc (2003) nawiązuje do teorii społeczno-pedagogicznych. Korzystając z terminologii i interpretacji J. Habermasa w zakresie działania komunikacyjnego, niemieccy teoretycy wypracowują perspektywę kompetencji działaniowych. Jak pokazuje autorka, *„pozwala [to] na jednoczesną analizę działania jednostek w perspektywie świata przeżywanego oraz w perspektywie społecznej funkcjonalności tego działania, sterowanego mechanizmami systemu. W świecie przeżywanym integracja społeczna dokonuje się poprzez dążenie uczestników do osiągnięcia porozumienia. Natomiast integracja systemowa dokonuje się głównie poprzez rynek, a jej celem jest materialna reprodukcja, zabezpieczenie zbiorowego przeżycia członków społeczeństwa. To materialna reprodukcja jest płaszczyzną integracji funkcjonalnej”* (tamże, s. 199-200).

Myślę tu o relacji asystenta z podmiotem działania w kategoriach integracji społecznej, gdzie płaszczyzna tego działania odwołuje się bezpośrednio do kompetencji działaniowych, a te z kolei odnoszą się do porozumienia. Założenia projektu ustawy narzucać wręcz będą w ramach obowiązków asystentów tworzenie płaszczyzny komunikacji społecznej pomiędzy nimi samymi, klientami i innymi podmiotami społeczności lokalnej w ramach tak zwanych zespołów interdyscyplinarnych. Związane jest to ściśle z faktem, że specjaliści ci będą pracować z rodzinami wieloprogowymi, co oznacza, iż ich kompetencje i możliwości organizacyjne, finansowe czy instytucjonalne nie będą wystarczające do udzielenia całościowej pomocy. To dzięki współpracy z innymi służbami publicznymi (kuratorami, policją, sędziami, lekarzami, itp.), organizacjami pozarządowymi czy światem biznesu możliwe stanie się wykorzystanie wszelkich zasobów rodziny i podmiotów ją wspierających oraz holistyczne podejście do wspomagania podopiecznych.

Dla niniejszego tekstu istotny wydaje się (pojawiający się opracowaniu A. Brzezińskiej i K. Appelt) opis kompetencji niezbędnych dla psychologa. Wiąże się z tym wyodrębnienie kompetencji zawodowych (w skład których wchodzi wiedza podstawowa z danego zakresu) oraz kompetencji osobistych (czyli tych, które kształtują się w okresie całego życia jednostki i które wpływają z jej doświadczeń życiowych, stanowiąc niejako pryzmat, przez który patrzy ona na dal-
sze życie i na możliwość kształtowania jego jakości, także w odniesieniu do aktywności profesjonalnej oraz wiedzy i umiejętności z zakresu kompetencji zawodowych). Przyjąć można za A. Brzezińską i K. Appelt (2000), że: *„tożsamość człowieka to podstawowy wyznacznik tego, kim jest i jak funkcjonuje on w różnych obszarach aktywności – rodzinnej, zawodowej towarzyskiej”* (tamże, s. 14).²

2 Co prawda tutaj odnoszę tożsamość do jakości wykonywania zawodu pracownika

Konsekwencją przyjęcia takiego rozumienia będzie możliwość postawienia tezy, że osoba (jej osobowość) determinuje jakość wykonywania zawodu. W interesującym mnie zakresie – to osoba pedagoga-profesjonalisty będzie przesądzała o jakości działania, o jakości kontaktów interpersonalnych. Zagadnienie to wydaje się szczególnie istotne w przypadku omawianej przeze mnie roli zawodowej (autorki analizują podobny problem jakości i struktury wykonywania zawodu w odniesieniu do psychologów), gdyż jednym z ważniejszych zadań asystenta jest troska o odbiorcę usług socjalnych, a głównym narzędziem do tego służącym jest nawiązanie właściwych relacji interpersonalnych. Mają być relacje one nacechowane empatią, rozważą etyczną i pozytywnymi emocjami. Jest to szczególnie ważne i wielokrotnie podkreślane przez asystentów rodziny. Przeprowadzone w ośrodkach pomocy społecznej w całym kraju wstępne badania wśród przedstawicieli tej grupy zawodowej wskazują na ogromne znaczenie relacji interpersonalnej. Niektórzy badani określają ją wręcz mianem „przyjacielskiej”, choć jednocześnie uświadamiają sobie niebezpieczeństwa związane z przekroczeniem granicy i brakiem profesjonalizmu. Podkreślają oni także konieczność budowania zaufania w relacji z rodziną. Jest ono podstawą tego, by asystenci mieli możliwość właściwej, całościowej diagnozy w trakcie uczestnictwa w życiu podopiecznych. Pozwala ono także na to, by stanowili oni autorytet w trakcie planowaniu działań, motywowania czy wręcz przekonywania klientów do wyborów celów i zadań życiowych. Ponadto asystenci zapytani o kierunki ewaluowania ich roli zawodowej, podkreślają między innymi konieczność ciągłego doskonalenia zdolności interpersonalnych oraz fakt, że w trakcie wykonywania obowiązków część z nich zrezygnowała z pełnienia tej funkcji z powodu subiektywnie odczuwanego braku kompetencji osobistych i zbyt dużego obciążenia psychicznego pracą z tą kategorią podopiecznych. Pomimo sukcesów w pracy z rodzinami, charakter takiego

socjalnego. Jednak warte podkreślenia jest roszczenie L. Witkowskiego dotyczące uznania znaczenia rozpoznawania deficytów egzystencjalnych wynikających z cyklu życia według Erika H. Eriksona, których to identyfikacja może stanowić instrument w pracy z klientem. Rozpoznanie deficytów i dostosowanie swojego działania do zaistniałej sytuacji może przesądzać o powodzeniu podjętej pracy socjalnej. Witkowski w tym kontekście pisze, że „(...) model cyklu życia ujętego przez pryzmat ośmiu faz (opartych na przemieszczaniu się dominujących potrzeb i zadań egzystencjalnych) pozwala zrozumieć potrzebę wysiłku dla przywracania a przynajmniej szacunku dla ośmiu aż sił czy energii witalnych, które określają takie kategorie jak: nadzieja, wola, wyobraźnia, poczucie wartości (jestem w czymś dobry), tożsamość, troskliwość, twórczość i mądrość życiowa)” (2007, s. 8). Z drugiej strony pojawiają się takie deficyty tych sił witalnych jak: nieufność, zawstyżenie, poczucie winy, rozproszenie tożsamości, wycofanie, stagnacja i rozpacz (por. tamże, s. 8). Jeśli do tego jeszcze dodać, że pracownik socjalny pracuje z klientami w różnym wieku, na różnym etapie jego własnego rozwoju i w różnych okresach przeżywania przez niego kryzysów, to widać tu pełne uzasadnienie roszczenia o umiejętność rozpoznawania tych stanów, choćby w oparciu i model cyklu życia E. Eriksona.

wsparcia jest jednak mocno angażujący emocjonalnie. Paradoksalnie, to właśnie głębokie zaangażowanie emocjonalne stanowi warunek osiągnięcia sukcesu, ale jednocześnie prowadzić może do wypalenia zawodowego. Nadmienię tylko, że we wszystkich rozmowach z pracownikami socjalnymi i asystentami pojawiał się problem konieczności udzielania im wsparcia w zakresie warsztatów przeciw wypaleniu zawodowemu, prowadzenia profesjonalnej i systematycznej superwizji. Pojawił się ten wątek zarówno w ankietach, jak i podczas prowadzonych przeze mnie wraz z D. Trawkowską warsztatów dla asystentów i kierownictwa, które odbyły się w ramach (zorganizowanej przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni) konferencji w grudniu 2009 r.

Taka analiza po raz kolejny prowadzi do namysłu nad złożonością kompetencji osobistych asystenta rodziny czy pracownika socjalnego, tworzących – wraz z wiedzą i umiejętnościami – nierozzerwalną całość. Założyć można także, że kompetencje te ulegają modyfikacjom pod wpływem zdobywanych doświadczeń czy reinterpretacji. Dla pracownika socjalnego nie jest jedynie ważna efektywność pracy (tj. maksymalne wykorzystanie wiedzy), ale i umiejętność właściwego rozwiązywania problemów społecznych, personalnych oraz radzenie sobie z emocjami oraz przeżywanymi dylematami etycznymi. Odczucia takie towarzyszą osobom, które wykazują się właściwym poziomem rozwoju moralnego, czyli, zgodnie z teorią L. Kohlberga, będącym na etapie rozwoju postkonwencjonalnego. Na tym etapie jednostka potrafi postępować według zindywidualizowanych etycznych zasad sprawiedliwości, równości i poszanowania godności człowieka (por. Brzezińska, 2000 r., s. 52). Działanie nacechowane takimi wartościami, jak się wydaje już na etapie intuicyjnego podchodzenia do problematyki, są najbardziej właściwe i konieczne. Zbędne się jest chyba dowodzenie, że nie każdy człowiek (w tym nauczyciel, pedagog, animator, pracownik socjalny) osiąga rozwój moralny o charakterze postkonwencjonalnym, a zarazem wykonuje pracę zawodową skazującą go na dokonywanie wyborów o charakterze etycznym. Stąd też pojawiają się napięcia, konflikty czy błędy mające swoje podłoże w niewłaściwej realizacji roli zawodowej, co wiąże się z niemożnością osiągnięcia odpowiedniego poziomu sądów moralnych.

Specyfika kompetencji asystenta rodziny wiąże się z tworzeniem relacji z drugim człowiekiem. Istotą jego pracy jest takie współdziałanie z całą rodziną, które ma doprowadzić do zmiany. Nie dotyczy to przy tym tylko i wyłącznie przemian, która mają zaistnieć w jednostkach. Jak pisze Maria Czerepaniak-Walczak (1997), pracownik socjalny codziennie zmagają się z niepowtarzalnymi sytuacjami i brakiem możliwości odroczenia podejmowania jakichkolwiek decyzji oraz z niemożnością przyjęcia biernej postawy wobec problemów pojawiających się w rzeczywistości. Ponadto „*wiąże się z ustawicznym poznawaniem i intencjonalną zmianą, zarówno siebie jak i otoczenia, a zwłaszcza osób, wobec których ma określone zobowiązania*” (tamże, s. 85-86).

Autorka zwraca tutaj szczególną uwagę na kontekst środowiskowy

działania pracowników socjalnych, tak często zaniedbywany, a konieczny przy holistycznym rozwiązywaniu problemów czy przy edukowaniu dzieci, młodzieży i dorosłych. Współpraca z różnymi podmiotami środowiska w zarówno intencjonalnych, jak i nieintencjonalnych działaniach prorozwojowych i twórczych, jest coraz częściej doceniana przez ludzi, a także przez przedstawicieli społeczności lokalnych, przez władze samorządowe i innych. Coraz bardziej dynamicznie rozwija się działalność liderów-animatorów społecznych, pracowników socjalnych czy pedagogów innych specjalności. Ci ostatni nie pracują przecież tylko i wyłącznie w obrębie konkretnych zadań instytucjonalnych, ale i na rzecz szerszej rozumianej perspektywy życiowej wychowanka, a niekiedy rzecz również w imię zmiany strategii życiowej całej rodziny czy grupy społecznej. Przyjęcie takiego punktu widzenia w ocenie własnej roli zawodowej oraz stojących przed pedagogiem zmian, narzuca w konsekwencji konieczność ciągłego diagnozowania sytuacji społeczno-edukacyjnej, dostosowywania do niej narzędzi i metod pracy, współdziałania wielu podmiotów i, oczywiście, samorozwoju oraz dynamicznego działania.

Bibliografia

1. Brzezińska A., Appelt K., (2000), *Tożsamość zawodowa psychologa* [w:] Brzeziński J., Teoplitz-Wiśniewska M. (red.), *Etyczne dylematy psychologii*, Poznań: Humaniora.
2. Czerepaniak-Walczak M. (1997), *Aspekty i źródła profesjonalnej refleksji nauczyciela*, Toruń: Edytor.
3. Granosik M., (2006), *Profesjonalizacja zawodów społecznych. Przykład pracy socjalnej* [w:] *Pedagogika społeczna*, Marynowicz-Hetka E. (red.), Warszawa: PWN, ss. 490-502.
4. Krasiejko I., (2009), *Nowe role pracownika socjalnego*, „Praca Socjalna” nr 6, ss. 92-114.
5. Kwieciński Z., (2005), *Szkola a wykluczanie* [w:] Marzec-Holka K. (red.), *Marginalizacja w problematyce pedagogiki społecznej i praktyce pracy socjalnej*, Bydgoszcz.
6. Smolińska-Theiss B., (1993), *Dzieciństwo w małym mieście*, Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego.
7. Szmagański J., (2009), *Procedury i zastosowania superwizji w pracy socjalnej* [w:] Szmagański J. (red.), *Superwizja w pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Warszawa: Wyd. IRSS, ss. 46-75.
8. Urbaniak-Zajac D., (2003). *Pedagogika społeczna w Niemczech. Stanowiska teoretyczne i problemy praktyki*, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
9. Urbaniak-Zajac D., (2009), *Przedmowa* [w:] M. Winkler, *Pedagogika społeczna*, Gdańsk: GWP.
10. Winkler M., (2009), *Pedagogika społeczna*, Gdańsk: GWP.
11. Witkowski L., (2007), *Człowiek i profesjonalizm w pracy socjalnej (czyli jak bronić wolontariat przed wolontaryzmem – spojrzenie filozofa)* [w:] L. Witkowski. *Między pedagogiką, filozofią i kulturą. Studia, eseje, szkice*, Warszawa: IBE.

Aleksandra Dębska-Cenian

Asystowanie – rozważania na temat istoty tego silnie zindywidualizowanego wsparcia

Wprowadzenie

Istotą niniejszego opracowania jest ukazanie pewnego kontekstu, w jakim można patrzeć na asystowanie – zarówno pod kątem międzysektorowości tej metody, jak i jej zakorzenienia w instytucjach i organizacjach realizujących cele polityki społecznej w Europie Zachodniej. Asystenturę urzeczywistnianą obecnie w naszych realiach można uznać za przejaw wdrażania w polskich warunkach innowacyjnych form wsparcia. Jej pojawienie się, jeśli pominąć obecne dużo wcześniej asystowanie osobom niepełnosprawnym, datować wolno na początek XXI wieku. Wiązać przy tym to zjawisko należy głównie z wprowadzeniem do Polski funduszy europejskich¹. Ich celem było wypracowywanie i implementacja nowatorskich form pomocy pozwalających na wyrównywanie szans różnego rodzaju grup, zwłaszcza osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonym tym wykluczeniem. Przez



Aleksandra Dębska-Cenian psycholog związana zawodowo z pomocą społeczną, a zwłaszcza bezdomnością. W sferze jej zainteresowań znajduje się badanie tematyki wykluczenia społecznego, działalność szkoleniowo-edukacyjna oraz tworzenie i wdrażanie innowacyjnych standardów pracy i form wsparcia osób wykluczonych społecznie. Od dwóch lat jako pracownik MOPS w Gdyni wspiera rozwój innowacyjnych rozwiązań w obszarze pomocy społecznej, zwłaszcza w zakresie profilaktyki bezdomności.

¹ W kontekście rozwijania szeroko rozumianej metody asystowania znaczenie miała zwłaszcza dostępność w Polsce środków EFS. Umożliwiły one realizowanie projektów nakierowanych na wypracowanie innowacyjnych form wsparcia osób i grup marginalizowanych bądź zagrożonych wykluczeniem społecznym w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL. Zaletą tych projektów była ich realizacja we współpracy międzynarodowej, co stwarzało naturalną możliwość wymiany doświadczeń, a także implementowania zagranicznych metod i dostosowywania ich do polskich warunków. Jednym z takich programów w województwie pomorskim była podjęta w latach 2005-2008 inicjatywa „Agenda Bezdomności – Standard Aktywnego Powrotu na Rynek Pracy”. Projekt ten realizowany był przez Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta – Koło Gdańskie, Pomorskie Forum na Rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Pomorską Izbę Rzemieślniczą, Regionalne Centrum Informacji i Wspomagania Organizacji Pozarządowych, MOPS Sopot oraz Uniwersytet Gdański. Do działań upowszechniającym rezultaty tego przedsięwzięcia jako partner dołączył również MOPS Gdynia. W ramach współpracy międzynarodowej pod nazwą Home@Work aktywność tę prowadzono w partnerstwie z Assistance z Czech i Home Sweet Home z Holandii. Projekt był nastawiony na wypracowanie i wdrożenie innowacyjnych, kompleksowych form wsparcia i reintegracji osób bezdomnych, w tym także asystowania osobie bezdomnej.

proces wyrównywanie szans rozumiano w tym wypadku często umożliwienie tym ludziom powrotu bądź/i zaistnienia na rynku pracy. Znalazło to odzwierciedlenie w wielu dokumentach Unii Europejskiej mających przełożenie na rozdysponowanie środków strukturalnych.

Asystowanie – związek pomiędzy używaną nomenklaturą a charakterem wsparcia

Wdrażane w Polsce programy asystowania wpisały się nie tylko w ogólny kontekst europejski, ale także są zgodne z priorytetami działania i założeniami polityk społecznych wielu gmin w kraju. Choć w polskich warunkach asystentura wciąż traktowana jest jako wyraz innowacyjnych form wsparcia, metoda ta jest od kilkudziesięciu lat popularna w Europie Zachodniej, a także w Stanach Zjednoczonych czy w Kanadzie. Spotkać się można z jej różnymi nazwami – występuje jako *coaching* (także *job-coaching* bądź *life-coaching*), akompaniowanie, towarzyszenie, *mentoring*, asysta, a także po prostu jako specjalizacja pracy socjalnej (ze wskazaniem na rodzaj środowiskowej pracy socjalnej bądź intensywnej pracy socjalnej). Choć przy dostosowywaniu tej metody do polskich realiów wykorzystywano wiele inspiracji, to jednak przy jej przenoszeniu, co może stanowić powód do satysfakcji, nie zastosowano prostej kalki. Wręcz przeciwnie: wprowadzane formy różnią się od siebie metodologicznie, a spektrum kierunków poszukiwań w poszczególnych ośrodkach pomocy społecznej bardzo trafnie ukazuje artykuł zawarty w tej publikacji zatytułowany *Asystentura rodzin realizowana w ośrodkach pomocy społecznej w Polsce*. Meritum tego opracowania można streścić krótko: widoczna w ośrodkach pomocy społecznej wielość poszukiwań jest wynikiem ze wspólnej intuicji – przeświadczenia o potrzebie wprowadzenia szerokiego i zindywidualizowanego wsparcia.

Asystowanie w rzeczywistości organizacji pozarządowych

W niniejszej publikacji skupiamy się na prezentacji asystowania jako metody wprowadzanej głównie przez ośrodki pomocy społecznej. Jednak dla nakreślenia szerszego kontekstu, warto zwrócić uwagę na fakt, że podobne zjawisko przystosowywania do polskich warunków programów asystentury można zauważyć także wśród organizacji pozarządowych. Wymienić tu należy chociażby adaptację francuskiej metody towarzyszenia osobom bezrobotnym (wdrażanej przez CARITAS i Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta – Zarząd Główny²),

2 Akompaniowanie-towarzyszenie (Zarząd Główny Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta i partnerstwo „Wyprowadzić na prostą” realizowane w ramach projektu finansowanego ze środków EFS EQUAL) to przeniesiona na polski grunt z Caritas Francuskiej, innowacyjna, kompleksowa metoda pracy z osobą bezrobotną, polegająca na bezpośrednim udzielaniu jej wsparcia oraz pomocy w aktywizacji społecznej w takim

holenderskiej metody *job-coachingu* do pracy z osobami (długotrwale) bezrobotnymi i zagrożonymi utratą pracy (realizowanej przez Fundację PINEL – Kraków³), czy brytyjskiej metody *mentoringu* dostosowanej do potrzeb pracy z osobami bezdomnymi i zagrożonymi bezdomnością w Polsce (opracowanej przez Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności i wdrażanej przez Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta – Koło Gdańskie⁴) oraz z osobami bezrobotnymi (implementowanej przez Stowarzyszenie AGAPE⁵). Trzeba więc postawić pytanie, na czym polega różnica między tymi formami asystentury? Najprościej rzecz ujmując, można powiedzieć, że ośrodki pomocy społecznej pracują nad rozwiązaniem szerokiego wachlarzem problemów. Asystowanie często koncentruje się w takim wypadku na konkretnej grupie klientów, a jego celem jest dążenie do jej dobrego poznania, następnie zaś odpowiedniego zdiagnozowania i dostosowania

okresie, którego ta osoba potrzebuje, aby na nowo odzyskać wiarę w siebie, nawiązywać relacje z innymi oraz włączyć się aktywnie w życie społeczne i zawodowe poprzez podjęcie zatrudnienia. Więcej informacji na temat metody znaleźć można w publikacji: A. Wiktorska-Święcka (red.), *Wyprowadzić na prostą. Innowacyjne metody aktywizacji społecznej i zawodowej na przykładzie wdrażania modelu lokalnej sieci wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością*, Wydawnictwo ATUT, Wrocław 2008.

- 3 *Job-coaching* (Fundacja Pinel Polska - Kraków) to oparta na holenderskich doświadczeniach metoda wprowadzania i utrwalania na rynku pracy osób przez dłuższy czas od niego izolowanych (bezrobotni, w tym długotrwale, wykluczeni społecznie, niepełnosprawni, poszukujący pracy, zagrożeni utratą pracy). Więcej informacji na temat metody na stronie internetowej: www.pinel.org.pl.
- 4 Asystowanie (realizowane w ramach projektu „Agenda Bezdomności – Standard Aktywnego Powrotu na Rynek Pracy” finansowanego ze środków EFS EQUAL, metodologicznie wypracowane przez Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, wdrażane przez Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta – koło Gdańskie) to inspirowana doświadczeniami brytyjskimi metoda pracy z osobą bezdomną, oparta na wprowadzeniu indywidualnego towarzysza i doradcy, który kompleksowo wspiera, motywuje i prowadzi podopiecznego cały proces reintegracji społecznej i zawodowej. Celem jest osiągnięcie samodzielności życiowej poprzez pełen i trwały powrót do społeczeństwa, w sposób i w czasie dostosowanym do potrzeb danej osoby. Więcej informacji na temat metody na stronie internetowej www.ab.org.pl bądź w publikacji: A. Dębska-Cenian, P. Olech (red.), *Od ulicy do samodzielności życiowej. Standardy społecznej i zawodowej (re)integracji w sześciu sferach*, Drukarnia Wydawnictw Naukowych, Gdańsk 2008.
- 5 Life-coaching (Stowarzyszenie na rzecz bezdomnych Dom Modlitwy AGAPE, metoda wprowadzona w ramach projektu POKL „Pobudka Uśpionych”) to wywodząca się z doświadczeń ekspertów Pomorskiego Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności metoda pracy z osobą (długotrwale) wykluczoną z rynku pracy, która poprzez indywidualny, kompleksowy trening życia prowadzi do trwałego powrotu osoby bezrobotnej na rynek pracy i do społeczeństwa. Więcej informacji na temat projektu w materiałach internetowych na stronie: http://www.wup.gdansk.pl/g2/2009_08/7c77003a489c10512877c72e55c81643.pdf

narzędzi wsparcia do jej potrzeb. Realizowana w polskich placówkach tego typu asystentura koncentruje się najczęściej na pracy z środowiskami, które nazywa się w terminologii fachowej rodzinami z wieloma problemami. Organizacje pozarządowe często zaś prowadzą działania niszowe bądź też wprowadzają w życie takie formy aktywności, które nie są wpisane wprost w zadania realizowane przez ośrodki pomocy społecznej. Mogą one np. dotyczyć rynku pracy czy rynku edukacyjnego, bądź też wymagać wąskiej specjalizacji. Często odbiorcami usług organizacji pozarządowych są przy tym klienci pomocy społecznej. Kierowane do nich przez trzeci sektor wsparcie jest silnie ogniskowane i dedykowane wąskiej, ściśle sprecyzowanej grupie beneficjentów - np. osobom bezdomnym, osobom zagrożonym utratą pracy, osobom niepełnosprawnym. Niekiedy w sferze zainteresowania organizacji pozarządowych znajdują się także ludzie, którzy dotąd nie byli (i może nigdy nie będą) klientami pomocy społecznej. Tak jest np. w wypadku coachingu - wsparcia dedykowanego osobom zakładającym własną działalność gospodarczą bądź ludziom aktywnym zawodowo, którzy przekroczyli czterdziesty piąty roku życia i pragną podnosić swoje kwalifikacje zawodowe⁶.

Asystowanie jako specjalizacja wsparcia

Już na podstawie tego krótkiego rysu poglądowego można zauważyć, że asystowanie - zarówno w Europie Zachodniej, jak i w Polsce - jest formą pracy bardziej związaną z polityką (!) społeczną niż tylko i wyłącznie z pomocą społeczną. Asystentura bardzo często łączy się usługami edukacyjnymi (przyjmując formę szeroko pojmowanego coachingu) i usługami rynku pracy (*job-coaching*). Dotyczyć może także bardziej wszechstronnego treningu - obejmującego takie wymiary jak praca, edukacja, życie (tzw. *life-coaching*, asystowanie w przypadku osób bezdomnych bądź niepełnosprawnych) lub stanowić wsparcie w budowaniu umiejętności życia we własnym mieszkaniu (usamodzielniani wychowankowie domów dziecka, osoby bezdomne). Ta metoda pozwala na bardziej precyzyjne ukierunkowanie prowadzonych aktywności w odpowiedzi na potrzeby poszczególnych grup odbiorców - takich jak bezrobotni, bezdomni bądź zagrożeni bezdomnością, zagrożeni możliwością odebrania dzieci, usamodzielniani wychowankowie domów dziecka, osoby niepełnosprawne czy wreszcie realizujący

6 Obecnie coaching jest bardzo popularny zwłaszcza w rzeczywistości biznesowej (mówi się wręcz o *leadership coachingu*, *strategic business coachingu* czy coachingu kadry zarządzającej, itd.). Przyjmuje się, że stanowi on formę pomocy udzielanej przez indywidualnego trenera (z ang. tzw. *coach*), pozwalającą na kierowanie rozwojem umiejętności oraz kompetencji osoby szkolonej w określonej dziedzinie. Coaching mieści się w generalnej konwencji indywidualizacji wsparcia oraz pracy „jeden na jednego”, a jego osią centralną staje się zazwyczaj sfera życia zawodowego. Coach, jako osobisty trener, powinien posiadać odpowiednie doświadczenie w danej dziedzinie oraz kwalifikacje związane z kierowaniem procesami uczenia.

trening edukacyjny/zawodowy. Odwołując się do doświadczeń europejskich, można wskazać na pewną prawidłowość obserwowalną także na polskim gruncie. Asystentura w ośrodkach pomocy społecznej realizowana jest głównie przez specjalnie do tego celu przygotowanych bądź w tym się specjalizujących pracowników socjalnych, w organizacjach pozarządowych zaś przez wyszkolony w tym celu personel, niekoniecznie pracowników socjalnych. W obu przypadkach jednak asystowanie opiera się na specjalizacji w pracy z konkretną grupą odbiorców.

Asystowanie – cechy centralne, czyli uniwersalia metody

Wydaje się jednak, że kluczem do ukazania sedna asystowania nie jest przedstawienie grupy odbiorców tej metody czy też sektora, w którym jest ona realizowana. Bez względu na to, gdzie jest zatrudniony asystent i do kogo kieruje swoją pomoc, istnieją zawsze pewne cechy wspólne charakterystyczne dla tego podejścia. Z pewnością należy do nich indywidualizacja pracy. Jest ona możliwa ze względu niewielką liczbę klientów (przyjmuje się, że maksymalnie do 12 rodzin/ środowisk), co pozwala na przeprowadzenie pogłębionej diagnozy ich deficytów i zasobów, a także daje szansę zaproponowania im odpowiedniego wsparcia (najczęściej opartego o instrumenty aktywnej integracji). Bez wątpienia można powiedzieć, że asystentura umożliwia znalezienie w takiej sytuacji dominującego problemu i podjęcie nad nim wspólnej, wysoko wyspecjalizowanej, pracy. Metoda ta staje się więc pogłębioną specjalizacją, wysoce dostosowaną do odbiorców i ich realnych potrzeb. Opiera się ona na wprowadzeniu w danych grupach różnego typu zmian – mających w ogólnym odbiorze społecznym pozytywne konotacje. Przekształcenia te często są uzyskiwane poprzez ogniskowanie pomocy i wykorzystanie najbardziej adekwatnych rozwiązań. Asystowanie pozwala na szybką interwencję i warunkuje natychmiastową reakcję służb społecznych w przypadku kryzysu. Asystent wielokrotnie staje się „łącznikiem” pomiędzy specjalistami a klientem/ klientami, uspójniając wsparcie płynące do nich ze strony różnych profesjonalistów i instytucji. Metoda asystentury staje się więc instrumentem pozwalającym na realizację trzech filarów polityki społecznej – prewencji, interwencji i integracji. Jeśli istnieje taka potrzeba, może ona pełnić rolę profilaktyczną, pozwalając na zapobieganie zjawiskom (np. bezdomności i trafieniu usamodzielnianych wychowanków domu dziecka bądź osób/ rodzin do instytucjonalnego systemu zabezpieczenia schronienia). Wielokrotnie przyjmuje ona także formę interwencji (np. zabezpieczając dzieci przed trafieniem do systemu wsparcia instytucjonalnego). Niezwykle często realizowany jest także w ten sposób wymiar (re)integracyjny (np. w przypadku osób niepełnosprawnych czy rodzin wracających do życia społecznego i/lub zawodowego). Asystowanie może więc wpisywać się we wszystkie trzy zadania polityki społecznej, w zależności od celu, jaki przed tą metodą postawimy.

Asystowanie jako odpowiedź na luki w systemie pomocy

Szukając istoty wsparcia, jakim jest asystowanie, warto postawić przewrotne pytanie: dla kogo jest ono najbardziej pożądane? Można odpowiedzieć, że dla tych osób/ rodzin/ środowisk, którym dotąd funkcjonujący system pomocy społecznej nie był w stanie udzielić skutecznej pomocy. Ta bezradność mogła być rezultatem spiętrzenia się problemów, które dotyczyły klientów – często występujących przy tym równolegle i mających charakter długotrwały. Z pewnością wynikało to także z wadliwej konstrukcji samego systemu pomocy i braku odpowiednich narzędzi – zarówno w postaci biernych, jak i aktywnych form wsparcia. W tym kontekście asystowanie staje się wielopłaszczyznowym uzupełnieniem pewnej luki. Pozwala na wypełnienie pustki pomiędzy potrzebami konkretnych grup klientów a niewystarczającymi formami opieki, dotąd do tych nich kierowanymi. Przy zauważeniu tak znaczącej roli asystentury, na dalszy plan schodzi pytanie o to, czy jest to specjalizacja pracy socjalnej (środowiskowej), intensywne prace socjalne wprowadzana w życie przez specjalnie do tego celu przygotowanych pracowników socjalnych czy też po prostu asysta/ towarzyszenie – forma indywidualnego wsparcia realizowana przez pracowników wysoko wyspecjalizowanych w pracy z danymi grupami klientów. Bez wątplenia, po kilku latach testowania i wdrażania tej metody, obecnie mamy w Polsce okres szukania przestrzeni do stabilnego jej zakorzenienia i trwałego wpisania w struktury pomocy społecznej. Wyrazem najwyższej troski powinno być takie poprowadzenie tego procesu, aby był „stabilny” zarówno dla klientów, jak i samych asystentów, a także reprezentantów poszczególnych gmin odpowiedzialnych za zaimplementowanie tej metody.

Jarosław Józefczyk

Szanse i zagrożenia dla asystentury – refleksja praktyka

Wprowadzenie

Temat szans i zagrożeń dla zjawisk czy problematyk społecznych sam w sobie nie jest oryginalny, wysublimowany czy unikatowy. Wielokrotnie w obszarze tych zagadnień – pomagania i polityki społecznej – podejmowano próby ważenia tego, co ułatwia i tego, co może utrudnić pożądany rozwój wydarzeń. Tego typu analizy są codziennością dla wszystkich, którzy pragną angażować się w politykę społeczną i aktywność pomocową w sposób rozważny i profesjonalny. Jednak gdy ten z pozoru prosty zabieg zastosujemy do zagadnień stosunkowo nowych (lub też od dawna nieprzypominanych), to pozwoli on na uruchomienie głębokich pokładów refleksji i wypracowanie istotnych wniosków przybierających współcześnie nowe formy i wymiary.

Tak właśnie jest w przypadku nałożenia schematu analizy szans i zagrożeń na temat asystentury. Warto na wstępie naszkicować ogólne spostrzeżenia, widoczne już przy pierwszym zetknięciu się z tym problemem. O możliwościach i niebezpieczeństwach łączących się z asystenturą można mówić co najmniej z dwóch perspektyw. Pierwsza pozwala na identyfikację pozytywnych i negatywnych czynników istnienia i rozwoju tej metody pomagania. Druga każe patrzeć na szanse i zagrożenia niesione przez samą asystenturę. Inaczej rzecz ujmując, można patrzeć na tę kwestię z perspektywy zewnętrznej i wewnętrznej. Używając języka analizy SWOT, mówilibyśmy o szansach i zagrożeniach (w wymiarze zewnętrznym) oraz potencjale i słabościach (w wymiarze wewnętrznym). Jednak nie mam tu zamiaru dokonywać rozpoznań według jakiegokolwiek sztywnego wzoru. Jeszcze jedna uwaga na wstępie. Wielokrotnie w realiach życia społecznego zjawiska niosące ze sobą szansę stanowiąc mogą również i zagrożenie. Ta dwoistość obecna jest również w analizie tego, czym jest asystentura.

Moda na asystenturę

Osoby zajmujące się pomocą społeczną od dłuższego czasu, z pewnością



Jarosław Józefczyk

pracownik socjalny, działacz społeczny, absolwent filozofii UMK. Współtwórca lokalnych planów strategicznych w obszarze polityki społecznej, w tym Gdynińskiego Planu Inkubacji Podmiotów Ekonomii Społecznej i Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych. Animator pracy projektowej w gdynińskiej pomocy społecznej, koordynator projektów i inicjatyw na rzecz gdynińskich społeczności lokalnych. Współtwórca idei trójstopniowego modelu pracy socjalnej i segmentacji odbiorców wsparcia społecznego. Obecnie zastępca dyrektora w MOPS w Gdyni.

zauważyły w swojej praktyce, że czasy, w jakich przyszło im działać, przynoszą pewnego rodzaju trendy, tendencje czy mody. Dotyczy to zarówno samych metod oddziaływania społecznego, jak i preferencji co do wyboru grup, którym się tę pomoc oferuje. Była już w Polsce moda na organizowanie społeczności lokalnych, moda na pracę socjalną wykonywaną w formule *outreach* (w tym *streetworking*). Obecnie pojawia się chyba coś, co można nazwać pewnego rodzaju modą na pracę w formule asystowania. Byliśmy również świadkami nasilania się debat i działań związanych ze wspieraniem np. osób z niepełnosprawnością intelektualną czy tych, które doświadczają bezdomności. Nie chciałbym zagłębiać się w tym miejscu w uzasadnianie tego obrazu czy analizę przyczyn. Bardziej interesuje mnie, co dobrego wiąże się z takimi tendencjami, a co za ich przyczyną może jawić się jako zagrożenie.

Popularność asystentury może spowodować (i chyba już się tak dzieje) ożywioną dyskusję na jej temat, ponowne, twórcze przededefiniowanie rozumienia tego sposobu pomagania, pokazanie różnych odcieni tej metody i możliwości jakie daje. Ten swoisty trend zachęca do zainteresowania się taką formą udzielania pomocy, do pogłębienia wiedzy na jej temat, a być może i do wprowadzenia jej do działalności jakiejś instytucji czy organizacji. Mody tego rodzaju są świetnym motywatorem generującym siłę i zapał do zajmowania się dość złożonymi tematami, wprowadzają świeży powiew odmiany do zmudnej, codziennej pracy.

Jednak fakt, że asystentura cieszy się dziś takim rozgłosem, niesie ze sobą nie tylko to, co budujące. Siła trendu i profity, jakie daje samo „załapywanie” się na falę mody, powodują również to, że zapragną się nią zajmować niekoniecznie ci, którzy chcą się uczyć i którzy powinni stosować właśnie tę, jakże głęboko ingerującą w środowisko, metodę. Mowa tu więc o zagrożeniu pewnego rodzaju powierzchownością, brakiem zrozumienia szeregu niuansów, jakie to podejście w sobie kryje. Ponadto mody mają to do siebie, że się zmieniają – w skrajnych przypadkach powodują, że to, co było na czasie, staje się *passé*. W realiach pomocy społecznej taka zmienność może być ogromnym zagrożeniem i to zarówno dla systemów wsparcia społecznego, jak i dla przede wszystkim dla osób, które tej pomocy potrzebują.

Przestrzeń dla realizacji klasycznych postulatów pracy socjalnej

Definicje asystentury i to, jak jest ona uskuteczniata we współczesnej praktyce, otwierają dziś możliwość realizacji postulatów klasycznej pracy socjalnej, która wyrosła z humanitarnych i demokratycznych idei opartych na szacunku wobec równości, różnorodności, a także godności wszystkich ludzi i z wiary w możliwość zmiany na lepsze każdej ludzkiej egzystencji. Od swego początku, tj. od ponad wieku, praktyka pracy socjalnej dąży do zetknięcia ludzkich potrzeb z twórczymi ludzkimi możliwościami. W taki właśnie sposób mówi się o asystenturze. To właśnie ta metoda jest uznawana obecnie za przestrzeń pozwalającą na

realizację najszczytniejszych idei przyświecających aktywności w tym zawodzie. Należy ten fakt uznać za szczególną szansę na podniesienie prestiżu zarówno pracy socjalnej, jak i ludzi ją wykonujących, którzy przez wiele lat byli ograniczani przez ramy biurokracji.

Ciężar istoty asystentury

Przyjrzyjmy się nieco dokładniej istocie asystentury i zadajmy pytanie, czy tu właśnie nie leżą największe niebezpieczeństwa dla niej samej, jak i zagrożenia przez nią przynoszone. Konieczność głębokiej diagnostyki sytuacji w środowisku, duża ilość czasu poświęcana na pomaganie, głębia wytwarzających się relacji pomiędzy stroną potrzebującą wsparcia a wspierającym, wymaganie, aby asystent był zarówno twórcą, inicjatorem zmiany, jak i twórcywem, jej uczestnikiem – wszystkie te elementy mogą przynosić różnorodne powikłania. Sprecyzujmy je: wypalenie zawodowe, uzależnienie osób od systemu intensywnego wsparcia, utrata możliwości profesjonalnej, zdystansowanej oceny sytuacji, zatarcie granic w relacjach. Asystentura realizowana połowicznie, bez żelaznej konsekwencji metodycznej, może stać się potworem pożerającym zarówno osoby pogrążone w kryzysie, jak i samych asystentów. Asystentura bez profesjonalnych mechanizmów superwizyjnych, bez wymiaru pracy zespołowej, bez ustawicznego monitorowania i ewaluacji, jest metodą w najwyższym stopniu ryzykowną.

Elitaryzm asystentury i prestiż pracy socjalnej

Asystentem nie może być każdy. Ten rodzaj oddziaływania na rodzinę/ osobę wymaga niezwykłych kompetencji. Muszą to więc być nie tylko ludzie doświadczeni w pomaganiu, ale i posiadający własny bagaż doświadczeń życiowych, który potrafią wykorzystywać. Nie przydaje się tu sama wiedza, musi być ona wsparta mądrością. Asystenci działają dokładnie na styku relacji osoba – społeczność, więc obok zrozumienia mechanizmów rządzących człowiekiem, powinni posiadać zasadniczą wiedzę o postępowaniu w grupie, o społecznościach, o społeczeństwie. To wysokie wymagania. Osoby, które są w stanie im sprostać, to elita. I tu kryją się następne zagrożenia. Pierwsze to ciemna strona elitaryzmu, efekt kasty zawodowej. Może on powodować wyobcowanie w gronie innych „pomagaczy”, a także rodzić nieuzasadnione roszczenia wyjątkowego traktowania, uznania specjalnej pozycji w odniesieniu do innych profesjonalistów działających w tematyce wsparcia społecznego. Przy założeniu, że z jednej strony głównym celem oddziaływania asystenta jest reintegracja społeczna klientów oraz optymalne ich uniezależnienie, z drugiej zaś „sieciovanie”¹ podmiotów, instytucji i zasobów na

1 Sieciovanie (w biznesie *networking*) – proces wymiany informacji, zasobów, wzajemnego wsparcia i czerpania z pojawiających się możliwości, możliwy dzięki korzystnej

rzecz poprawy sytuacji w rodzinach, to zagrożenie, jakie niesie elitaryzm, jest bardzo realne.

Gdy jednak spojrzeć na problem z innej perspektywy, to ta wysoko umieszczana poprzeczka wymagań co do niezbędnych kwalifikacji, doświadczenia i umiejętności, jest jednym z warunków budowy właściwego prestiżu pracy socjalnej (w tym asystentury). Prestiż wykonywanych zawodów wzmacnia także dobrze rozumiane poczucie własnej wartości zawodowej i świadomość mocnych stron profesji, jaką się wykonuje. I tu upatrywać należy wielkiej szansy, jaką niesie ze sobą asystentura.

Ortodoksja metodologiczna

Niedaleko od naszkicowanych wyżej zagrożeń odnaleźć można jeszcze jedno – ortodoksję metodologiczną. Nazwane w ten sposób przeze mnie zjawisko polega na tym, że zarówno asystenci, jak również metodycy zajmujący się rozwijaniem świadomości w tym zakresie, narażeni są na przyjęcie postawy niedopuszczającej żadnych modyfikacji, na odrzucenie wynikających z doświadczenia wniosków niezgodnych z raz nazwanymi i wyuczonymi zasadami. Trudno im dopuścić możliwość zmiany np. wcześniej określonych grup odbiorców tego rodzaju wsparcia czy też raz zdefiniowanego profilu osób realizujących tę metodę. A wiemy przecież, jak bardzo dynamiczna jest rzeczywistość społeczna, jak szybko i czasem radykalnie zmienia się obraz osób, które potrzebują pomocy i jak bardzo trzeba być elastycznym i mobilnym, by adekwatnie odpowiadać na się ewoluujące potrzeby. Taka ortodoksja metodologiczna to wielkie zagrożenie dla dynamiki reagowania na zjawiska społeczne.

Kontinuum pracy socjalnej²

Wprowadzenie asystentury spowodowało polaryzację w intensywności pracy socjalnej. Może być ona bowiem opisywana bądź rozumiana jako intensywna praca socjalna³ – tj. jako maksymalny poziom zaangażowania pracownika

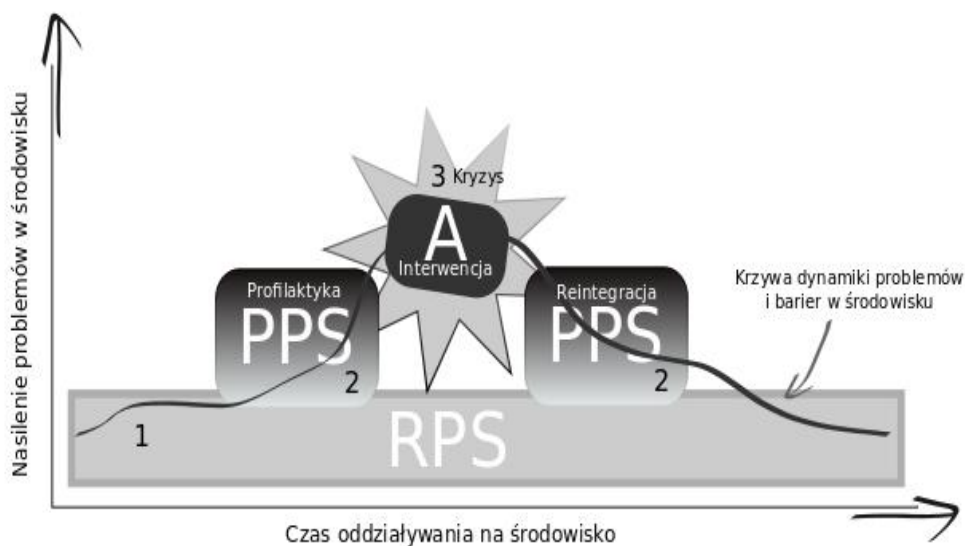
sieci wzajemnych kontaktów. Ustanawianie sieci trwałych kontaktów pomiędzy podmiotami zaangażowanymi w podobną problematykę lub pomiędzy tymi, które stanowią istotny zasób w rozwiązywaniu problemów. Pielęgnowanie kontaktów oraz nawiązywane znajomości z jak najszerszymi kręgami podmiotów z różnych sektorów sprzyja efektywnej wymianie informacji oraz życzliwej atmosferze przy realizacji koniecznych zadań i funkcji. Działania sieciujące polegają na obopólnym rekomendowaniu swoich usług, dzieleniu się wiedzą oraz udzielaniu pomocy, jeśli jest ona potrzebna. Kontakty podtrzymywane pomiędzy podmiotami w sieci opierają się na wzajemnym zaufaniu i wsparciu.

2 Patrz: schemat stosowania poziomów pracy socjalnej.

3 Perspektywa gdyńska.

socjalnego zarówno pod względem poświęconego czasu, jak i wielości instrumentów oraz głębi ingerencji w sytuację kryzysową. Na drugim biegunie według tych kategorii stoi tzw. regularna praca socjalna, najczęściej niepodjęmowana w obliczu bezpośredniego zagrożenia zdrowia czy życia, obejmująca raczej profilaktykę dysfunkcji społecznych. Pomiedzy nimi można dostrzec rodzaj pracy socjalnej realizowanej w sytuacjach, gdy wiele problemów staje się już zbyt ciężkimi dla rodziny czy osoby – to pogłębiona praca socjalna. Ten poziom intensywności jest ostatnią próbą zawrócenia z drogi prowadzącej do ostrego kryzysu.

Schemat stosowania poziomów pracy socjalnej w zależności od stopnia nasilenia problemów w środowisku



A - asystentura - intensywna praca socjalna
PPS - pogłębiona praca socjalna
RPS - regularna praca socjalna

To przykład, jak można starać się pokazać gradację pracy socjalnej, bo ta ma przecież wiele swoich odcieni. Takie próby pomagają poprawić sens zaangażowania służb społecznych, profesjonalistów. Są również nieocenione przy kreśleniu możliwości funkcjonowania zawodowego pracowników socjalnych – nie wszyscy spośród nich widzą się w roli asystenta, a z kolei wielu potrzebuje wizji rozwoju zawodowego czy po prostu różnorodności. Asystentura przez sam fakt wdrożenia, dała szansę na usystematyzowanie poziomów intensywności pracy socjalnej,

doprecyzowanie funkcji, jakie taka aktywność powinna spełniać w obecnych czasach. Pozwoliła także na podniesienie adekwatności oddziaływania pracowników socjalnych w stosunku do potrzeb ujawnionych w środowiskach.

Źródła finansowania innowacji

Istnieje jeszcze jeden obszar, który generuje zarówno poważne szanse, jak i zagrożenia dla asystentury. To pieniądze. Wsparcie ze strony Unii Europejskiej przyniosło możliwość finansowania idei, które były poza zasięgiem budżetów ustanawianych dla bieżącego funkcjonowania samorządów czy instytucji państwa. To Europejski Fundusz Społeczny dał bezpośrednią szansę pełnej realizacji pomysłów, które wcześniej wprowadzane były fragmentarycznie bądź na niewielką skalę. O asystenturze słyszeliśmy jeszcze na długo przed dostępem do funduszy strukturalnych. Jednak to właśnie one pozwoliły na jej kompleksowe, systematyczne wdrażanie połączone z pełnym, niezbędnym pakietem obsługi.

Dodatkowe źródła finansowania to jednocześnie duże zagrożenie. Precyzyjnie rzecz ujmując, tkwi ono głównie w braku świadomości, że dodatkowe finanse z UE kiedyś znikną z palety źródeł zasilania budżetu. Lekceważenie tego faktu doprowadzić może do sytuacji, w której gminy nie będą w stanie unieść ciężaru finansowania tej metody – nawet w wymiarze minimalnym. Zniknięcie asystentury to z kolei brak kontynuacji intensywnych niejednokrotnie działań ratunkowych i to potężna wyrwa w systemie lokalnego wsparcia. Może to doprowadzić np. do stopniowego zapełniania instytucjonalnych (najdroższych) form całodobowej opieki nad dziećmi czy zwiększonego napływu osób do systemu wsparcia bezdomnych.

Podsumowanie

Zarówno pozytywne, jak i negatywne aspekty, należy traktować jako wyzwania. Szanse to wyzwanie odpowiedniego wykorzystania unikalnych możliwości i potencjału asystentury. Takiej jej realizacji, która doprowadzi do trwałych rezultatów i pozwoli na jej wkomponowanie w złożony z wielu elementów system współdziałający na rzecz osób i społeczności. Zagrożenia związane z asystenturą są wyzwaniem rzuconym kreowaniu dalekosiężnej polityki, opartej na profesjonalnych diagnozach i analizach. To również wyzwanie nieulegania pokusie osiągnięcia szybkich i powierzchownych efektów. A wreszcie i wyzwanie do zrozumienia, że w to podejście warto zainwestować, aby uniknąć konieczności odroczonej spłaty odsetek kryzysu społecznego.

Michał Guć

Asystentura – szanse i zagrożenia z perspektywy gminy

Miejsce asystentury w systemie pomocy społecznej

Wdrożenie asystentury jako formy pracy socjalnej to jedna z najważniejszych zmian, które udało się wprowadzić w gdyńskim systemie pomocy społecznej. Z punktu widzenia władz lokalnych metoda ta jest niezwykle cennym i co najważniejsze skutecznym narzędziem. Jej wyróżnikiem jest przypisanie małej ilości klientów osobie pracującej z nimi w trybie niemal indywidualnym i połączenie tej osobistej relacji z działaniem sztabu specjalistów będących w stanie uruchomić instrumenty wsparcia i dostosowywać je do sytuacji podopiecznych. Asystowanie stanowi zdecydowanie bardziej efektywne rozwiązanie niż standardowa praca socjalna. Obowiązujące dziś



Michał Guć

wiceprezydent Gdyni odpowiedzialny za pomoc społeczną, trener i konsultant wspierający sektor pozarządowy i samorządność w Europie Środkowej i Wschodniej, oraz w Mongolii. Inicjator i autor pierwszego w Polsce (1995 r.) i wielokrotnie powielanego programu współpracy samorządu z organizacjami pozarządowymi, nazwanego „modelem gdyńskim”, któremu przyznano nagrodę „Innowacje lokalne w gminach” w konkursie PHARE. Autor licznych publikacji naukowych i laureat Nagrody Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej.

w Polsce przepisy sprawiają, że pracownicy socjalni są obciążeni ogromną ilością często bezsensownych formalności. W rezultacie poświęcają dość dużą część swojego czasu i energii na biurokrację, kosztem podejmowania prawdziwej interakcji w środowisku. Drugim czynnikiem, który osłabia ich oddziaływanie jest fakt, iż pracują oni z dużą grupą podopiecznych. To przede wszystkim te dwa zjawiska przyczyniają się do tego, że efektywność pracy socjalnej jest mniejsza. Należy jednak jednocześnie zauważyć, iż z punktu widzenia gminy asystentura jest formą zdecydowanie droższą. Indywidualizacja polegająca na kierowaniu działaniami asystenta do nielicznych beneficjentów oraz na oferowaniu mu szerokiego spektrum działań wspierających sprawiają, że nakłady gminy na finansowanie tej metody są w przeliczeniu na osobę zdecydowanie wyższe. Oznacza to, że tej formy pomocy nie można kierować automatycznie do wszystkich klientów. Niektóre osoby ze względu na ich stan czy cechy psychofizyczne, pomimo intensywnego wsparcia asystenckiego, nie będą w stanie usamodzielnąć się czy zaktywizować. Stosowanie tego podejścia jest uzasadnione w sytuacjach, gdzie może ono przynieść realny rezultat. Niezbędny więc jest dobór grupy odbiorców, dla których będzie ona prawdziwą szansą wychodzenia z systemu pomocy społecznej.

Decydując się na wdrażanie projektu asystentury w strukturach pomocy społecznej, należy nie tylko podjąć świadomą decyzję, do kogo kierujemy te działania, ale również uważnie monitorować ich efekty. Poza dokonaniem trafnego

wyboru podopiecznych i udzielaniem im wsparcia, liczy się także umiejętność rezygnowania z niego, kiedy nie przynosi ono wymiernych efektów. W takich sytuacjach powinno się kierować asystenta do kolejnych środowisk, które mogą z jego pomocy naprawdę skorzystać. Asystentura nie jest czarodziejską różdżką, za dotknięciem której następuje natychmiastowa przemiana. Trzeba liczyć się z tym, że działania asystenckie wymagają czasu i że niekiedy jest to proces długotrwały. Jednocześnie potrzebna jest duża doza pokory, aby przyznać, że w niektórych przypadkach objęcie beneficjentów wsparciem nie przynosi rezultatów. Stąd też bardzo ważne jest stworzenie systemu skutecznego monitoringu, który pozwoli stwierdzić, gdzie stosowanie tej metody niesie za sobą wartość dodaną dla klienta, a gdzie nie przynosi ona pozytywnych wyników, w związku z czym należy jej zaprzestać, by uniknąć marnotrawienia zasobów. W takich sytuacjach osobom, które mimo zaoferowania im asystentury nie poradziły sobie z dokonaniem zmiany w swoim życiu, trzeba zaproponować pasywne, a co za tym idzie mniej kosztowne dla systemu, formy wsparcia.

Dokładne sprecyzowanie grup odbiorców i ekonomizacja wsparcia

Z punktu widzenia gminy zasadne jest jednoznaczne rozstrzygnięcie, jakich grup powinien dotyczyć ten sposób udzielania pomocy. Decyzja taka wymaga głębokiej i mądrej diagnozy sytuacji środowiska lokalnego, uwarunkowań społecznych i finansowych. Wskazane jest więc potraktowanie asystentury nie jako innowacyjnej metody pracy socjalnej, lecz jako projektu, który ma ściśle określoną grupę odbiorców, cele, budżet i którego efekty podlegają stałej ewaluacji. Gdyńskie doświadczenia wynikające z realizacji projektu „Rodzina bliżej siebie” pokazują, że asystowanie jest bardzo efektywne w odniesieniu do środowisk, w których występują poważne problemy wychowawcze i dysfunkcje zagrażające ograniczeniem władzy rodzicielskiej. W takich sytuacjach praca asystenta ma charakter prewencji, musi się on skupić na działaniach, które pozwolą zapobiec konieczności skierowania dziecka do placówki opiekuńczo-wychowawczej. Realizacja takiego projektu jest bardzo łatwa do sparametryzowania nie tylko w kategoriach społecznych, ale również finansowych. Co prawda koszt pracy asystentów i wspierających ich osób jest wysoki, ale zestawiając go z ogromnymi wydatkami, które wiążą się z utrzymaniem dzieci w tego typu placówkach, widać wysoką skuteczność tej metody i ekonomiczny wymiar jej stosowania. Pobyt w domu dziecka jest niewspółmiernie bardziej kosztowny niż skierowanie do rodziny wsparcia asystenckiego. Dużo większym wyzwaniem jest kierowanie tego wsparcia do osób niepełnosprawnych czy bezdomnych. W ich przypadku różnica pomiędzy kosztami a zyskami, rozpatrywana tylko w wymiarze finansowym, nie jest tak widoczna. Niekiedy podjęcie oddziaływania nakierowanego na zmianę i usamodzielnienie może być równie kosztowne jak pasywna opieka nad klientem. Należy jednak wyrazić stwierdzenie, że w kwestiach społecznych władze lokalne nie mogą kierować

się wyłącznie priorytetami budżetowymi. Nawet jeśli gmina poniesie taki sam koszt na wyprowadzenie bezdomnego, jaki poniosłaby na utrzymywanie go w placówce, to zysk społeczny i tak przemawia za rozwiązaniem aktywnym. Jest ono bardziej korzystne – zarówno dla gminy jako wspólnoty, jak i dla danego człowieka. To samo dotyczy osób niepełnosprawnych. W obu przypadkach mamy dwie możliwości. Jedną z nich jest utrzymywanie osoby przy pomocy zasiłków z instytucji publicznych, co najczęściej prowadzi do uzależnienia od systemu pomocy społecznej. Drugą jest podjęcie takich działań, które zmierzają do usamodzielnienia, tak by osoby – bezdomne czy niepełnosprawne mogły funkcjonować jako pełnoprawni członkowie społeczeństwa.

W Europie Zachodniej czy Stanach Zjednoczonych rozstrzygnięcie o skuteczności działań realizowanych na polu pomocy społecznej poprzez dokonywanie rachunku zysków ekonomicznych i społecznych jest bardzo popularne. Przykładem może być działalność amerykańskiej organizacji YouthBuilt. Ta organizacja pozarządowa prowadzi rodzaj asystentury w pracy z dorastającą trudną młodzieżą. Młodzi ludzie znajdujący się w środowiskach ryzyka są wciągani w szkolenia zawodowe, które przygotowują ich do prac budowlanych. Przy okazji treningu zawodowego uzyskują oni wieloaspektowe wsparcie mające na celu wyprowadzenie ich ze złego środowiska i pokazanie alternatywnej drogi rozwoju. To przedsięwzięcie – właśnie ze względu na jego efektywność – jest wspierane przez władze lokalne i stanowe. Środki przeznaczone na finansowanie realizacji projektu, w porównaniu z potencjalnymi kosztami poniesionymi w związku z pobytem tych młodych ludzi w więzieniach, są niewspółmierne.

Właściwe rozumienie roli asystenta

Przy realizacji w gminie projektu asystentury konieczne jest zabezpieczenie zaplecza na kilku poziomach. Funkcje koordynacyjne i realizacyjne pełnią dziś pracownicy ośrodka pomocy społecznej. Ale kluczem do sprawnego oddziaływania jest stworzenie wokół nich otoczenia wspierającego pozytywne przekształcenia. Nie da się skutecznie wyprowadzać osoby z systemu wsparcia bez zaangażowania jej naturalnego środowiska – rodziny, sąsiadów, organizacji pozarządowych, parafii. Asystowanie musi funkcjonować w kontekście społecznym. Dopiero wciągnięcie otoczenia w działania asystenta daje szansę na to, że uzyskane zmiany będą trwałe. Efektywna pomoc nie może ograniczać się jedynie do dwustronnej relacji asystent – beneficjent programu. Niezbędne jest wypracowanie sytuacji, w której klient będzie miał mocne oparcie w społeczności lokalnej. Warunkiem sukcesu jest spójność działań wszystkich środowisk. Idealnym rozwiązaniem jest stan, w którym aktywność otoczenia zmierza w tym samym kierunku i ma spójny cel z krokami podejmowanymi i realizowanymi przez odbiorcę we współpracy z asystentem. Jeśli np. ten ostatni motywuje odbiorcę do podjęcia pracy, to nie można dopuszczać do sytuacji, w której sąsiedzi pomagają mu

materialnie, wysyłając do niego komunikat, że nie musi polegać na sobie. Osoba taka otrzymuje wówczas sprzeczne sygnały, a otoczenie zaprzecza temu, że powinna się usamodzielniać, negując tym samym przekaz asystenta. W rezultacie najbliższe mu środowisko, z dobrego serca, na krótką metę go wspiera, ale gdy spojrzeć na to zjawisko długofalowo, widać, że ma ono charakter destrukcyjny, gdyż prowadzi do uzależnienia się od zewnętrznej pomocy. Błędnie ukierunkowane wsparcie nie wynika ze złej woli, ale z niezrozumienia. Jak można wywnioskować z powyższego przykładu, właściwa interpretacja celu i metod działania asystentury nie może być zarezerwowana tylko dla pomocy społecznej. Ważne jest zarówno wyjaśnienie otoczeniu, dlaczego tak pracujemy, jak i doprowadzenie do tego, by aktywnie włączyło się ono w tę aktywność. Dla wszystkich kluczowych dla podopiecznych osób, zwłaszcza jego rodziny, powinna być zrozumiała prezentowana przez asystenta filozofia „łowienia” – podawania wędki, a nie ryby.

Asystowanie w spójnym systemie

Na zakończenie chciałbym wrócić do ekonomicznego aspektu asystentury. Finansowane tych działań ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego to duża szansa dla samorządów. Bez tego wsparcia możliwość uruchomienia metod asystowania, w tak krótkim czasie i na taką dużą skalę, byłaby nikła¹. Wyzwaniem, do którego należy się przygotowywać już dziś, jest przejęcie przez gminę finansowania projektu po wykorzystaniu środków europejskich. W Gdyni pracujemy obecnie nad „strategią wyjścia” (*exitstrategy*). Celem jest płynne przejście do sytuacji, w której projekt będzie utrzymywany wyłącznie ze środków własnych budżetu gminy. Musimy stworzyć docelowy model obejmujący tylko te elementy i narzędzia, które postrzegamy jako skuteczne, dzięki czemu całość działań będzie cechowała wyższa efektywność. Aktualnie, korzystając ze środków europejskich, możemy wypróbować różne metody po to, by przekonać się jak sprawdzają się w praktyce. Jestem pewny, że potrafimy doprowadzić do sytuacji, w której po przejściu projektu na wyłączne finansowanie lokalne, będzie on już *de facto* samofinansujący. Pozytywne efekty ekonomiczne działań asystentów będą kompensowały ponoszone koszty opłacania ich pracy.

Mysząc dziś o długiej perspektywie działania, rozważamy również zagadnienia związane z zasobami ludzkimi, które są kluczowe dla prawidłowej realizacji tego projektu. Stawiamy sobie pytanie, czy asystentura powinna być

1 W projekcie systemowym "Rodzina bliżej siebie", współfinansowanym z Unii Europejskiej, realizowanym w Gdyni w roku 2008 zatrudnionych było 6 asystentów. W roku 2009 zwiększono liczbę asystentów do 17 a liczbę rodzin objętych wsparciem z 30 do 102. Obecnie w projekcie zatrudnionych jest 19 asystentów i 7 doradców osób niepełnosprawnych - pracujących z rodzinami zagrożonymi odebraniem dzieci, z usamodzielnianymi wychowankami domów dziecka, osobami zagrożonymi bezdomnością i osobami niepełnosprawnymi.

realizowana wyłącznie przez pracowników ośrodka pomocy społecznej? Dzisiaj w strukturach gminnych wypracowujemy doświadczenia, budujemy standardy pracy. Docelowo jednak jednym z możliwych rozwiązań jest przekazywanie asystowania także organizacjom pozarządowym bądź realizowanie go w systemie równoległym – samorządowo-pozarządowym. Ogromnym atutem ngo jest dużo większa elastyczność działania i szybkość reakcji na pojawiające się problemy. Publiczne instytucje pomocy społecznej są bardzo ograniczane w tym zakresie krępującymi je przepisami prawa. Stąd całkowity lub częściowy transfer projektu do III sektora poprzez zwiększenie elastyczności, poprawiłoby również możliwość oddziaływania na odbiorców.

Jednak przekazanie tego zadania bądź współrealizowanie go razem z sektorem pozarządowym wymagałoby zapewnienia organizacjom odpowiednich zasobów oraz przygotowania i wdrożenia standardów – nie tylko realizacji samego asystowania, ale także współpracy międzysektorowej. Wraca więc wspomniany już wcześniej kluczowy element budowania dla asystentury spójnego systemu, w którym każdy dobrze rozumie swoją rolę i realizuje ją zgodnie z zasadą komplementarności. Przykładem dobrej praktyki w Gdyni w tym zakresie jest przeciwdziałanie bezdomności. W obrębie tej problematyki wieloletnie partnerstwo doprowadziło nas do stanu, w którym zarówno organizacje pozarządowe prowadzące placówki dla osób bezdomnych, jak Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w pełni rozumieją swoje role i zadania, tworząc spójny system wsparcia dla osób z tym problemem.

Małgorzata Szpunar

Szanse i zagrożenia dla asystentury rodziny w Polsce

Wprowadzenie

W niniejszym rozdziale zaprezentowane zostaną szanse i zagrożenia, które warunkują jakościowe wypełnianie roli zawodowej asystenta rodziny. Konieczne wydaje się skupienie na zagadnieniach związanych z etyką tego zawodu, a co za tym idzie – z przeżywaniem dylematów moralnych. Ważnym problemem jest także kwestia utworzenia (lub wykorzystania innych) kodeksu etycznego dla asystentów, gdyż – jak wielokrotnie podkreślali badani – nader często pomagając rodzinie, muszą oni dokonywać wyborów natury moralnej. Poza tym, jak pisze Lech Witkowski, zadania profesjonalistów społecznych skazane są na ambiwalencję wpisaną w rolę zawodową, czyli na nierozstrzygalność i dochodzenie do głosu sprzecznych emocji, co paradoksalnie wskazuje właśnie na wysoki profesjonalizm i pozwala na ochronę podmiotów wchodzących w relację.

Warto także przyrzeć się tym zasobom asystentów rodziny, które wynikają z biograficznej tożsamości jednostki. Interesujący punkt widzenia w tej materii prezentują współcześni badacze (np. Schutze, Granosik, Ligus, Demetrio), którzy patrzą na pracujących w zawodach zbliżonych do roli pełnionej przez asystenta przez pryzmat ich doświadczeń indywidualnych i kształtowania się tożsamości profesjonalnej.

Poza tym na jakość funkcjonowania w interesującej mnie tu roli zawodowej mają wpływ kwestie organizacyjne, konieczność wykorzystywania wielu metod pracy (także budowania partnerstwa, które jednak zależy nie tylko od udzielających pomocy, ale i od innych podmiotów działania społecznego), a także poczucie stabilności i ciągłości podejmowanych zadań. Są to wyzwania długoterminowe, zatem te czynniki są szczególnie istotne w nastawieniu podmiotów relacji i efektywności pracy. Z wywiadów z asystentami rodzin czy pracownikami socjalnymi wynika jednoznacznie, że wstępne działania o charakterze diagnostycznym – budujące wzajemne zaufanie i zachęcające do wysiłku, który ma zmierzać do wyjścia z sytuacji wyuczony bezradności – trwają około pół roku. Dopiero po tym długim procesie następuje działanie naprawcze, które także należy liczyć w miesiącach i latach (np. ukończenie szkoły na adekwatnym poziomie, szkolenia, terapia).

Kryteria profesji społecznych

Rozpoczynając rozważania w ramach tej części artykułu, chciałabym na początku wskazać na swoistość profesji społecznych, a co się z tym wiąże – także na specyfikę zawodu pracownika socjalnego czy asystenta rodziny.

Lech Witkowski w tekście dotyczącym działania profesjonalnego nazywa wymienione przeze mnie zawody – zawodami niemożliwymi, czyli takimi, w których „*obowiązki wobec wartości, a zatem powinności normatywne mają taki charakter i wzajemne odniesienie do siebie, że wymagają uznania ich jednocześnie za konieczne do realizowania i niemożliwe do ostatecznego spełnienia. [...] zawód niemożliwy stoi w obliczu zadania uwzględniania celów niezniszczalnych (nie do wyeliminowania jako istotnej składowej szerszego wyzwania) a zarazem nieziszczalny (nie do zrealizowania w pełni)*” (2003, s. 2).

Definiując profesje społeczne, należy wziąć pod uwagę kilka istotnych kryteriów odróżniających profesję od zawodu. Istotną cechą profesji społecznych, którą podkreśla chociażby J. Szmagalski (2001), jest działanie na rzecz dobra publicznego oraz możliwość kontroli realizacji tych zadań w zinstytucjonalizowanej formie przez samych działających. Ponadto w tym ujęciu z profesją łączy się wysoki stopień wykształcenia (akademickiego) oraz wiedzy ogólnej, umiejętność wiązania tej wiedzy z praktycznym działaniem zawodowym, dysponowanie sankcją społeczną dla wykonywania danego rodzaju pracy oraz samokontrola standardów, np. poprzez wypracowanie własnych kodeksów zawodowych czy zadań statutowych stowarzyszeń (por. tamże, s. 211-212). Co prawda, obecnie ustawodawca jednoznacznie określa tylko poziom wykształcenia i kluczowe kompetencje, które winien mieć pracownik socjalny. Jeśli natomiast chodzi o asystentów rodziny, to w przeddzień uchwalenia ustawy, o zakresie potrzebnych kwalifikacji decydują w głównej mierze kierownicy ośrodków pomocy społecznej. Jak pokazuje dotychczasowe doświadczenie, są to przeważnie osoby z wykształceniem wyższym (praca socjalna, pedagogika, psychologia itp.), ale np. w ramach projektu w Sopocie – również ludzie z wykształceniem średnim, którzy ukończyli półroczny kurs dla asystenta. Dodać należy, że po kilkuletniej praktyce, osiągają oni w swojej pracy oczekiwane rezultaty. Projekt ustawy reguluje tę kwestię następująco: asystentem rodziny może być osoba z wykształceniem wyższym o kierunku praca socjalna, pedagogika, socjologia lub psychologia.

Zbieżne cechy profesji społecznych pokazuje także w swoim tekście Urbaniak-Zajac (2003), podkreślając znaczenie specjalistycznego i wysokiego poziomu wykształcenia, rodzaju działalności (na rzecz dobra społecznego, szeroko rozumianego) oraz pewnej autonomii w realizacji powierzonych zadań, co z jednej strony jest wymogiem specyfiki działania profesjonalnego (otwartego, podmiotowego, komunikacyjnego), a z drugiej stanowi pułapkę obciążenia ciągłym podejmowaniem decyzji w sprawach ważnych dla drugiego człowieka. Dalej badaczka zwraca uwagę również na konieczność odwoływania się do określonych norm etycznych, które można usankcjonować w kodeksach zawodowych oraz wewnętrznych regułach postępowania, a także na nieodzowność wzajemnego wspierania się i chronienia standardów zawodowych poprzez powoływanie stowarzyszeń (tamże, s. 253-254).

Interesującą dyskusję nad cechami profesji społecznych można odnaleźć

w książce M. Granosika (2006), gdzie pokazuje on (sformułowane przez Greenwooda) wskaźniki profesji obowiązujące w amerykańskiej pracy socjalnej, takie jak: systematyczna teoria, autorytet, mandat społeczny, kodeks etyczny oraz własna kultura. Zmiany globalizacyjne, a co za tym idzie technologiczne i społeczne, przekształcają znaczenie tychże wskaźników. Profesjonaliści społeczni przestają być bezinteresowni w swojej służebności, działają na rzecz nie tylko jednostki, ale i organizacji społecznych. Ponadto, jak wskazują badania, znajomość kodeksów nie jest równoznaczna z ich stosowaniem czy z jasnością dyrektyw.

Warto w tym miejscu przywołać stanowisko L. Kołakowskiego (2000, s. 139-173), który odnosił się do zasadności tworzenia kodeksów etycznych w ogóle. Podkreślał on, że pułapką ich posiadania i przyjęcia, jest uwolnienie się od odpowiedzialności za popełniane czyny. Kodeks bowiem stanowi zbiór nakazów bezwarunkowych. Jego ideał zawierałby się w postulacie doskonale rozstrzygalnego systemu przepisów możliwych do zastosowania w odniesieniu do każdego okoliczności, co wynika, jak zaznaczał Kołakowski, z dążenia człowieka do pragnienia doskonałego bezpieczeństwa moralnego. Niepokój wynikać może z braku możliwości realizacji własnych potencji życiowych. Wiąże to tutaj z niemożnością podejmowania właściwych decyzji o charakterze etycznym, co będzie charakteryzowało osoby/profesjonalistów o niskim poziomie rozwoju moralnego, które mają jednocześnie poczucie (subiektywne) wysokiej autonomii. To nie tylko kwestia przyjmowania łatwiejszych rozwiązań, gdy ma się obciążające poczucie uczestnictwa w pewnym ładzie, w którym można realizować zbiorowo transcendentne wartości i cele. Jest to niekiedy jedyna możliwość dla tych osób, by próbowały podejmować poprawne etycznie decyzje. Wracając do cech idealnego kodeksu (co łączy z wykazaniem trudności czy wręcz niemożliwości przy konstruowaniu takowego), Kołakowski pisze o trzech jego cechach: „*utajonym przeświadczeniu o symetrii obowiązków i roszczeń*”, „*wierze w homogeniczny charakter wartości*” oraz o „*przypuszczenie zasadniczej zgodności między oceną i normą*”. Co do pierwszego z tych wyznaczników, to należy za autorem podkreślić, że mimo iż dokument ten ma ustalić pewne ramy postępowania w określonej sytuacji, by na tej podstawie określić roszczenie, to jednak „*w rzeczywistości najbardziej cenne wartości moralne powstają w rezultacie asymetrii między powinnością kodeksową i roszczeniem, [...] paradoksalny charakter życia moralnego zawiera się w niemożliwości uwolnienia reguł powinności od zwrotów okazjonalnych; akceptując pewne zachowania jako swoją powinność w sytuacji danej*” (tamże, s. 158).

Jeśli chodzi natomiast o „jednorodność wartości”, to kodeks powinien tworzyć system niesprzeczny i wyczerpujący. Jednorodność wymaga nadania takich samych wartości poszczególnym przedmiotom powinności i zaklasyfikowania ich w zunifikowanej postaci. Roszczenie takie jest także niemożliwe do zrealizowania. Ostatnia cecha – „symetria powinności i wartości” – odnosi się do założenia, że to, co jest powinnością, jest także wartością, i odwrotnie. Niemniej wiele wyborów tak zwanego mniejszego zła, nie uczyni z tego działania dobra. Jak

widać, wszystkie te trzy założenia co do kodeksu, który wyczerpywałby w swoim zakresie pola napięć i pytań natury etycznej w pracy nauczyciela, skazane są na niepowodzenie. Kodeks musi być zbiorem ogólnych zasad, na podstawie których nie sposób jednak podejmować jednoznacznych decyzji. Z góry też wiadomo, że nie da się przy jego pomocy ogarnąć wielości możliwych wypadków. Sytuacje edukacyjne, jak pisze R. Kwaśnica (2003), zawsze są niejednoznaczne, niepowtarzalne i nieschematyczne, zatem tylko pierwszy punkt może być spełniony. Oznacza to, że nadal zmuszeni jesteśmy ufać nauczycielom w sferze ich decyzji i wyborów etycznych. Kołakowski postuluje, by uwolnić się od wiary w doskonale koherentny kodeks oparty na wartościach, których charakter byłby jednoznacznie rozstrzygalny, i dążyć raczej do wychowania jednostek świadomych dysharmonii i złożoności natury stosunków międzyludzkich. Odnieść to można do dojrzałości jednostki lub, jak nazywa to K. Obuchowski, do adaptacji twórczej czy też do stadium postkonwencyjnego u L. Kohlberga.

Jak podkreśla E. Marynowicz-Hetka (2006, s. 480), profesjonalści społeczni są zarówno osobami specjalistyczniekształconymi, jak i podejmującymi aktywność społeczną w sposób ochotniczy (na przykład na zasadzie wolontariatu). Ich działania dotyczą pracy w charakterze nauczycieli, asystentów rodziny, pracowników socjalnych, wychowawców, animatorów, itd., które realizowane są w szeroko rozumianej przestrzeni społecznej. Autorka za badaczami z Francji i Szwajcarii grupuje zawody w ramach profesji społecznych na takie, które dotyczą opieki i pomocy, wychowania i edukacji oraz animacji społeczno-kulturalnej, z uszczegółowieniem i wypunktowaniem możliwych stanowisk pracy. Oczywiście, lista ta jest otwarta i uzależniona od potrzeb jednostek, grup oraz społeczności. Ma przy tym charakter dynamiczny, uwzględniający zmianę jakościową zasobów i możliwości środowiska, jego przemiany i ich konsekwencji w procesach globalizacyjnych. O pojemności i dynamice profesji społecznych i działania profesjonalnego świadczy stwierdzenie: „*od przedstawiciela profesji społecznych wymaga się wypełniania różnych funkcji, np. strażnika i stabilizatora zmian w życiu społecznym oraz dystrybutora dóbr, zarządzającego problemami społecznymi, uświadamiającego mechanizmy społeczne, rzecznika wyłączonego z życia społecznego, działacza społecznego, mediatora, negocjatora, pośrednika w rozwiązywaniu problemów indywidualnych, w projektowaniu planów działania itp.*” (tamże, s. 480).

Przy takim rozumieniu profesji, działanie profesjonalne możliwe jest tylko ze strony osoby legitymującej się wysokimi kompetencjami, która może sprostać tego typu oczekiwaniom, o czym pokrótce mowa będzie w dalszej części rozdziału.

Asystent rodziny a jego biograficzna tożsamość

Biograficzna tożsamość jednostki jest szczególnie ważna przy kształtowaniu się jej biografii zawodowej. Wskazują na to zarówno opisane wcześniej

wyróżniki profesji społecznej (za jedną z jej form przyjmuję tu asystenturę), jak i kontekst działania zawodowego, równoznaczny w tym wypadku z uwikłaniem w społeczne relacje oraz jednostkowe losy ludzkie (zazwyczaj łączące się z dramataми osobistymi). Poza tym kategoria tożsamości ludzkiej ma charakter dynamiczny i podlega ciągłym zmianom rozwojowym. Jak pisze R. Ligus, badająca biograficzne tożsamości nauczycieli, *„proces kształtowania się tożsamości jest otwarty i permanentny, a nasze stawanie się dzieje się każdego dnia, w społecznym kontekście, w interakcjach międzyludzkich, wpisuje się w naszą biografię, której już nie można oddzielić od wykonywanej profesji”* (2009, s. 63).

Takie rozumienie kształtowania się tożsamości w kontekście asystentury rodzin, prowokuje do namysłu nad znaczeniem interakcji w pracy zawodowej, do badania biografii i genealogii tychże oraz do analizy dynamiki zmian zachodzących podczas kształtowania się tożsamości zawodowej. Interesujące z tej perspektywy jest zastanowienie się (przy spojrzeniu przez pryzmat historii życia jednostki) nad tym, kto wybiera taką rolę zawodową oraz nad tym jak w ogóle ewaluuje jakościowo jej pełnienie. Przy takich założeniach, konsekwencje działania profesjonalnego odnaleźć będzie można w zmianach, jakie zachodzą w jednostce na polu jej funkcjonowania w życiu prywatnym. Uzasadnień takich należy szukać w spojrzeniu na profesjonalne działanie społeczne jako proces całościowego, refleksyjnego (re)definiowania siebie samego (Ligus, 2009, s. 63).

Warto tutaj zwrócić uwagę na przesunięcie się paradygmatu postrzegania zawodów z grupy tzw. profesji społecznych (czyli na przykład pedagogów, nauczycieli, pracowników socjalnych, asystentów) w kategoriach normatywności, powinności i kompetencji, na rzecz widzenia w nich podmiotów działania profesjonalnego, o których myśli się w kontekście refleksyjności wymagającej ciągłego nadawania znaczeń. Jest ona związana z faktem, że zmiana dokonuje się w działaniu profesjonalnym ze względu na dynamikę zjawisk społecznych, przemiany w rzeczywistości społecznej, konteksty działania i uwzględnia samą jednostkę wchodzącą w interakcje. Mam tu na myśli nie tylko klienta pomocy społecznej, ale i asystenta rodziny, który redefiniuje siebie w tych relacjach. Nie istnieją w świecie społecznym dwie takie same sytuacje w działaniu, gdyż przekształceniom ulega nie tylko otaczająca rzeczywistość, ale i (w większym może nawet stopniu) oba podmioty relacji. *„Świadome uprawianie refleksji-w-działaniu i refleksji-nad-działaniem nie zapewnia wykorzystania (z)gromadzonej wiedzy, ponieważ nie istnieją identyczne sytuacje z udziałem tych samych/identycznych podmiotów, przez co (nasza) wiedza/doświadczenie odnosi się zawsze do jakiegoś wycinka przeszłości”* (Ligus, 2009, s. 67).

Jak widać, refleksyjność w odniesieniu do tak rozumianego działania profesjonalnego, wymaga ciągłych przeformułowań, a także kompetencji związanych z wykorzystaniem wiedzy (funkcji wiedzy w kontekście kompetencji poznawczych, jak podkreśla Czerepaniak – Walczak) oraz kompetencji moralnych, które niezbędne są w przypadku dokonywania wyborów natury etycznej. Utrudnienia

funkcjonalne związane z koniecznością dokonywania wyborów tego typu w pracy zawodowej podkreślają teoretycy pracy socjalnej, etycy, pedagodzy i psychologowie, ale i sami praktycy. W ramach zorganizowanej w Gdyni w grudniu 2009 r. konferencji poświęconej problemowi asystentury rodzin, kwestia etyczności i związanych z nią komplikacji pojawiała się we wszystkich panelach dyskusyjnych bez względu na wyjściową tematykę, co wskazuje na wagę problemu. Warto więc zaprezentować pokrótce rozważania dotyczące dylematów moralnych oraz źródeł ich generowania w pracy socjalnej.

Przez dylemat najczęściej rozumie się „konieczność wyboru między dwiema wykluczającymi się możliwościami bądź wartościami” (Brażel J., 1998., s. 115). Asystent rodziny – który wchodzi w bliskie, a często wręcz przyjacielskie relacje z klientami – zmuszony bywa do podjęcia jednej ze sprzecznych i nawzajem się wykluczających decyzji w przypadku zdarzeń krytycznych czy też rażąco odbiegających od powszechnie przyjętych i akceptowanych norm społecznych. Może to na przykład dotyczyć spraw związanych z dobrem dzieci, ochroną wolności poszczególnych członków rodziny czy jej trwałością i nierozzerwalnością. Oczywiście, celem nadrzędnym jest takie prowadzenie działań, by nie dochodziło do konieczności wyboru, przykładowo, ograniczania praw rodzicielskich czy zmuszania do działań naprawczych. Jednak praktyka pokazuje, że rozbieżności co do rozumienia i stosowania norm społecznych oraz kłopoty tym wywołane u podopiecznych, są trudne do przezwyciężenia i wymagają sporych nakładów pracy edukacyjnej i terapeutycznej w wydaniu asystenta oraz wielu innych specjalistów.

W tym momencie należy przyjrzeć się zagadnieniu dylematu moralnego i jego etycznym implikacjom, by poszukać praktycznych rozwiązań i spróbować sformułować (o ile jest to możliwe) podpowiedzi mówiące asystentom, jak postępować w sytuacjach trudnych. Pierwsza rzecz, która mi się nasuwa to pytanie, czy można w teoriach etycznych poszukiwać jasnych odpowiedzi, które uwolnią nas od odczuwania wątpliwości i czy jest to w ogóle pożądane. Dylemat stanowi praktyczną implikację sądów moralnych. Pojawia się w sytuacji, w której konkurują ze sobą dwie (lub więcej) wartości czy sądy moralne. Decyzja jest trudna, gdyż oznacza wybór pomiędzy nimi i wykluczenie jednej z opcji, będącej także czymś pożądanym. Autorka podkreśla, że na rozwiązywanie dylematów moralnych składają się dwie płaszczyzny: znajomość obiektywnych faktów (wiedza o danej sytuacji, konsekwencjach obu wyborów, założeniach etycznych) oraz – co równie ważne – subiektywne odczucia i emocje przeżywających je osób, które też nie są tu bez znaczenia. Powodują bowiem rozdarcie z powodu konieczności rezygnacji z jednego dobra (wartości), a tym samym mogą osłabiać radość z wyboru drugiej z nich oraz rodzić poczucie niepewności. Idąc dalej tym tropem – etycy mogą zastanawiać się nad tym, czy w ogóle dylematy nie są wytworem pozornym oraz czy

1 Dodać należałoby, że paradoksalność tego wyboru polega na tym, że obie te możliwości czy wartości są wiążące i istotne.

etyka, za którą się opowiadają, nadal nią pozostaje, skoro dopuszcza ich istnienie, a nie szuka jednoznaczności. Faktem jest, że rozterki odczuwamy niezależnie od przyjmowanych wartości (czy teorii etycznych). Nie są one dylematami, kiedy wątpliwości rodzą się z niewiedzy, która zmusza człowieka do podejmowania trudnych wyborów. O dylemacie można mówić dopiero, gdy wiedza o sytuacji jest pełna, a wybór nadal nie jest oczywisty, bowiem widać wciąż, że konkurują ze sobą wartości o porównywalnym znaczeniu. Jak mówi autorka: „*w standardowym ujęciu z dylematem mamy do czynienia wtedy, kiedy oba nie dające się ze sobą pogodzić działania (lub zaniechania) mają po swojej stronie rozstrzygające racje. [...] Żadna opcja nie wydaje się do końca zadowalająca, ponieważ niezależnie od naszego wyboru, nie uda się nam uniknąć złych skutków decyzji*” (Chyrowicz B. 2004, s. 7677).

To znaczy, że wybierając i chroniąc jedną z wartości, skazani jesteśmy na naruszenie drugiej. Pojawia się tutaj poczucie winy, które, jak zauważa badaczka, towarzyszy nam nawet w sytuacji, gdy wybraliśmy obiektywnie najlepsze z możliwych rozwiązań. W takich wypadkach decyzję podejmuje się po przeanalizowaniu możliwych rezultatów, ale prowadzi to na ogół do wyboru tzw. mniejszego zła. Nie usuwa to jednak dramatyzmu i wątpliwości. Podsumowując: tym, co charakteryzuje dylemat, jest jego paradoksalna nierozstrzygalność.

Wynika ona z dwóch powodów: z symetryczności opcji albo z niewspółmierności wartości (por. Chyrowicz B. 2004, s. 79-81). Pierwszą z tych możliwości należy rozumieć jako przyznanie każdej z interesujących nas w takiej chwili wartości jednakowej wagi. Oznacza to, że decydując się na jedną z alternatyw, wybieramy pomiędzy tak samo doniosłymi moralnie opcjami. Drugi ewentualność ma miejsce wtedy, gdy wartości, między którymi należy dokonać wyboru, nie można w żaden sposób porównać, a są one równie ważne z etycznego punktu widzenia (jak na przykład sprawiedliwość i wolność). W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, istnieje konieczność poświęcenia jednej z nich na rzecz drugiej.

„*W klasycznym systemie etyki uutilitarystycznej role takiego kryterium spełniała różnie rozumiana użyteczność, która napotykała przy tym nie lada problemy związane z porównywaniem na przykład miary przyjemności i przykrości. Współczesny uutilitaryzm [...] sprowadza je do jednego kryterium. Opowiada się za pluralizmem wartości [...]*” (tamże, s. 81).

Etyka stoi na stanowisku, że istnieją sytuacje bez wyjścia, w których nie można udzielić odpowiedzi, jakie działania są słuszne. Dodatkowa trudność, o jakiej pisze autorka, wynika z poszukiwania w etycznych teoriach rozwiązań pewnych i przydatnych w życiu codziennym. Użyteczność jednak nie może być miarą poprawności moralnej, a w dodatku, jak pisze Chyrowicz, sytuacja komplikuje się ze względu na dopuszczenie do głosu wielu opcji i stanowisk w zakresie interpretacji wartości. Zatem człowiek pozostaje sam z trudem dokonywania wyborów, który to wysiłek polega na „*aplikacji obiektywnych zasad moralnych do konkretnych sytuacji – dysponując sformułowaną w sposób ogólny normą, staramy się*

odnieć ją do stojącego przed nami problemu” (tamże, s. 86).

Jeżeli przypomnieć w tym momencie zadania asystentów rodziny i zasady pracy socjalnej, to nie ulega wątpliwości, że dylematy w tym zawodzie są czymś codziennym. Interesujące badawczo jest pytanie o to, w związku z jakimi kategoriami osądów i wartości asystenci mają dylematy oraz czy istnieje w ogóle możliwość uniknięcia niektórych sytuacji narażających na konieczność dokonywania wyborów wiążących się z przeżywaniem daleko idących wątpliwości i rozterek. Teorie etyczne nie podejmują się próby udzielania jednoznacznych odpowiedzi o charakterze utylitarnym. Nie odpowiadają na pytania, co i jak należy czynić, jakie kategorie i wartości są mniej lub bardziej istotne. Podobnie jest z kodeksem etycznym pracowników socjalnych. Jego twórcy nie aspirowali do ustalania gotowych formuł, które pozwoliłoby na rozwiązanie dylematów moralnych w praktyce zawodowej.

Powracając do zagadnień dylematów moralnych, zastanowić się należy nad tym, skąd się one biorą. Jak pisze J. Brągiel – co jest wielce istotne – mogą być one rozstrzygane na podstawie systemu wartości. Wyciągając z tego dalsze wnioski, można powiedzieć, że asystent odczuwa je i rozwiązuje w oparciu o swoją hierarchię wartości. Jeśli by zgodzić się z tym stwierdzeniem, to popaść można w pułpkę postrzegania tej kwestii tylko w perspektywie subiektywnej i indywidualistycznej. Sprawą oczywistą jest to, że każdy przeżywa te wahania w sposób sobie właściwy i nie można zobiektywizować tego zagadnienia na tyle, by stwierdzić, że dokładnie takie, a nie inne sytuacje, danej osobie będą nastroczały problemów natury etycznej. Jednak szersze analizy tego problemu, zwłaszcza przeprowadzone przez psychologów, pozwoliły na wyłonienie pewnych mechanizmów ogólnych związanych z powstawaniem dylematów moralnych podczas aktywności człowieka. Poniżej prezentuję dwa stanowiska psychologów będące próbą usystematyzowania tego zagadnienia i ukazania jego źródeł. Podkreślić należy, że widzenie możliwości przeżywania rozterek na tym polu tylko z perspektywy własnych sądów moralnych jest uproszczeniem. Założyć można, że poziom rozwoju etycznego osoby zasadniczo może wpływać na samą obecność i stopień przejmowania się tego typu wątpliwościami. Jednak sytuacje, które są nośnikami dylematów moralnych, podlegają pewnym mechanizmom i regułom, i stanowią drugą, dynamiczną stronę tej relacji.

Analizując literaturę z zakresu pracy socjalnej służącą do kształcenia psychologów dla tej dziedziny życia społecznego, odnalazłam w niej jedynie opracowanie sygnalizujące problem istnienia w tej działalności dylematów moralnych. Carole Sutton sprowadziła mechanizmy ich powstawania do czterech przyczyn. Autorka podkreśla złożoność pracy socjalnej i zwraca uwagę zarówno na problemy klienta pomocy społecznej, jak i na trudności, z którymi styka się w trakcie swojej działalności pracownik socjalny czy asystent rodziny. Te ostatnie wiążą się wymagającym charakterem pracy, krótkotrwałym procesem kształcenia, które do niej przygotowuje, ze zmiennymi strukturalnymi i dolegliwościami społecznymi

oraz ze wzrostem oczekiwań społecznych. Na bazie tychże przyczyn Sutton wymienia cztery pola napięć w pracy socjalnej, które jako uznaje za przyczyny rodzenia się dylematów. Są to: opieka kontrola kontrola, zagadnienia związane z poufnością, radzenie sobie z konfliktami interesów oraz brak zasobów².

Pierwsza z tych przyczyn rozumiana jest przez nią nie tylko jako sprawowanie opieki i wspieranie klienta pomocy społecznej w trudnej sytuacji życiowej, ale też i niekiedy jako stawanie przed koniecznością kontrolowania podopiecznego bądź wręcz działania przeciwko jego interesowi. W takich chwilach pracownik socjalny bądź asystent rodziny występuje jednak w imię dobra wyższego czy przestrzegania norm i prawa społeczeństwa, które reprezentuje. W książce I. Krasiejko (2010) kontrolę, a dokładnie nadzór i/lub narzucanie zadań, wpisuje się w szeroką gamę metod pracy asystenta. W określonych okolicznościach, często generowanych przez samego odbiorcę opieki, dla jego bezpieczeństwa czy właśnie dla ochrony wyższych wartości (np. zdrowia dzieci czy stałości rodziny), podejście to jest najwłaściwsze. Jest prawdopodobne, że klient będzie miał poczucie odzierania go z godności lub ograniczania jego swobody w pewnym zakresie.

Komentując tworzenie się tego pola napięć, chciałabym przywołać dwa zasadnicze zagadnienia wyznaczające jego bieguny. Odwołanie się do zasad pracy socjalnej ma przypomnieć o nieodzowności poszanowania wolności i godności podopiecznego. Zgodnie z tą zasadą, kontrola w pomocy społecznej nie miałaby racji bytu. Jeśli nawet pominąć jednostki, które mają ograniczone możliwości i umiejętności radzenia sobie w życiu codziennym (chore umysłowo czy psychicznie, uzależnione itp.), to i tak kontrolę można uznać za element opieki. Poza tym pozostaje *gros* osób, które podlegają temu nadzorowi ze strony pracowników socjalnych z zupełnie innych powodów. Z tym bowiem wiążą się dylematy asystentów łączące się z postawą klientów roszczeniowych, którzy dobrze znają przepisy ustawy o pomocy społecznej i próbują wykorzystać swoją sytuację (czy też wręcz ją nagiąć), by uzyskać świadczenie bez jakiegokolwiek zaangażowania z własnej strony zmierzającego w kierunku poprawy sytuacji życiowej. Dozór ze strony profesjonalisty może przybierać formę sformalizowanego wymogu podpisywania kontraktu na świadczenia, usługi zamiast świadczenia pieniężnego bądź też faktycznej kontroli. Pracownicy socjalni, czy to z poczucia obowiązku i sprawiedliwości, czy z troski o klientów, niekiedy uciekają się do takich działań. Asystenci rodzin zgodnie z ustawą będą zwolnieni od konieczności kontroli tego typu, co wiąże się z tym, że nie będą w ramach kontraktowania usług decydować o przyznaniu świadczeń. Z jednej strony może to rodzić niepokój, że w relacji tej nie będzie środków przymusu, jeśli takowy byłby niezbędny. Z drugiej strony jednak, co chyba ważniejsze, pełniący tę rolę są postrzegani jako bardziej przyjaźni niż reszta pracowników opieki społecznej i w opinii podopiecznych nie mają narzędzi szantażu. Przy odpowiedniej pracy i osobowości asystenta, szansa na zbudowanie

2 Por. Sutton C., 2004, *Psychologia dla pracowników socjalnych*, Gdańsk, s. 223-228.

relacji opartej na zaufaniu, a nie autorytarnej, jest w tym wypadku dużo większa.

Drugi problem wiąże się z poufnością spraw beneficjenta. Powinien on mieć świadomość, że nie wszystkie fakty dotyczące jego życia osobistego będą zachowane tylko do wiadomości osoby, z którą bezpośrednio pracuje. Bowiem złożoność zagadnień oraz niekiedy konieczność interwencji służb spoza pomocy społecznej, zmuszają asystenta do tego, by dla dobra rodziny wspomaganej przekazał te informacje dalej. Oczywiście, mowa tu o ich udzielaniu w celu umożliwienia dalszego wsparcia, a nie o omawianiu ich w gronie współpracowników, by poplotkować i odreagować stres. Zrozumiałe wydaje się, w razie konieczności, powierzenie tajemnic klienta innym, choć dane słowo oraz zaufanie podopiecznego mogą zostać naruszone. Ponadto w ramach szeroko rozumianej pomocy rodzinie powołuje się interdyscyplinarne zespoły, w skład których wchodzić ma między innymi asystent. Grupy te mają kompleksowo współpracować ze sobą na rzecz pomocy rodzinie. To tu jest miejsce na wymianę i interpretację wszelkich informacji służących jej dobru.

Zagadnienie dotyczące konfliktu interesów, podnoszone przez Sutton, skupia się raczej na pogodzeniu się z tym, że niemożliwe jest, by pomoc skierować każdorazowo w wystarczającej formie do poszczególnych członków rodziny wspieranej bądź też do wszystkich klientów, którzy w danym momencie zgłaszają się do pracownika socjalnego. Kłopoty z tak wyczerpującym udzielaniem wsparcia wynikają z różnych przyczyn. Mogą wiązać się z tym, kto się zwraca z pomocą i jakie ma oczekiwania (które niekonieczne muszą być oczekiwaniami najpilniejszymi czy też najtrudniejszymi w rodzinie). Zdarza się, że są rezultatem problemów natury organizacyjnej, wynikających z samej struktury i przepisów prawnych odnoszących się do działalności instytucji pomocy społecznej.

Brak zasobów, do którego odwołuje się Sutton, to niewystarczająca ilość środków, pracowników czy specjalistów – problemy instytucjonalne opieki społecznej. W opisywanych przez autorkę niedoborach odgrywają rolę zupełnie inne czynniki zewnętrzne niż w rzeczywistości polskiej pomocy społecznej. W Polsce ten problem także jest ogromny. Jednak u nas w chwili obecnej największym kłopotem jest udzielenie wsparcia finansowego rodzinom, które mogłyby przeżyć ze środków pomocy społecznej. Ponadto liczba takich środowisk (przy bezrobociu wynoszącym prawie 20% w skali kraju) jest ogromna i trudno spełnić wszystkie oczekiwania na poziomie pozwalającym na minimum egzystencji rodzinie dotkniętej problemem bezrobocia. W obliczu takich kwestii społecznych ani pracownicy socjalni, ani klienci nie mają możliwości działania na, umownie rzecz ujmując, wyższym poziomie zaangażowania i potrzeb, skoro podstawowe minimum dla egzystencji tych ludzi nie jest zapewnione.

Zakres i złożoność problemów są ogromne. Kandydaci na asystentów rodzin czy pracowników socjalnych w niewielu pozycjach naukowych mogą doszukać się takich badań lub analiz, które pokazywałyby faktyczny obraz czekających ich wyzwań. Pozycja Sutton pokazuje pewne prawidłowości, ale student, który nie

ma kontaktu z pomocą społeczną, nie jest w stanie na podstawie tych wyliczeń zdać sobie sprawy z tego, jakie czekają go trudności. Nie może on – ze względu na to, że ma jedynie nikłą świadomość tego, iż dylematy moralne są integralną częścią tej pracy – wyrobić sobie zdania na temat tego, czy sobie z nimi poradzi. Ponadto niezbadany i nieprzeanalizowany odpowiednio temat dylematów moralnych w aktywności pracowników socjalnych kryje jeszcze jedną pułapkę. Nie można bez tego stworzyć programów bądź środków zaradczych, które by niwelowwały ich skutki, nie ma jak wytworzyć mechanizmów ochronnych czy choćby zaszczerpić w zainteresowanych świadomości, że zderzenie się z wątpliwościami jest nieuchronne, co już w pewien sposób pomogłoby (przygotowało, oswoiło) w przezwyciężaniu trudności.

Na podstawie opracowania F. Reamera wyróżniono następujące obszary dylematów w działaniu pracownika socjalnego (a tym samym także asystenta):

- dylematy etyczne związane z praktyką bezpośrednią (problem prawdomówności wobec klientów,
- konflikt między prawem, normą, polityką a celem terapii; konieczność wyborów między dobrem klienta a instytucji, poufność, przyznawanie świadczeń wbrew woli klienta),
- dylematy związane z polityką społeczną (trudności w rozdzielaniu okrojonych środków, problem prawa do świadczeń),
- dylematy związane ze stosunkami z przedstawicielami własnej profesji (por. Olech A., 1996. s. 17).

W podsumowaniu wyników badań odnaleźć można stwierdzenie, że pracownicy socjalni największe dylematy odczuwają w sytuacjach związanych z praktyką bezpośrednią. Zdaniem badanych to relacje z klientami i rodzące się w trakcie tych spotkań problemy determinują ich pracę, a także mają istotne znaczenie w prawidłowym pełnieniu roli pracownika socjalnego. W ramach tych rozterek wymieniają oni niepewność co do słuszności dokonywanych wyborów przy udzielaniu pomocy klientowi.

„Jest to niepewność wpisana w charakter i specyfikę tego zawodu, od której nie chroni najdoskonalsza nawet znajomość metodyki pracy socjalnej i zasad etyki zawodowej. Jest to niepewność, jaką rodzi praca z drugim człowiekiem, nawiązanie z nim relacji pomocowych, próba ochrony najwyższej cenionych wartości” (tamże, s. 19).

Kolejnym źródłem dylematów pracowników socjalnych i podstawą do ambiwalencji w działaniu, jest niespójność między przepisami a praktyką, a dokładniej - możliwościami skutecznego pomagania.

Następny rodzaj dylematów, opisywany w badaniach A. Olech, dotyczy podejmowania decyzji wbrew woli klienta, czyli naruszania jego prawa do wolności i samostanowienia w imię wartości wyższej (tamże, s. 23-24).

Z badań nad ułatwieniami i utrudnieniami w działaniu pracowników socjalnych, przeprowadzonych przez Z. Kawczyńską-Butrym, B. Wójcik i A. Waldowską na początku lat 90. (czyli w czasie, gdy zawód ten tak naprawdę dopiero się konstituował), wynika, że są kłopoty związane z realizacją zadań wynikających z takich czynników jak: ciężkie warunki pracy będące konsekwencją niewłaściwego stosunku klientów do udzielających im pomocy i nieakceptowanie przez tych drugich wsparcia na rzecz środowisk patologicznych (brak przyzwolenia na marnotrawienie środków); niewystarczająca lub nieistniejąca współpraca z pielęgniarką środowiskową, lekarzem, instytucjami, władzami terenowymi oraz nieznaną przepisów prawnych. Z prowadzonych przez nas badań i analiz teoretycznych wnioskować można, że z podobnymi utrudnieniami borykają się obecnie zarówno asystenci rodzin, jak i pracownicy pomocy społecznej. Asystenci, dzięki odmiennym zadaniom i możliwości skupienia się na danej rodzinie, mają szansę na zmianę relacji i negatywnego stosunku klienta. Z ich wypowiedzi wynika, że udaje się to w większości przypadków. Następną kwestią, związaną z budowaniem sieci współpracy na rzecz wspieranych środowisk, także ulega obecnie przekształceniom, nie bez trudu wkładanego w realizację tego zadania przez asystentów. Dodatkowo ustawodawca chce w ramach ustawy o wspieraniu rodzin wpisać w zadania gminy obowiązek powoływania zespołów interdyscyplinarnych, więc być może te środowiska zawodowe, które podchodzą z dystansem i niechęcią do socjalnych przedstawicieli pomocy społecznej, zostaną postawione przed koniecznością spotkania i przekonania się co do słuszności wspólnego działania na rzecz klienta.

Wypalenie zawodowe jako zagrożenie w funkcjonowaniu asystentów

Utrudnieniem związanym z pełnieniem roli asystenta rodziny i pracownika socjalnego jest niebezpieczeństwo wypalenia zawodowego. Można to też nazywać wypalaniem się w trakcie wykonywania tej pracy (por. terminologię: Sęk H., 2000, s. 8-9). Wypalenie zawodowe jest charakterystyczne, jak to określa Sęk, dla przedstawicieli zawodów „w których bliska, zaangażowana interakcja z drugim człowiekiem stanowi istotę profesjonalnego działania i warunkuje powodzenie w danym zawodzie, sukces i rozwój” (tamże, s. 8).

Na podstawie wcześniejszej analizy (dotyczącej profesjonalizmu, kompetencji i specyfiki pracy) śmiało można powiedzieć, że asystent rodziny i pracownik socjalny mieszczą się w grupie zawodów, których przedstawiciele według powyższego założenia narażeni są na ryzyko wypalenia zawodowego.

Pojęcie to pojawiło się w USA w latach 70. Prekursorem badań nad tym zjawiskiem była Christina Maslach, która wraz z zespołem prowadziła badania na wielu grupach zawodowych: nauczycielach, lekarzach, pielęgniarkach, pracownikach socjalnych. Opracowując narzędzie badawcze, jak to sama nazwała, stworzyła operacyjną definicję wypalenia zawodowego, która uwzględnia trzy

wymiary. I tak: „Definiujemy wypalenie jako psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób, pracujących z ludźmi w pewien określony sposób. Wyczerpanie emocjonalne odnosi się do poczucia danej osoby, że jest nadmiernie obciążona emocjonalnie, a jej zasoby emocji zostały w znacznym stopniu uszczuplone. Depersonalizacja dotyczy negatywnego, bezdusznego lub zbyt obojętnego reagowania na innych ludzi, którzy zwykle są odbiorcami usług danej osoby lub przedmiotem opieki z jej strony. Obniżone poczucie dokonań osobistych odnosi się do spadku poczucia własnej kompetencji i sukcesów w pracy” (Maslach Ch. 2000, s. 15).

W dalszych badaniach i analizach wyników, to obniżone poczucie własnych dokonań okazało się być istotnie związane z poczuciem nieskuteczności w działaniu oraz wyuczoną bezradnością (por. wnioski z badań za tamże, s. 23).

W wypaleniu zawodowym autorka ta wyróżniła trzy komponenty, zgodnie z którymi proces ten przebiega w sposób indywidualny i różnorodny. W badaniach występuje tendencja do zauważania i silnego korelowania wypalenia zawodowego z wyczerpaniem emocjonalnym. Maslach interpretuje to z jednej strony jako synonim stresu towarzyszącego wykonywaniu zawodu. Z drugiej strony jej (co pozwala jej nieutożsamianie tych zjawisk), wypalenie to dla niej indywidualne doświadczenie stresu osadzone w kontekście złożonych relacji społecznych, na które składa się także samoocena i stosunek do drugiego człowieka (por. Maslach Ch. 2000, s. 25). Zaś co do indywidualnego i zróżnicowanego reagowania, to ważne jest stwierdzenie, że wypalenie zależeć będzie także od osobowościowych komponentów.

Zagadnienie to dla Ch. Maslach miało swój początek w analizach literatury oraz zachowań typowo medycznych i stamtąd wywodzi się pojęcie „zdystansowanej troski”³ (*detached concern*). Odzwierciedlać ono miało optymalne zaangażowanie lekarza, który troskliwie – ale i konsekwentnie – egzekwuje własne zalecenia w opiece nad pacjentem. Nie zawsze bywają one łatwe i przyjemne w realizacji. Tę podwójność można przenieść do opisu czynności i nastawień asystenta rodziny w stosunku do klientów, z którymi pracuje. Jak widać po dokonanej wcześniej charakterystyce specyfiki jego zadań i po podkreślaniu konieczności zbudowania przyjacielskich stosunków, kategoria „zdystansowanej troski” zdaje się najtrafniej opisywać pożądane zaangażowanie w relację. Asystent uczestniczy w wielu czynnościach rodziny, często wyjątkowo intymnych, jednak musi zachować profesjonalny dystans, by nie wypaść z roli osoby wspierającej i nie uwikłać się w wewnątrzrodzinne konflikty. To mogłoby się przyczynić do stronnictwa

3 Pojęcie to także znane jest w literaturze polskiej w kontekście kategorii ambiwalencji, o której szeroko pisze L. Witkowski, wywodząc wątek ten z kategorii roli społecznej według teorii R. Mertona, o czym mowa jest w podrozdziale dotyczącym roli zawodowej oraz ambiwalencji w roli.

w sytuacji konfliktu pomiędzy domownikami, a zatem do braku obiektywizmu w podejmowanych działaniach. Poza tym pozycji przyjęcie postawy zdystansowanej pozwala na bezstronną ocenę sytuacji oraz wybór skutecznego sposobu reagowania w odniesieniu do podmiotów relacji.

Innym kluczowym pojęciem dla wypalenia zawodowego jest, przywołany przez Ch. Maslach, oksymoron „obronna dehumanizacja” (*dehumanization in self-defense*) (por. Beisert M., 2000, s. 182). W analizie pojęciowej dehumanizacja kłóci się z zawodem, który nastawiony jest na pomaganie ludziom. (Maslach pisała o tym w kontekście pielęgniarek, ale porównanie tu ich pracy do zadań realizowanych przez asystentów czy pracowników socjalnych nie jest nadużyciem, zważywszy na podobieństwo w strukturze roli). Stanowi to odejście od podstawowej zasady⁴ pracy socjalnej mówiącej o konieczności poszanowania godności rodziny (u pielęgniarek: pacjenta, u nauczyciela: ucznia), a także – od podmiotowego widzenia tego człowieka w relacji pomocy. Drugie określenie w tym oksymoronie zyskuje sens, gdy podmiotowość pomagającego analizować w kategoriach procesów narażających go na jej na utratę poprzez wypalenie zawodowe. Zasadne wydaje się poszukiwanie (które jednak okazuje się niemożliwe, jeśli próbować przeanalizować strukturę zawodu⁵) granic wyznaczających takie wchodzenie w rolę zawodową, które pozwoliłoby na zachowanie tak podmiotowości klienta, jak i pracownika socjalnego. Zatem pojawić się tutaj musi kategoria ambiwalencji, czyli wahania, balansowania pomiędzy określonymi typami zachowań, postaw, dążeń.

Na użytek tego opracowania przyjąć można określenie syndromu wypalenia zawodowego za H. Sęk. Dotyczy ono osób pracujących w warunkach przewlekłego stresu społecznego, „który jest rozumiany jako dynamiczna sekwencja powiązanych procesów interpretacji i wartościowania stresorów (ocena pierwotna), oceny własnych kompetencji i zasobów (ocena wtórna) oraz powtórnej oceny skuteczności zasobów zmagania się z obciążeniem występującym w pracy zawodowej wymagającej bliskich kontaktów emocjonalnych i troski o dobro ludzi” (Sęk, 1994, s.327).

Jeśli porównać to do wielowymiarowej koncepcji wypalenia zawodowego według Maslach, to widać w interpretacji H. Sęk elementy tej perspektywy w dynamicznej sekwencji. Dla Maslach była ona (jak wcześniej zostało to tutaj przeze mnie opisane) pewnym etapem, fazą wypalenia zawodowego, która w tych

4 Przypomnieć w tym momencie warto, że podstawową zasadą w pracy socjalnej jest poszanowanie godności człowieka wywodzące się z personalistycznej filozofii człowieka (Mounier), podnoszone przez teoretyków pracy socjalnej jako kluczowe w wywodzeniu dalszych postulatów pracy socjalnej.

5 Doskonałe wyjaśnienie tej niemożności można odnaleźć w analizie struktury zawodu w artykule Lecha Witkowskiego (2004) zatytułowanym „O dynamice, antropologicznej strukturze ujęcia wartości w działaniu profesjonalnym. (zarys problemu zarządzania humanistycznego)”, napisanym na otwarcie sympozjum w Paryżu.

złożonych wymiarach przebiegała w sposób indywidualny i w pewnym stopniu korelujący ze sobą.

Istotna dla mojego opracowania jest kwestia predyspozycji do wypalania się asystentów rodzin i pracowników socjalnych. Analizując badania oraz zebraną teorię dotyczące wypalenia zawodowego nauczycieli, pielęgniarek, lekarzy, pracowników socjalnych, H. Sęk postawiła tezę, że w tym procesie duże znaczenie ma poczucie wysokiego perfekcjonizmu, niskiej autonomii, niskiej tolerancji dla odmienności, nieakceptowanie dwuznaczności wśród reprezentantów wymienionych zawodów (por. Sęk H. 2000b, s. 91). Na podstawie takiej charakterystyki autorka wyróżniła irracjonalne przekonania pracowników określające ich stosunek do wykonywanej pracy i osób, z którymi się w niej spotykają. Wymienione poniżej przekonania mogą doprowadzić do wypalenia zawodowego:

- [...] trzeba być lubianym i szanowanym przez wszystkich za wszelkie poczynania,
- powinno się być maksymalnie kompetentnym we wszystkich sferach działalności,
- ludzie są niedoskonalimi, słabi, źli i zasługują na karę,
- katastrofalne jest, gdy rzeczywistość nie zgadza się z oczekiwaniami,
- ludzkie niepowodzenia mają swoją historię i zewnętrzne przyczyny,
- nie znany jest jedyny i doskonały sposób rozwiązania wszystkich trudności i to jest straszne,
- powinno się bardzo silnie przeżywać problemy innych ludzi, gdy działamy na rzecz ich dobra,
- lepiej jest unikać trudności niż zmierzać się z nimi (Sęk H. 2000b, s. 91).

Przekonania te mają charakter wewnętrznej oceny asystenta/pracownika socjalnego i klienta. Ponadto założenia te są niemożliwe do zrealizowania, a jednocześnie stanowią punkt wyjścia dla perfekcjonistów czy są wyobrażeniem pewnej sytuacji idealnej. Sytuacje takie, rzecz jasna, nigdy się nie zdarzą i nie tego oczekują od pracowników ich klienci czy zwierzchnicy. Przekonania te wynikają z niewłaściwego i zgubnego w skutkach przeświadczenia samych asystentów. Nie pozwalają one na danie sobie samemu prawa do popełniania błędów, wykluczają pewien dystans wobec własnych poczynań oraz uniemożliwiają realną ocenę możliwości, tak swoich, jak i instytucji czy osób, z którymi się współpracuje. Takie założenia skazane są już od początku na porażkę i wprowadzają asystenta w błędne koło stresu i braku poczucia spełnienia w pracy.

Prezentowane ujęcie poznawcze H. Sęk zawiera w swojej strukturze analizy wypalania zawodowego także czynnik modyfikujący ten proces, którym jest wsparcie społeczne. Odnosić się ono będzie tak do współpracowników bądź społeczności lokalnej, bezpośrednio związanej z wykonywanym zawodem, jak i pośrednio - relacjami nawiązywanymi przez te osoby w relacjach ze znajomymi

czy rodziną. Z badań nad wypaleniem zawodowym pracowników urzędów pracy (Łukasiewicz D. 1992, Bańka A. 1992), pielęgniarek (Beisert M. 2000) czy nauczycieli (Sęk H. 2000) wynika, że to własna rodzina, przyjaciele, znajomi lub/oraz współpracownicy w sposób znaczący wspierają w sytuacjach stresujących, przyczyniając się do minimalizowania napięcia. W innych badaniach (Sęk H., 1996) wykazano, że rodzina i znajomi udzielający pomocy działają raczej jako bufor emocjonalny, ale do obniżenia poziomu wypalenia zawodowego się nie przyczyniają. Grupą wsparcia, która spełnia właśnie takie zadanie – zmniejsza poziom wypalenia czy jemu zapobiega – są współpracownicy lub przełożeni. Postawić można więc tezę, że to profesjonalna grupa mająca pełen ogłód, wiedzę i podobne bądź tożsame doświadczenie zawodowe, potrafi udzielać właściwego wsparcia. Zatem zasadne wydaje się korzystanie w tych wypadkach z pomocy, także o charakterze profesjonalnym. Jak zauważa Maria Beisert, działania superwizyjne w tego typach zawodach odgrywają znaczącą rolę w przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu (por. Beisert M. 2000, s. 186). Dlatego właściwą ścieżką wspierania asystentów rodzin są spotkania superwizyjne, wpisane w profesjonalne działanie i proponowane przez wszystkie opisywane przez M. Rudnik ośrodki pomocy społecznej. Stanowić ma to standard doskonalenia, szkolenia i wspierania asystentów, a w przyszłości pracowników socjalnych.

Jeżeli natomiast przeanalizować interesujące nas zjawisko pod kątem cech osobowościowych, to na podstawie badań prowadzonych przez zespół H. Sęk wyróżnić można następujące cechy przeciwdziałające wypaleniu:

- kompetencje zaradcze,
- zainteresowania (kulturalne, sport, przyroda) i pasje w postaci wykładanego przedmiotu,
- czerpanie przyjemności z kontaktu z młodymi ludźmi.

Podsumowanie wyników badań pozwoliło na wyznaczenie cech osobowościowych determinujących wypalenie:

- nastawienie na osiągnięcia dydaktyczne,
- perfekcjonizm,
- potrzeba dominacji i znaczenia (Sęk H., 1994, s.339).

Ważną tezę, pojawiającą się w trakcie badań, jest dostrzeżenie, że zachodzi istotna statystycznie korelacja między poziomem wypalenia zawodowego a nasileniem sprzeczności pomiędzy oczekiwaniami zawodowymi i realiami pracy. Stanowi ona taki moment w dynamice wypalenia, gdzie „konfrontacja wyobrażeń o pracy zawodowej z rzeczywistością, która jest sprzeczna z tymi wyobrażeniami w sensie takim, że prawie uniemożliwia ich spełnienie” (Sęk H., 1994, s. 338).

H. Sęk stwierdza, że, by uniknąć takiego stanu rzeczy, należałoby kandydatów na nauczycieli (czy asystentów rodzin) poddać sprawdzianowi pod kątem

realizmu ich nastawień zawodowych. Stanowi to doskonały pomysł do wykorzystania w trakcie kształcenia kandydatów na pracowników socjalnych i punkt zwrotny dla tych, których ten test mógłby uchronić przed niepowodzeniem w pracy lub wypaleniem zawodowym. Wydaje mi się jednak, że jest to postulat niemożliwy do zrealizowania, jeśli spojrzeć na to z pragmatycznego punktu widzenia i uwzględnić wolność wyboru zawodu, a także zmienność losów i nastawień ludzkich.

Przechodząc do analizy zjawiska wypalenia zawodowego pod kątem konkretnych, wytyczonych, chciałabym opisać stresory oraz objawy wypalenia. Odwołując się do badań nad wypaleniem zawodowym nauczycieli, wyróżnić można następujące stresory:

- konieczność empatii i troski w stosunku do uczniów, rodziców i współpracowników,
- kreatywność (pojawiająca się przy pozytywnych uczuciach),
- stres sensoryczny (hałas),
- nacisk, opór i wymagania uczniów, trudne zachowania uczniów (akty agresji, brak chęci do nauki, bierność, problemy emocjonalne, trudności w nauce),
- niskie uposażenie,
- niski status społeczny zawodu,
- piętno zawodu skompromitowanego dyspozycyjnością w latach totalitaryzmu,
- eksperymentowanie i ciągłe zmiany nacechowane sprzecznymi wymaganiami,
- braki techniczno-materialne, przepełnienie klas, braki architektoniczne (za Sęk, 1994, s. 328-329).

Starając analogicznie odnieść się do codzienności zawodowej asystentów i pracowników socjalnych, podjęłam próbę interpretacji wymienionych stresorów nauczycieli i przyłożenia ich do sytuacji grupy będącej w centrum mojej uwagi:

- **Konieczność empatii i zaangażowania emocjonalnego** jest kwestią podstawową w tym zawodzie. Pokusić się można o stwierdzenie, że dla asystenta czy pracownika socjalnego jest to trudniejsze, gdyż każdy z klientów jest człowiekiem z negatywnymi doświadczeniami życiowymi, oceniającym sytuację swoje położenie w kategoriach porażki. Można by porównać to do takiej sytuacji edukacyjnej, w której w szkole byłoby sami uczniowie z problemami dydaktyczno-wychowawczymi. Niebagatelnym zadaniem asystentów jest doprowadzenie do tego, by potrafili się oni empatycznie zaangażować się w poszukiwanie mocnych stron rodziny i włączyć się aktywnie w działanie wspierające, wydobywanie potencjału bez odwoływania się do

porażek, a zwłaszcza do postawy oceniającej. Kontakt interpersonalny i empatyczne nastawienie odgrywają kluczową rolę w procesie wychowania oraz w pracy socjalnej.

- **Kreatywność** jest kolejną konieczną cechą w pracy asystenta. Wielość zadań, ich przekrój, zróżnicowanie sytuacji i osób uczestniczących w procesie wspierania, są ogromne, co wymusza indywidualne podejście do każdego działania. Do tego asystentura rodzin jest metodą nową, więc przygotowanie do jej pełnienia nie jest zadowalające i często bazuje ono na intuicyjnie wypracowanych przez samego asystenta narzędziach. Uarte wcześniejsze schematy działania w przypadku klienta nie poskutkowały, skoro jest długotrwałym beneficjentem pomocy społecznej, więc teraz profesjonalista udzielający wsparcia staje przed wyzwaniem, by skutecznie uruchomić inne metody, narzędzia, techniki.
- Na **permanentny stres sensoryczny** w postaci hałasu pracownicy socjalni nie są narażeni. Awanturujący się klienci są częstym zjawiskiem, ale nie można tych sytuacji porównać z hałasem na korytarzach szkoły. Można natomiast odwołać się do innych nieprzyjemnych doznań sensorycznych, które towarzyszą spotkaniom w niektórych środowiskach. Jednak raczej związane są one z nieprzyjemnym zapachem zaniedbanych domostw i członków rodzin bądź z widokiem brudu, nieporządku, itd.
- **Nacisk, opór i wymagania** uczniów w stosunku do nauczyciela zestawiać można z postawą roszczeniową klientów pomocy społecznej. Stanowi to poważny problem dla asystentów, ponieważ wymagania podopiecznych są znacznie wyższe niż możliwości instytucji. Jednak asystentura rodzin i metoda skoncentrowana na rozwiązywaniu problemów odwołują się do innych założeń diagnostycznych. Być może w tym podejściu możliwe będzie częściowe uniknięcie tej trudności. Asystent skupia się na wnikliwej diagnozie, rozpoznaniu mocnych i słabych stron rodziny, społeczności lokalnej i instytucji, która reprezentuje. Potem razem z klientem wypracowuje wspólną drogę wychodzenia z ciężkiej sytuacji. Przy właściwym podejściu, otwartości obu stron dialogu, zrozumieniu znaczenia roli asystenta, problem nacisku, oporu czy nieadekwatnych oczekiwań nie powinien się pojawić. Jednak zdają sobie sprawę, że to sytuacja pożądana i różnie zostaje ona rozwiązana w praktyce. Chcę jednak podkreślić, że pomysłodawcy metody nauczania negatywnym doświadczeniem w tym zakresie, wypracowali taki tryb postępowania, by tych niedogodności uniknąć, bo to skazuje działanie asystenta na porażkę już na wstępie.
- O **piętnie ideologicznym** w tym zawodzie można mówić na dwa sposoby, odnosząc się do preferowanej polityki społecznej w kraju, a także

- polityki wobec pomocy społecznej na poziomie władz samorządowych. Aktualnym kierunkiem zmiany na poziomie centralnym jest odchodzenie od pasywnych form pomocy ku aktywnym, ograniczanie zasiłków płynących z różnych placówek polityki społecznej oraz próba intensyfikacji wspierania obywateli przez wspólnie działające instytucje. Jednak założenia polityki społecznej nie pokrywają się często z adekwatnym finansowaniem tych usług, niespójnymi przepisami lub mają charakter jednorazowych akcji – zależnych od politycznej popularności czy możliwości współfinansowania z Unii Europejskiej. Natomiast władze samorządowe często traktują sprawy pomocy społecznej jako drugorzędne i mało efektywne (a także efektowne).
- ***Eksperymentów i zmian w kompetencjach***, zadaniach i interpretacjach prawa w ramach ustawy o pomocy społecznej, ustawie kompetencyjnej i innych pochodnych było wiele w ostatnich latach. Asystentura, jak już wcześniej autorzy niniejszej książki pisali, jest swego rodzaju eksperymentem w pomocy dla rodzin. Nie została jeszcze nawet wpisana w ramy ustawowe i tym samym nie jest do końca obwarowana obowiązkami czy określonymi wymogami. Ma to zarówno plusy (daje pewną autonomię), jak i minusy (np. nie gwarantuje ciągłości finansowej czy współpracy międzyresortowej). Co ciekawe, pomimo takiego stanu prawnego, coraz częściej władze samorządowe oczekują od kierownictwa ośrodków tego typu innowacyjnych poczynań i z radością chwalać się sukcesami w tym kierunku. Od początku krystalizowania się profesjonalnej pracy socjalnej, skazana ona była wręcz na nowatorskie przekształcenia i zmiany. Pokróćce tylko zasygnalizuję tutaj najważniejsze zmiany nich, bez pokazywania praktycznych reperkusji dla pracowników socjalnych. Koniec lat 90. to traktowanie priorytetowo osób chorych psychicznie. Sprowadziło się to do tworzenia placówek i sieci różnorodnej pomocy oraz rozbudowywania usług dla tej grupy podopiecznych. W następnych latach polityka społeczna skupiała się głównie na pomocy dla bezdomnych i dożywianiu dzieci w szkołach w ramach subwencji celowej. Podział administracyjny wprowadził nowe zwierzchnictwo, nowe kompetencje, więcej biurokracji, nowe zadania z innych resortów. Przykładowo: doszło do przejścia opieki zastępczej z resortu edukacji czy przeniesienia funduszy na rzecz pracujących niepełnosprawnych z Wojewódzkich Urzędów Pracy. Jednak za tymi zadaniami odpowiednie środki były kierowane tylko przez chwilę albo i wcale. Potem ich zabrakło bądź zmieniły się priorytety w grupach doradczych w ministerstwie. Jednak pracownicy socjalni zostali z problemami na swoim miejscu, z tymi samymi podopiecznymi, z nasilającymi się (często w połowie już rozwiązanymi) problemami, a wymagania nadzoru zwiększały się.

Kolejne zmiany przepisów, próba ich dostosowania do unijnych wymogów i ponawiające się zmiany dotyczące zasiłków rodzinnych, pielęgnacyjnych i alimentacji, wprowadziły sporo zamieszania, tak w zakresie kompetencji, jak i finansowania. Jednak chyba największy kłopot stanowią zdezorientowani i niezadowoleni klienci. Te przemiany są także dowodem na istnienie stresora, jakim jest uwikłanie w ideologiczne ramy widzenia polityki społecznej.

- **Braki techniczno-materialne** w pomocy społecznej są chyba jeszcze większą bolączką niż w szkolnictwie. Nie ma nawet środków finansowych na kupno przyborów biurowych, książek i czasopism specjalistycznych, na szkolenia i studia podnoszące kwalifikacje pracowników. Od niedawna (podobny proces dotyczy także edukacji) pracownicy socjalni ratują się środkami pochodzącymi z projektów unijnych. Asystenci rodzin w większości przypadków wykorzystują je dla realizacji części lub całości swoich zadań, o czym piszą w niniejszym opracowaniu M. Rudnik i K. Łangowska. Jednak środki te są zagwarantowane na najbliższe dwa lata, potem asystentura może ulec zubożeniu lub likwidacji w przypadku wielu gmin. O szansach i zagrożeniach ze strony samorządowców na kartach tej książki wypowiadają się prezydent miasta Gdyni Michał Guć i dyrektor MOPS w Gdyni Jarosław Józefczyk. Te optymistyczne i pełne zaangażowania postawy władz samorządowych są mimo wszystko tylko chlubnym i pożądanym przykładem. Niestety, wiele gmin nie jest w stanie, nawet przy dobrych chęciach, wygenerować środków na tę metodę. Co prawda, jak pisze prezydent Guć, jest to inwestycja bardziej opłacalna niż późniejsza likwidacja szkód, jednak obecne problemy finansowe nie zawsze pozwalają samorządom na myślenie perspektywiczne.
- **Uposażenia** pracowników socjalnych nie są zbieżne z uposażeniami nauczycieli. Ci drudzy, po możliwościach zdobywania awansów i mianowaniach, zazwyczaj zarabiają więcej. Trudno porównywać zasługi jednych i drugich oraz jakość pracy w kontekście tego, która z tych grup powinna lepiej zarabiać. Skala trudności i zaangażowania oraz wymogów jest podobna. Niestety, asystenci rodzin i pracownicy socjalni w Polsce są jedną z najgorzej zarabiających grup zawodowych w profesjach społecznych. Ponadto nie widać żadnych gwarancji prawnych pozwalających na zmianę tego stanu. Jedynie dobra wola samorządów i możliwości pozaresortowe dają szansę na wyróżnienie finansowe niektórych pracowników.
- **Status społeczny** pracowników socjalnych był przedmiotem badań w wielu ośrodkach akademickich. Na ich podstawie wnioskować można, że prestiż tego zawodu jest niski zarówno w odczuciu samych pracowników socjalnych, jak i społeczeństwa (Kotlarska-Michalska A., 1998, s. 196-200).

Nawiązując do wcześniej przedstawianej koncepcji wielowymiarowego rozumienia wypalenia zawodowego (według Ch. Maslach) oraz modelu społecznej psychologii poznawczej prezentowanego przez H. Sęk, można wyróżnić grupy objawów:

- **emocjonalne i psychofizyczne wyczerpanie** (poczucie ogólnego zmęczenia, drażliwość, impulsywność, trudności ze snem, bóle głowy, brak energii i dobrego nastroju, radości z życia, obrona przed stresem w postaci dystansowania się od trudnych spraw zawodowych),
- **depersonalizacja podmiotów interakcji zawodowej** (etykietowanie podopiecznych, uprzedmiotawianie ich, chłód i cynizm, postawy omnipotencji, dominacji i oceniania),
- **obniżenie lub utrata satysfakcji i zaangażowania zawodowego** (poczucie braku sensu i rezygnacji, niechęć do kontaktów z ludźmi, ucieczka w chorobę, absencję, rezygnacja z wykonywania zawodu) (za Sęk H. 1994, s. 329).

Inną próbą wskazania symptomów i teoretycznego dookreślenia tego zjawiska jest propozycja Matthiasa Burischa, który wyróżnił następujące kluczowe symptomy wypalenia zawodowego:

- hyper- lub hypoaktywność,
- poczucie bezradności, depresji i wyczerpania,
- niepokój wewnętrzny,
- obniżona samoocena, zniechęcenie,
- pogarszające się lub złe relacje społeczne,
- aktywne pragnienie dokonania zmiany (cecha odróżniająca jednostki wypalone od ludzi odczuwających żal po stracie) (Burisch M., 2000, s. 62).

Widać tu istotną zbieżność z omawianą wcześniej propozycją rozumienia procesu wypalenia zawodowego w ujęciu H. Sęk. Stanowi ona jedynie bardziej ogólne ramy zachowań w ramach pełnienia roli. M. Burisch symptomy te wyprowadza z kilku teorii psychologicznych, które pozwalają na dalszych etapach penetracji badawczej zoperacjonalizować to zjawisko oraz wytłumaczyć pewne prawidłowości. Autor wyróżnia następujące dziedziny: teoria kryzysu, frustracja i agresja, wyuczona bezradność, teoria pobudki, psychosomatyka i psychologia konfliktu (por. tamże s. 62).

Podjął on również, biorąc pod uwagę kategorię ogólności bądź abstrakcyjności, próbę usystematyzowania analizy i podejścia do wypalenia zawodowego.

Jako poziom pierwszy analizy tego zagadnienia wyróżnił tradycję badawczą opierającą się na kategorii autonomii, a dokładniej na stopniowej jej utracie przez jednostkę. Określa on pojęcie autonomii jako „poczucie, że można robić to, co się chce, nie trzeba robić tego, czego się nie chce i nie trzeba znosić tego, czego

się chce uniknąć” (tamże, s. 68).

W ten sposób podejście do autonomii jednostki oddziela się od nadmiernej swobody i mieści w sobie także zachowania, których nie wykonuje ona dla przyjemności, ale podczas których zachowuje świadomość i kontrolę woli. Wracając do wypalenia zawodowego: ma ono miejsce, gdy następuje utrata autonomii jednostki, bądź kategoria ta (autonomia) jest w stanie wewnętrznego konfliktu jednostki i odwołuje się do procesu zbliżenie-unikanie czy unikanie-unikanie (por. tamże s. 69). M. Burisch, powołując się na doświadczenia badawcze, wysuwa tezę, że „większość, lub wszystkie z symptomów wypalenia można interpretować albo jako bezpośrednie efekty utraty autonomii, lub jako próby nie dopuszczenia do dalszego ograniczenia autonomii, jej odzyskania, skompensowania lub zmniejszenia subiektywnego wpływu jej utraty” (tamże, s. 70).

Drugi z poziomów opisywanych przez M. Burischa nawiązuje do zaproponowanego podejścia wielowymiarowego Ch. Maslach, które odnosi się do czynników środowiskowych. Dokładniej, poddaje analizie środowisko pracy będące czynnikiem determinującym poziom wypalenia. W analizowanych badaniach współczynnik korelacji tej zmiennej z poziomem wypalenia zawodowego w większości badanych grup (od pracowników socjalnych po pielęgniarki) okazał się istotny statystycznie.

Kolejny (równoległy do czynników środowiskowych) analizowany przez Burischa poziom wypalenia odnosi się do predyspozycji osobowościowych jednostek mu ulegających. Środowiskowe komponenty nie zawsze mają na to wpływ. Dla przykładu: nie wszystkie osoby pracujące w podobnych warunkach i w podobnym czasie w danym ośrodku pomocy społecznej ulegają wypaleniu zawodowemu. To zjawisko pozwoliło zastanowić się nad tym elementem struktury teoretycznej i wyróżnić, na podstawie analiz materiałów eksploracyjnych, komponenty osobowościowe. Jednak prawidłowości w tej kwestii nie można było ustalić, ze względu na, jak to określił Burisch, aspekty etyczne. Wykluczają one możliwość prowadzenia eksperymentów nad wypalaniem się poszczególnych pracowników i stosowania analiz porównawczych, które pozwoliłyby na wyłonienie tych komponentów z pewnym prawdopodobieństwem.

Trzeci poziom to wyróżnione kryzysów indywidualnych, które są symptomem wypalenia. Dokonać tego można na podstawie analizy biograficznej badanych. Autor tutaj za przykład podaje bohaterów literackich - biografię takich sław jak Goethe, Hesse czy Wittgenstein.

Czwarty poziom analizy zjawiska dotyczy poznania doświadczeń jednostkowych. Autor nazywa to analizą epizodów (domniamać należy - znaczących), które to doświadczenia prowadziły pośrednio bądź bezpośrednio do wypalenia zawodowego. Na podstawie takiego poznania można przejść na wyższy poziom analizy i dokonać uogólnień, które w dalszych etapach stanowią kluczowe punkty w planowaniu działań naprawczych, umożliwiają zrozumienie problemu, a niekiedy nawet wyprowadzenie pewnych generalizacji.

W podział ten wpisuje się teoria wypalenia zawodowego widziana poprzez psychoanalityczne podejście zapoczątkowane przez Freudenbergera. Autor ten odwołuje się do Freudowsko-Lacanowskiego punktu widzenia i mówi o wypaleniu zawodowym, którego źródło tkwi w ego.

Pierwszy ważny wynik, na którego sformułowanie pozwalają wyniki badań Freudenbergera i Vanheule, to przedstawienie grupy osób szczególnie podatnych na wypalenie zawodowe. Autorzy analizują tutaj aspekty tego zjawiska w kontekście zawodu nauczyciela, ale Freudenberger zwraca uwagę na to, że wszystkie zawody pomocowe rządzą się podobnymi mechanizmami. Osoby realizujące się w nich i będące w grupie podatnych na wypalenie się są idealistyczne i nie chcą poddawać się ograniczeniom.

Pierwsza z tych cech sprowadza się do tego, że asystenci i pracownicy socjalni chcieliby mieć wpływ na życie innych. Wpływ ten zaś, według nich, ma na celu naprawianie zastanego świata drugiego człowieka, w kierunku, zdawałoby się, jak najlepszym dla tych osób. Jednak nie zawsze klienci podzielają ten światopogląd. Z takim nastawieniem kojarzy mi się brak pokory w relacji pomocowej, o czym pięknie i literacko pisze siostra A. Bałchan, udzielająca wszechstronnej pomocy prostytutkom pracującym na ulicy.

Uświadomienie sobie tego, że nie można w wielu przypadkach zrealizować w ramach pracy zawodowej założonych rezultatów (zaprojektowanych zgodnie z własnym światopoglądem oraz ideałami wypracowanymi w społecznych relacjach), pozwoliłoby na uniknięcie wielu frustrujących sytuacji. Dotykają one w głównej mierze struktury wewnętrznej jednostki, która nie może „spełnić się” w tej pracy.

Potwierdzeniem tej tezy są przedstawione wcześniej wyniki badań przeprowadzonych przez H. Sęk z zespołem w 1994 r. i wnioski z nich płynące. Pozwoliły one określić osobowe czynniki powodujące wypalenie zawodowe, takie jak: perfekcjonizm, chęć dominacji i poszukiwanie znaczenia oraz nastawienie na osiągnięcia, na sukces.

Freudenberger, analizujący wypalenie zawodowe poprzez pryzmat psychoanalizy, twierdzi, że osoby pracujące w zawodach pomocowych (w tym asystenci i pracownicy socjalni) są szczególnie podatni na tego typu zagrożenie. Przedstawiciele obu tych grup stykają się w pracy z oporem osób, na których życie chcieliby mieć wpływ, oraz z własną bezsilnością w rozwiązywaniu ich problemów. Według podejścia Freudenbergera problem tkwi w ego jednostki. Zatem myśli osoby nie są dopuszczane do ego i podlegają nadkompensacji, gdyż stoją w opozycji do wyidealizowanego obrazu self (przykładowo te, które są związane z własną porażką, niepokojem, starzeniem się, śmiercią). Skutkuje to, w przypadku pracy zawodowej, chęcią bycia jak najlepszym, co okazuje się ostatecznie niemożliwe – z przyczyn obiektywnych, choć tego obiektywizmu jednostka nie przyjmuje do wiadomości. Obwinia siebie o tę niemożność. Całą energię inwestuje bowiem w realizację nierealistycznego obrazu Ja, który został jednostce

narzucony z zewnątrz. Skutkiem tego jest to, że osoba poprzez swoją pracę chce osiągnąć pożądane Ja – idealne, stanowiące wyimaginowany obraz perfekcyjnego i najlepszego Ja. Możliwość osiągnięcia go jednostka widzi w (nadmiernym) zaangażowaniu w pracę oraz w próbie wykonywania jej w sposób idealny i wzorcowy.

Odczytanie psychoanalizy Lacana tłumaczy dynamikę procesu wypalania się zawodowego poprzez dochodzenie do genezy. Tkwi ona w konflikcie między podmiotem i Innym. Wypalenie będzie wywołane wrażeniem podmiotu, że znaczący Inny deprecjonuje jego Ja idealne, a jednocześnie (tu: asystent) oczekuje od klienta uznania i szacunku. W przypadku asystenta czy pracownika socjalnego znaczącym Innym w jego pracy zawodowej jest zarówno kierownik instytucji, jak i klient pomocy społecznej. To od skuteczności i efektów pracy nad danym problemem podopiecznego zależy w dużej mierze poczucie spełnienia i sukcesu zawodowego. Wypalenie zatem pojawiać się będzie, gdy w relacji podmiot (asystent) – znaczący Inny pojawi się brak takiego rozpoznania podmiotu, do jakiego będzie on aspirował, czyli na takim poziomie lub zasadach, które w tej relacji są dla asystenta priorytetowe. Jednak sytuacja pomocy, jak wcześniej zostało to wyjaśnione, już z założeń charakteryzuje się nierównością oczekiwań i wkładów. Oznacza to w takiej perspektywie teoretycznej skazanie na wypalenie u osób idealizujących swoją rolę zawodową. Priorytety w realizowaniu pewnych rozwiązań pomocowych są często rozbieżne w widzeniu ich przez pracownika socjalnego i klienta, którego one dotyczą.

Korzystając z podsumowania i płynących z niego wniosków dla definicji wypalenia zawodowego, poczynionych przez Schaufeliego oraz Enzmanna D. (1998, s. 20-41), powiedzieć można, że proces wypalania się zawodowego osób predysponowanych (ze względu na zawód i predyspozycje osobowościowe) zaczyna się od napięć, które wynikają z dysproporcji pomiędzy oczekiwaniami, intencjami, dążeniami oraz ideałami a wymaganiami rzeczywistości zawodowej i prywatnej. Ponadto czynnikiem pogłębiającym wypalenie zawodowe jest stres oraz to, jak sobie jednostka radzi z przewyciężaniem i rozładowywaniem napięcia nerwowego. To, co potwierdza się w prezentowanych tutaj definicjach, związane jest z faktem, że jednostka wchodząca w rolę zawodową od początku jest silnie motywowana do jej właściwej realizacji. Potwierdzeniem może być ostatni, z prezentowanych punktów widzenia – Freudowski-Lacanowski, w którym kluczowym pojęciem jest Ja idealne oraz znaczący Inny. Nie bez znaczenia, według autorów, jest niesprzyjające środowisko pracy wywierające presję na pracowniku. Tutaj pojawiają się rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami jednostki i instytucji oraz problemy związane z (nie)możliwością realizacji roli. Trzeci z czynników ogólnych, prowadzących czy pogłębiających wypalenie zawodowe, dotyczy stosowania przez pracowników niewłaściwych metod radzenia sobie z trudnościami w pracy (ze stresem), co prowadzi do samopodtrzymującego się zjawiska wypalania się.

W ostatnio wydanej pozycji Jerzego Szmagałskiego (2004, s. 120-123) dotyczącej stresu i wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych, odnaleźć

można zaczerpnięte z różnych źródeł propozycje zapobiegania wypaleniu zawodowemu oraz radzenia sobie z ograniczaniem stresu i wypalaniem się.

Pierwsza grupa tych sugestii odnosi się do zmian organizacyjnych w charakterze pracy i możliwa jest na ogół do wprowadzenia przy sprzyjającej postawie pracodawcy i jego przychylności dla tych przekształceń. W niektórych wypadkach muszą one mieć charakter zmian zapisów ustawowych. Jedną z propozycji odnosi się do rotacji stanowisk: bądź całościowej, bądź częściowej. Wiązać ma się to ze modyfikacjami w zakresie obowiązków asystenta czy pracownika socjalnego, co powinno sprzyjać choć częściowemu odciążaniu i redukcji ilości sytuacji stresogennych (bądź odsuwaniu je na jakiś czas). Do zadań pracodawcy miałyby należeć w tej kwestii urozmaicenie pracy poprzez wybieranie różnorodnych zadań o charakterze jakościowym i ilościowym oraz o mniejszym i większym stopniu skomplikowania. To wiąże się także z postulatem planowania kariery poszczególnych osób i analizą kompetencji (czy indywidualnych umiejętności i preferencji pracowników), by robili z jednej strony to, co lubią najbardziej w tym zawodzie, a z drugiej, by czuli się w nim zrealizowani na miarę swoich możliwości i osiągalni sukces.

Dwa z pomysłów na redukowanie napięć oraz przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu wymagają, w mojej opinii, zmian interpretacyjnych ustawy, a nawet zmiany samej ustawy. Pierwsza z nich dotyczy zmian czasowych w wykonywaniu pracy zawodowej. Podana w opracowaniu Szmagałskiego propozycja wydaje się być podobna do rozwiązań czasu pracy kuratorów zawodowych w Polsce. Mówi ona o tym, by pracownik socjalny mógł łączyć pewne jednolite zadania w bloki (na przykład prace biurowe), co pozwoliłoby na to, żeby spotkania z klientem (między innymi w terenie) odbywałyby się w rytmie ustalonym przez obie strony i nie były zaburzane przez inne czynności. Drugi z tego rodzaju pomysłów, określany wręcz jako konieczność likwidacji złodziei czasu, to ograniczenie ilości wymaganej dokumentacji. Nie trzeba dodawać, że odbywa się to kosztem pracy na rzecz klienta, a do tego jest zadaniem powszechnie zniechęconym przez pracowników socjalnych (potwierdzam to z własnego doświadczenia zawodowego). W tym przypadku asystenci rodziny zgodnie z założeniami programowymi metody są w korzystnej sytuacji. Nie mają tych samych obowiązków biurokratycznych co pracownik socjalny. Nie są zobowiązani do tak wszechstronnego i obszernego dokumentowania swojej pracy. Ponadto, co szczególnie ważne, mają nienormowany czas pracy i mniejsze obciążenie ilościowe rodzin, które wspierają. To daje większe poczucie sprawstwa, sensowności wysiłku i autonomii działania. Z refleksji asystentów wyczytać także można, że nieumiejętność asertywnego odmawiania może skutkować tym, że klienci wykorzystywać będą dyspozycyjność asystenta udzielającego pomocy, ale są to na razie jednostkowe przypadki.

Zagadnieniem istotnym dla ewentualnego pracodawcy, a być może i dla instytucji przygotowujących do zawodu pracownika socjalnego i asystenta, jest, jak to określa Szmagałski, wczesna socjalizacja (dodać należy: w zakresie pracy

w zawodzie). Pozwoli ona na uświadomienie kandydatom zakresu trudności związanych z wykonywaniem tej pracy i uświadomi pewne niemożności w niej tkwiące. Także podczas staży, praktyk lub w okresach próbnych zatrudnienia, sami zainteresowani mogą skonfrontować swoje nastawienie. Osobiście opowiadam się za stworzeniem takich szans kandydatom do służb społecznych, choć jednocześnie nie widzę możliwości realizacji tego postulatu w większości przypadków. Wynika to z faktu, że trudno ocenić, ile czasu jest potrzebne na to, by wiedzieć, na czym polega trudność wykonywania tego zawodu, a z drugiej – przy takim procencie bezrobocia w Polsce (obecnie w granicach 10%) inne względy często decydują o chęci zdobycia etatu i zapewnienia sobie w miarę stabilnego zatrudnienia, jakim jest praca w instytucjach pomocy społecznej.

Co do indywidualnych sposobów radzenia sobie ze stresem bądź możliwości łagodzenia wchodzenia w proces wypalenia zawodowego, Szmagałski przytacza doniesienia z badań amerykańskich, które wcześniej były tu już prezentowane (potwierdzeniem ich skuteczności były m.in. badania zespołu H. Sęk). Chodzi tu o supervizję, rozmowy z współpracownikami, rodziną, wzięcie urlopu oraz inne rozrywki towarzyskie.

Podsumowanie

W niniejszym rozdziale chciałam ukazać potencjalne szanse i zagrożenia związane z wypełnianiem roli zawodowej asystenta rodziny. Szanse na jakościowo dobrą pracę i ochronę własnej tożsamości upatrywać można głównie w potencjale osobistym samych specjalistów. Kompetencje, w jakie winni być wyposażeni, stanowią główne narzędzie ich pracy oraz zabezpieczenie przed wypaleniem zawodowym, naruszaniem granic godności klienta i podstawową wskazówkę w obliczu dylematów moralnych. Pokazuję także, jakie wymogi stawiane są osobom, które swoją działalnością zawodową wpisują się w profesje społeczne i to, że w ich wypadku o jakości pracy nie decyduje tylko wykształcenie. Dalej dokonuję analizy rodzenia się dylematów moralnych, by uświadomić asystentom mechanizm ich powstawania i podkreślić, że owa nierozstrzygalność spowodowana jest strukturą roli i jej wyzwaniem. Interesującym zagadnieniem jest także to, jak biograficzna tożsamość kształtuje wypełnianie roli zawodowej asystentów rodzin. Wchodzenie w relacje z klientami mającymi trudności rodzinne, jest obciążające emocjonalnie i skłania do refleksji nad własnym życiem prywatnym.

Bibliografia

1. Bańka A., (1992), *Czynniki „wypalenia się” zawodowego u pracowników zajmujących się pomaganiem ludziom* [w]: Bańka A. (red.), *Bezrobocie. Podręcznik pomocy psychologicznej*, Poznań: Wydawnictwo PRINT-B.
2. Beisert M., (2000), *Przejawy, mechanizmy i przyczyny wypalenia się pielęgniarek* [w:] Sęk H. (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
3. Brągiel J., (2002), *Wokół etyki zawodu pracownika socjalnego* [w]: Brągiel J., Kurcz A. (red.), *Pracownik socjalny. Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
4. Burisch M., (2000), *W poszukiwaniu teorii - przemyślenia na temat natury i etiologii wypalenia* [w]: Sęk H. (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
5. Chyrowicz B., (2004), *Czy w etyce istnieją sytuacje bez wyjścia?*, „Znak”, nr 6.
6. Granosik M., (2006), *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
7. Kawczyńska-Butrym Z., Wójcik B., Waldowska A., (1991), *Ułatwienia i utrudnienia w pracy pracowników socjalnych*, „Praca socjalna”, nr 3-4.
8. Kołakowski L., (2000), *Kultura i fetysze. Eseje*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
9. Kotlarska-Michalska A., (1998), *Pracownicy socjalni w świetle badań socjologicznych* [w:] Marzec-Holka K. (red.), *Pracownicy socjalni i wolontariusze a możliwości reformy pomocy społecznej*, Bydgoszcz: Wydawnictwo WSP.
10. Kwaśnica R., (1993), *Rozumienie dokształcania* [w]: R. Kwaśnica (red.), *Pytanie o nauczyciela*, Prace Pedagogiczne XCIX, Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
11. Kwaśnica R., (2003), *Wprowadzenie do myślenia o nauczycielu* [w:] Kwieciński Z., Śliwerski B. (red.), *Pedagogika. Podręcznik akademicki. T. II*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
12. Ligus R., (2009), *Biograficzna tożsamość nauczycieli*, Wrocław: Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej.
13. Marynowicz-Hetka E., (2006), *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
14. Maslach Ch., (2000), *Wypalenie – w perspektywie wielowymiarowej* [w:] Sęk H. (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
15. Olech A., (2001), *Etyka zawodowa w pracy socjalnej*, „Praca socjalna” nr 3.
16. Schaufeli W., Enzmann D., (1998), *The Burnout Companion to Study and Practice, A Critical Analysis*, Taylor and Francis. London.

17. Sęk H., (1994), *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Społeczne i podmiotowe uwarunkowania* [w:] Brzeziński J., Witkowski L. (red.), *Edukacja wobec zmiany społecznej*, Poznań – Toruń: UMK, UAM, IBE.
18. Sęk H. (red.), (2000), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
19. Sutton C., (2004), *Psychologia dla pracowników socjalnych*, Gdańsk: GWP.
20. Szmagałski J., (2001), *Profesjonalizacja pracy socjalnej. Wyzwania dla Europy* [w:] E. Marynowicz-Hetka, A. Wagner, J. Piekarski (red.), *Profesje społeczne w Europie. Z problemów kształcenia i działania*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
21. Szmagałski J., (2004), *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Warszawa: IPSS.
22. Urbaniak-Zajac D., (2003), *Pedagogika społeczna w Niemczech. Stanowiska teoretyczne i problemy praktyki*, Łódź: Wydawnictwo UŁ.
23. Urbaniak-Zajac D., (2009), *Przedmowa* [w:] M. Winkler, *Pedagogika społeczna*, Gdańsk: GWP.
24. Witkowski L., (2003), *Dynamiczne, antropologiczne i strukturalne ujęcie wartości w działaniu profesjonalnym (zarys problemu zarządzania humanistycznego)*. Referat inauguracyjny na międzynarodowym seminarium badawczym *Valeurs et activites professionnelles: le cas du travail social*. Seminarium odbyło się w Paryżu, 31.03-01.04.2003.
25. Witkowski L., (2007), *Człowiek i profesjonalizm w pracy socjalnej (czyli jak bronić wolontariat przed woluntaryzmem – spojrzenie filozofa)* [w:] L. Witkowski, *Między pedagogiką, filozofią i kulturą. Studia, eseje, szkice*, Warszawa: IBE.

Zakończenie

Działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni – mająca na celu stworzenie nowatorskich rozwiązań pomocy rodzinom – rozpoczęła się kilka lat temu i koncentrowała się na intensyfikowaniu pracy socjalnej. Zaangażowanie pracowników pozwoliło na wypracowanie warsztatu asystentury. Wieloletnie doświadczenia pokazały, że w pomaganiu rodzinom należy włączyć – obok pomocy społecznej – także inne instytucje, które pracują na rzecz beneficjentów. Zasadne wydawało się połączenie aktywizacji społecznej z zawodową, a także z integracją społeczną, leczeniem, terapią czy wszechstronnym wspieraniem. Pracownicy socjalni na podstawie praktyki i studiowania literatury przekonali się, że dogłębna diagnoza pozwala na udzielenie adekwatnego wsparcia oraz na zbudowanie zaufania w relacji z poszczególnymi członkami rodziny. Ponadto asystowanie (towarzyszenie) tworzy specyficzną silną więź między profesjonalistą a klientem, co także sprzyja pomocy, zmienia jej charakter na relacyjny i minimalizuje dystans odbiorcy wobec instytucji. Takie nastawienie pozwala na zmniejszenie asymetrii pomiędzy pomagającym a podmiotem pomagania. Dzięki tego typu związkom, także i pracownicy socjalni, a później asystenci rodzin, ukierunkowali swoje działania na poszukiwanie zasobów w każdym człowieku i wykorzystanie tej siły w procesie wychodzenia z kryzysu.

Jak pokazuje nasza dotychczasowa współpraca, wysiłki zmierzające w kierunku zmiany jakości pracy socjalnej, nie są odosobnione i zaczynają przynosić zarówno efekty jakościowe, jak i ilościowe (np. zmniejszenie liczby dzieci umieszczanych w placówkach opiekuńczych czy zwiększenie liczby osób znajdujących zatrudnienie). Co ważne, rezultaty te są zauważane przez asystentów rodzin, beneficjentów, inne podmioty współdziałające oraz przez władze samorządowe. Jest to zachęta do szerszej współpracy i rozbudowania działalności na rzecz społeczności lokalnej. Pozwala to przy tym na subiektywne odczuwanie sukcesu, co napędza entuzjazm pracujących. Idea asystentury samoistnie zrodziła się w różnych miejscach w Polsce, co ukazuje ważkość problemu, a nasza kooperacja w tym zakresie doprowadziła do wymiany doświadczeń i stworzenia coraz to nowych, udoskonalonych form pracy. Dalsze działania mają na celu zarówno popularyzację asystentury, jak, i co wielokrotnie podkreślamy w tej publikacji, są dążeniem do wpisania jej w ramy ustawowe. To zagwarantuje znaczącą poprawę jakości usług socjalnych na rzecz rodzin w całym kraju, a także jednoznacznie ustali ciągłość finansowania metody. Jak pokazaliśmy wcześniej, efekty tego podejścia są możliwe do oceny po wielomiesięcznej lub nawet kilkuletniej pracy z danym beneficjentem.

Pracownicy socjalni, diagnozując środowiska życia swoich klientów, doszli do wniosku, że ochrona rodzin i wieloaspektowe ich wspieranie, jest ich

podstawowym zadaniem związanym z poprawą jakości życia społecznego. Jak wskazują doświadczenia oraz badania naukowe, rodzina stanowi dla każdego z nas podstawowe środowisko, warunkuje jakość życia indywidualnego (poczucie szczęścia, wypełniania ról społecznych, zabezpieczania potrzeb wszelkiego rodzaju) i w dalszej perspektywie kształtuje społeczeństwo. Jak pisze A. Radziejewicz-Winnicki (2008, s. 474-475), zmiana społeczna rzutuje na kształt funkcjonowania współczesnej rodziny oraz, co za tym idzie, na zmianę kierunku zainteresowań instytucji polityki społecznej, których obowiązkiem jest jej chronienie. Asystentura poniekąd wpisuje się w te przeistoczenia, gdyż obserwowany zanik więzi społecznych i zmiana funkcjonalności rodzin, winny być rekompensowane. Przemiany w naszym kraju – polityczne, społeczne i ekonomiczne – zachwiały stabilnością rodzin i wywołały kryzysy. Często ci, którzy nie poradzi sobie z transformacją ustrojową i zostali bezrobotnymi, bezdomnymi, ubogimi, uzależnionymi czy/i sfrustrowanymi, są obecnie klientami pomocy społecznej i to do nich należy kierować kompleksową ofertę usług socjalnych, by mogły poradzić sobie z problemami.