



PORADNIK ASYSTENTA RODZINY



Publikacja powstała na zlecenie Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie w ramach projektu Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej

Wydawca:

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie
Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej
ul. Piastowska 32
30-070 Kraków
www.szkoleniapokl.rops.krakow.pl

Opracowanie:

Joanna Janowska

Projekt okładki i skład:

Agencja Reklamowa Po Prostu Sp. z o.o.
ul. Zgodna 48, Libertów, 30-444 Kraków
e-mail: biuro@arpoprostu.pl
www.arpoprostu.pl

Druk:

GRAFPOL Agnieszka Blicharz-Krupińska
ul. Stefana Czarnieckiego 1
53-650 Wrocław
ISBN 978-83-60242-80-3

Nakład: 250 egz.

Publikacja dostępna jest także w wersji elektronicznej pod adresem:
www.szkoleniapokl.rops.krakow.pl

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane z podaniem źródła.

Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie.



Poradnik asystenta rodziny

Opracowanie Joanna Janowska

Opracowanie powstało przy udziale grupy roboczej ds. wspierania rodziny działającej w ramach Regionalnej Platformy Współpracy przy Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w składzie: Kamila Bandurska- GOPS Kęty, Beata Bieniek- OPS Trzebinia, Ewa Hebda- MOPS Brzesko, Magdalena Jędrusik- MOPS Tarnów, Katarzyna Kadela- MOPS Kraków, Patrycja Kowalska- GOPS Bochnia, Monika Krawczyk - MOPS Kraków, Katarzyna Kulma - GOPS Gdów, Katarzyna Pietrzyk-Budzowska - MGOPS Wieliczka, Monika Rajda - OPS Andrychów, Maciej Sabal - ROPS Kraków, Aleksandra Synowiec - MOPS Nowy Sącz, Aneta Spisak- PCPR Wieliczka, Urszula Tryszczyno- MOPS Nowy Sącz, Kinga Wojtał- MOPS Wadowice

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Małopolska

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
Rozdział I	
Asystent rodziny	6
1. Zakres i obszar działania asystenta rodziny	7
2. Kwalifikacje asystenta rodziny	11
3. Współpraca asystenta rodziny z pracownikiem socjalnym, innymi podmiotami i służbami w świetle ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej	12
Rozdział II	
Przykładowe metody pracy asystenta rodziny	17
Praca z indywidualnym przypadkiem	19
Praca z rodziną- model skoncentrowany na rozwiązaniach	20
Podejście systemowe do pracy z rodziną	23
Rozdział III	
Etapy metodycznego działania asystenta rodziny	27
Rozdział IV	
Diagnoza rodziny	31
Rozdział V	
Konstruowanie planu pracy z rodziną	36
Rozdział VI	
Asystent rodziny w praktyce - monografia rodziny	40
Rozdział VII	
Wzory dokumentów	49
Bibliografia	58

WSTĘP

W myśl założeń ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej z dnia 9 czerwca 2011r. opieka zastępcza powinna stanowić istotny element systemu pomocy dziecku i rodzinie na poziomie lokalnym. Ustawa zakłada wprowadzenie asystenta rodziny na poziomie samorządu gminnego. Celem pracy asystenta rodziny jest niedopuszczenie do oddzielenia dziecka od rodziny lub umożliwienie powrotu dziecka umieszczonego w systemie pieczy zastępczej.

W kontekście przygotowania poradnika trzeba pamiętać, iż asystent rodziny to nowy zawód i w związku z tym pojawia się wiele pytań. Pierwsze z nich dotyczy tego, jakich metod i narzędzi ma używać osoba pracująca na tym stanowisku? Czy praca ta aż tak bardzo różni się od zawodu pracownika socjalnego? I chyba najważniejsze: jak zmierzyć jej efekty oraz po upływie jakiego czasu oczekuje się poszczególnych zmian? Niniejszy poradnik nie odpowie na wszystkie z tych pytań. Zawodu asystenta rodziny musimy się dopiero nauczyć, wypracować metody pracy, a przede wszystkim trafić do świadomości instytucji pracujących z rodzinami z dziećmi „w przekonaniu, że skuteczna pomoc dla rodziny przeżywającej trudności w opiekowaniu się i wychowaniu dzieci oraz skuteczna ochrona dzieci i pomoc dla nich może być osiągnięta przez współpracę wszystkich osób, instytucji i organizacji pracujących z dziećmi i rodzicami¹.

¹ Preambuła Ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej z dnia 9 czerwca 2011 r.

ROZDZIAŁ I ASYSTENT RODZINY



1. ZAKRES I OBSZAR DZIAŁANIA ASYSTENTA RODZINY

Zakres zadań asystenta rodziny obejmuje cztery obszary: bezpośrednią pracę z rodzicami, bezpośrednią pracę z dziećmi, działania realizowane na rzecz dziecka i rodziny oraz organizację własnej pracy. Mówiąc o funkcji asystenta rodziny można wyodrębnić- funkcję wsparcia psychiczno - emocjonalnego, opiekuńczą, doradczą, diagnostyczno - monitorującą, mediacyjną, wychowawczą, motywująco- aktywizującą oraz koordynacji działań skierowanych na rodzinę².

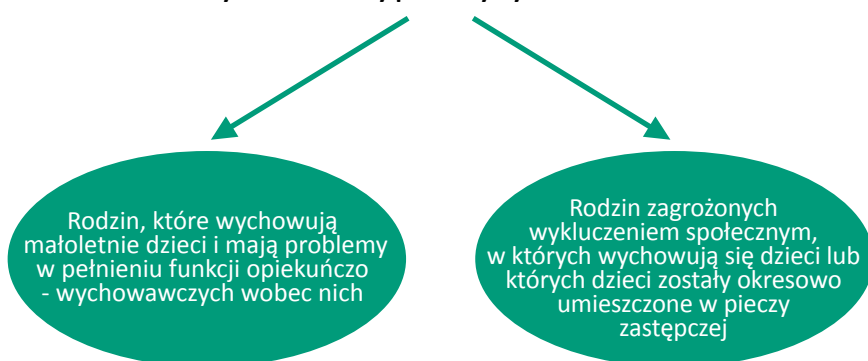
Zadania asystenta rodziny określa art. 15.1 ustawy z dnia 9 czerwca 2011r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej:

- 1) opracowanie i realizacja planu pracy z rodziną we współpracy z członkami rodziny i w konsultacji z pracownikiem socjalnym;
- 2) opracowanie, we współpracy z członkami rodziny i koordynatorem rodzinnej pieczy zastępczej, planu pracy z rodziną, który jest skoordynowany z planem pomocy dziecku umieszczonemu w pieczy zastępczej;
- 3) udzielanie pomocy rodzinom w poprawie ich sytuacji życiowej, w tym w zdobywaniu umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego;
- 4) udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów socjalnych;
- 5) udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów psychologicznych;
- 6) udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów wychowawczych z dziećmi;
- 7) wspieranie aktywności społecznej rodzin;
- 8) motywowanie członków rodzin do podnoszenia kwalifikacji zawodowych;
- 9) udzielanie pomocy w poszukiwaniu, podejmowaniu i utrzymywaniu pracy zarobkowej;
- 10) motywowanie do udziału w zajęciach grupowych dla rodziców, mających na celu kształtowanie prawidłowych wzorców rodzicielskich i umiejętności psychospołecznych;
- 11) udzielanie wsparcia dzieciom, w szczególności poprzez udział w zajęciach psychoedukacyjnych;
- 12) podejmowanie działań interwencyjnych i zaradczych w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i rodzin;
- 13) prowadzenie indywidualnych konsultacji wychowawczych dla rodziców i dzieci;
- 14) prowadzenie dokumentacji dotyczącej pracy z rodziną;
- 15) dokonywanie okresowej oceny sytuacji rodziny, nie rzadziej niż co pół roku;
- 16) monitorowanie funkcjonowania rodziny po zakończeniu pracy z rodziną;
- 17) sporządzanie, na wniosek sądu, opinii o rodzinie i jej członkach;
- 18) współpraca z jednostkami administracji rządowej i samorządowej, właściwymi organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami i osobami specjalizującymi się w działaniach na rzecz dziecka i rodziny³.

² J.A. Malinowski, *Role, funkcje i zadania asystenta rodzinnego*, [w:]A.Żukiewicz (red.) *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki do wsparcia*, Wyd. Impuls, Kraków 2011, s. 40.

³ Dz. U. Nr 149, poz. 887.

Zadania asystenta rodziny powinny być realizowane na rzecz



Liczba rodzin, z którymi asystent rodziny może w tym samym czasie prowadzić pracę, jest uzależniona od stopnia trudności i wykonywanych zadań, nie może jednak przekroczyć 20 (art.15.4). Należy dodać, że do tej liczby nie są wliczane rodziny monitorowane. Ustawodawca nie precyzuje również, jak długo po zakończeniu pracy rodzina ma być monitorowana. W tym miejscu należałoby się zastanowić, co oznacza termin *asystować*. Słownik języka polskiego definiuje asystowanie, jako bycie obecnym przy czymś lub towarzyszenie. Ustawowe 20 rodzin dla asystenta to zbyt dużo na taki charakter pracy. Wystarczy policzyć: 160- godzinny miesiąc pracy na 20 środowisk. Wynika z tego, że mamy 8 godzin miesięcznie na pracę z jedną rodziną, w co należy wliczyć np. sporządzanie dokumentacji czy kontakty z innymi służbami pracującymi z rodziną.

Asystent rodziny w związku z wykonywaniem swoich zadań ma prawo do (art.16.):

1. Wglądu do dokumentów zawierających dane osobowe członków rodziny, niezbędne do prowadzenia pracy z rodziną, w tym:
 - imię i nazwisko,
 - datę urodzenia,
 - obywatelstwo,
 - adres miejsca zamieszkania,
 - stan cywilny,
 - wykształcenie,
 - zawód,
 - miejsce pracy,
 - źródła dochodu,
 - dane dotyczące warunków mieszkaniowych,
 - dane dotyczące sytuacji prawnej oraz aktualnego miejsca pobytu dziecka,
 - dane o rozwoju psychofizycznym dziecka;
2. Występowania do właściwych organów władzy.
3. Przedstawiania właściwym organom władzy publicznej, organizacjom oraz instytucjom ocen i wniosków zmierzających do zapewnienia skutecznej ochrony praw rodzin.

Praca asystenta rodziny wykonywana jest w ramach stosunku pracy w systemie zadaniowego czasu pracy lub umowy o świadczenie usług (art. 17.2.).

Ponadto należy pamiętać, iż ze względu na charakter pracy asystenta jego praca nie może być łączona z wykonywaniem obowiązków pracownika socjalnego. Asystent rodziny nie może również prowadzić postępowań z zakresu świadczeń realizowanych przez gminę (art. 17.3.4.)

Założenia pracy z rodziną oparte są na dobrowolności i współpracy ze strony rodziny. Ustawodawca jednak dał sobie możliwość zobowiązania rodziny poprzez postanowienie sądu. W tym celu został zmieniony art. 109.2.1. kodeksu rodzinnego i opiekuńczego- Sąd opiekuńczy może w szczególności zobowiązać rodziców oraz małoletniego do określonego postępowania, w szczególności do pracy z asystentem rodziny.

Poniżej prezentowany jest załącznik do umowy, jaki podpisują asystenci rodziny rozpoczynając pracę w MOPS w Krakowie. W dokumencie jasno i precyzyjnie określone są zasady pracy asystenta rodziny- przykład prezentowany jest jako dobra praktyka.

Zasady pracy asystenta rodziny

1. Asystent rodziny realizuje swoje zadania w miejscu zamieszkania rodziny oraz innych miejscach aktywności społecznej rodziny.
2. Asystent rodziny realizuje czynności, o których mowa w pkt. 1 ust. 2- 4 w godzinach od 7.00 do 21.00.
3. Do czasu pracy asystenta rodziny nie wlicza się czasu przeznaczonego na dojazd do miejsca zamieszkania rodziny lub miejsca spotkania z rodziną.
4. Asystent rodziny przed pierwszą wizytą u rodziny:
 - 1) odbywa spotkanie z pracownikiem socjalnym w Filii MOPS właściwej ze względu na miejsce zamieszkania rodziny, na którym otrzymuje formularze służące do dokumentacji usługi: HARMONOGRAM REALIZACJI USŁUGI, KARTĘ PRACY ASYSTENTA RODZINY oraz KARTĘ RODZINY. Podczas spotkania pracownik socjalny przedstawia informacje dotyczące sytuacji rodziny (struktura rodziny, główne problemy występujące w rodzinie), obszarów funkcjonowania rodziny, w których wymagane jest wsparcie asystenta oraz zakres usługi zalecany do realizacji.
 - 2) zostaje zapoznany przez pracownika socjalnego z celami zawartymi w kontrakcie socjalnym/stawianymi dla usługi oraz z sytuacją rodziny w zakresie niezbędnym do realizacji usługi (informacje na temat planu pracy z rodziną, działań, jakie należy podjąć w pracy z rodziną, form pomocy, z jakich rodzina już korzysta),
 - 3) jeżeli rodzina objęta jest pomocą w formie usług specjalistycznych bądź opiekuńczych, w spotkaniu pracownika socjalnego i asystenta powinna również wziąć udział osoba realizująca usługę (powyższe wskazane jest ze względu na konieczność ustalenia współpracy w zakresie obszarów działania na rzecz rodziny).
5. Asystent rodziny na pierwsze spotkanie do miejsca zamieszkania rodziny udaje się z pracownikiem socjalnym:
 - 1) zostają wówczas omówione z rodziną zasady pracy asystenta rodziny, zakres udzielanej przez niego pomocy.
 - 2) zostaje ostatecznie ustalony miesięczny harmonogram realizacji usługi- dni w miesiącu i godziny wizyt asystenta w poszczególne dni.

W zakresie godzinowym usługi wskazanym w harmonogramie mieści się czas na wymagane umową spotkania z pracownikiem socjalnym:

a) miesięczne (minimum 2 godziny, maksymalnie 4 godziny) odbywane w celu omówienia przebiegu realizacji usługi nie rzadziej niż 2 razy w miesiącu w siedzibie filii (w trakcie spotkania asystent przedstawia wnioski na temat funkcjonowania rodziny, sugestie dotyczące pracy z rodziną; informacje te pracownik socjalny wykorzystuje przy planowaniu dalszych działań z rodziną), b) kwartalne: z pracownikiem i rodziną, oraz inne zespoły problemowe (zgodnie z umową).

Zalecane jest, aby usługa w miesiącu była rozbita na co najmniej 4 wizyty u rodziny i rozłożona równomiernie w miesiącu. Usługa powinna być realizowana w różnych porach dnia tj. zarówno w godzinach przedpołudniowych, jak i popołudniowych i wieczornych. Odstępstwa są dopuszczalne jeżeli wynikają ze specjalnych potrzeb rodziny lub zalecenia pracownika socjalnego. Wizyty u rodziny poza wyznaczonymi terminami są możliwe tylko na polecenie pracownika wyrażone w karcie rodziny. Każda wizyta dodatkowa powinna być uprzednio omówiona z pracownikiem w zakresie jej terminu i celów.

6. Plan pomocy rodzinie opracowywany jest we współpracy z rodziną, na podstawie informacji zawartych w KARCIE RODZINY. Plan pomocy rodzinie musi zostać opracowany w terminie 14 dni od pierwszego kontaktu z rodziną.
7. Asystent rodziny ustala wraz z pracownikiem socjalnym i rodziną harmonogram realizacji usługi do trzech dni roboczych danego miesiąca, nie później niż do trzech dni po pierwszej wizycie u rodziny w miesiącu. Pracownik socjalny zatrzymuje oryginał harmonogramu, kopia pozostaje u asystenta. W ciągu miesiąca asystent może ustalić wspólnie z rodziną i pracownikiem socjalnym zmiany w harmonogramie realizacji usługi, które pracownik socjalny nanosi na oryginał harmonogramu. Zmiany karty zlecenia mogą następować na wniosek pracownika socjalnego, zaakceptowany przez kierownika komórki organizacyjnej i skonsultowany z Działem Koordynacji Pracy Filii. Dział Koordynacji Pracy Filii może odmówić modyfikacji liczby godzin usługi.
8. Po każdym kwartale realizacji usługi ma miejsce wspólna wizyta asystenta i pracownika socjalnego u rodziny w celu ewaluacji bieżącej usługi: co udało się osiągnąć, jakie działania zrealizować, w jakim stopniu osiągnięto wyznaczone cele.
9. Asystent rodziny jest zobowiązany do sporządzania nie rzadziej niż co pół roku okresowej oceny sytuacji rodziny. Okresowa ocena sytuacji rodziny ma na celu weryfikację ustalonego planu pomocy rodzinie. Okresowa ocena sytuacji rodziny, musi być poprzedzona spotkaniem zespołu interdyscyplinarnego, w skład które wchodzi: asystent rodziny, pracownik socjalny i specjalista pracy socjalnej z rodziną. W skład zespołu mogą wejść również specjaliści spoza MOPS, np. pedagog szkolny, kurator sądowy. Okresowa ocena sytuacji rodziny jest zawsze sporządzana na zakończenie realizacji usługi, również w sytuacjach, gdy usługa była realizowana przez okres krótszy niż 6 miesięcy.
10. Asystent rodziny i pracownik socjalny współpracują w ramach podejmowania działań na rzecz rodziny, asystent informuje pracownika socjalnego o trudnych obszarach pracy z rodziną. W sytuacjach pilnych, a w szczególności, kiedy zagrożone jest dobro dziecka asystent niezwłocznie informuje pracownika socjalnego lub odpowiednie służby (np. rodzice pod wpływem alkoholu). Zgłasza również trudności związane z realizacją usługi, nieuzasadnione nieobecności rodziny w domu, w terminie wyznaczonej wizyty asystenta, itp.
11. Asystent rodziny nie może wyręczać rodziny w jej codziennych obowiązkach oraz załatwiać spraw za rodzinę, za wyjątkiem podejmowania działań stanowiących instruktaż.

2. KWALIFIKACJE ASYSTENTA RODZINY

Od asystenta wymaga się wiedzy i umiejętności, które ma posiadać w trakcie studiów wyższych na kierunku pedagogika, praca socjalna, psychologia lub nauki o rodzinie lub w trakcie co najmniej 230-godzinnego szkolenia (jeśli ma wykształcenie wyższe na dowolnym kierunku, oprócz ww. lub wykształcenie średnie), którego zakres programowy określa Rozporządzenie Ministra Pracy Polityki Społecznej z grudnia 9 grudnia 2001r.

Ustawa o Wspieraniu Rodziny i Systemie Pieczy Zastępczej mówi nam, że asystentem rodziny może być osoba, która:

1. Posiada
 - a) wykształcenie wyższe na kierunku pedagogika, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie lub praca socjalna lub
 - b) wykształcenie wyższe na dowolnym kierunku uzupełnione szkoleniem z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną lub studiami podyplomowymi obejmującymi zakres programowy szkolenia określony na podstawie ust. 3 i udokumentuje co najmniej roczny staż z dziećmi lub rodziną lub
 - c) wykształcenie średnie i szkolenie z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną, a także udokumentuje co najmniej trzyletni staż pracy z dziećmi lub rodziną (art. 12.1).

Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2011 r. w sprawie szkoleń na asystenta rodzin określa zakres programowy szkoleń dla osób ze średnim lub wyższym wykształceniem (na dowolnym kierunku oprócz ww.)⁴.

Wśród zagadnień (w zakresie programowym studiów/szkoleń), jakie powinien znać kandydat na asystenta rodziny, należy wymienić:

1. Zagadnienia prawa rodzinnego, administracyjnego, karnego, cywilnego, zabezpieczenia społecznego oraz prawa pracy.
2. Wybrane elementy pedagogiki i psychologii rozwojowej i wychowawczej, z uwzględnieniem problemów dotyczących rozwoju dziecka i wpływu sytuacji kryzysowych na zachowanie i rozwój dziecka.
3. Charakterystykę problemów rodziny, w tym; problemów destrukcyjnych dla zachowań dziecka i rodzica, nieprawidłowych postaw rodzicielskich, problemów wychowawczych, problemów w pełnieniu ról społecznych.
4. Problematyki z zakresu interwencji kryzysowej.
5. Zagadnień dotyczących opieki nad dzieckiem niepełnosprawnym, zagadnień z zakresu uprawnień i wsparcia osób niepełnosprawnych.
6. Treści związanych z organizacją czasu wolnego dzieci i młodzieży, pielęgnacji niemowląt.
7. Zapoznanie się z systemem funkcjonowania instytucji prowadzącej pracę z rodziną, w formie praktyk w tej instytucji.

Asystent rodziny powinien jeszcze:

- ☐ Umieć napisać plan pracy z rodziną z jej współudziałem,
- ☐ Potrafić sporządzić analizę potrzeb i problemów rodziny,
- ☐ Znać regulacje prawne w zakresie wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej.

⁴ Dz. U. z 2011 nr 272, poz. 1608

Asystent rodziny powinien posiadać

wysoko rozwinięte umiejętności komunikacji interpersonalnej.

Praca asystenta rodziny polega przede wszystkim na utrzymywaniu intensywnych relacji z innymi ludźmi. Do tego niezbędna jest zdolność do nawiązywania kontaktów z innymi, umiejętność współdziałania i współpracy, bezkonfliktowość. Dodatkowymi pożądanymi predyspozycjami w tym zawodzie są: życzliwość, empatia, cierpliwość, wyrozumiałość, umiejętność zdobycia zaufania i sympatii, tolerancja. W wielu sytuacjach pomocnymi cechami mogą się okazać pomysłowość i kreatywność. Asystent rodziny powinien również charakteryzować się uczciwością, wysokim poczuciem odpowiedzialności, powinien być sumienny i obowiązkowy, posiadać umiejętność organizacji swojego czasu pracy. Bardzo ważną predyspozycją charakteryzującą osoby wykonujące ten zawód jest umiejętność panowania nad swoimi emocjami.

Asystent rodziny musi spełniać dodatkowe obligatoryjne wymagania:

- ❑ nie jest i nie był pozbawiony władzy rodzicielskiej oraz władza rodzicielska nie jest mu zawieszona ani ograniczona;
- ❑ wypełnia obowiązek alimentacyjny- w przypadku, gdy taki obowiązek w stosunku do niego wynika z tytułu egzekucyjnego;
- ❑ nie był skazany prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe (art. 12.2.3.4.).

Asystent rodziny ma obowiązek podnosić swoje kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach z zakresu pracy z dzieckiem i rodziną oraz poprzez samokształcenie.

3. WSPÓŁPRACA ASYSTENTA RODZINY Z PRACOWNIKIEM SOCJALNYM, INNYMI PODMIOTAMI I SŁUŻBAMI W ŚWIETLE USTAWY O WSPIERANIU RODZINY I SYSTEMIE PIECZY ZASTĘPCZEJ.

Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej nie precyzuje, jak ma wyglądać współpraca asystenta rodziny z innymi podmiotami, w tym również z pracownikiem socjalnym.

Art. 11 ww. ustawy zaznacza rolę pracownika socjalnego w kierowaniu asystenta rodziny do rodziny wymagającej wsparcia.

Rola pracownika socjalnego w systemie wspierania rodziny według art. 11

Problemy w rodzinie w wypełnianiu funkcji opiekuńczo - wychowawczej

Informacja trafia do OPS ze szkoły, policji, sądu, powiatowego centrum pomocy rodzinie, służby zdrowia itp.

Pracownik socjalny po przeprowadzeniu wywiadu i dokonaniu analizy sytuacji rodziny wnioskuje o przydzielenie asystenta rodziny

Kierownik OPS przydziela asystenta rodziny lub wnioskuje o jego przydzielenie, jeśli asystent rodziny zatrudniony jest poza ośrodkiem.

Źródło: B. Kowalczyk: " Nowy system wsparcia rodzin z dziećmi", mops.krakow.pdf

Pracownik socjalny oraz asystent rodziny działają na podobnej płaszczyźnie, mają wspólnego adresata, jakim jest rodzina mająca trudności w prawidłowym wypełnianiu funkcji opiekuńczo - wychowawczej. Zarówno pracownik socjalny, jak i asystent rodziny mają za zadanie wsparcie ww. rodziny. Tu mogą się pojawić problemy w rozróżnieniu kompetencji przypisanych do pełnionych ról zawodowych. Barbara Kowalczyk pisze, że aby zapewnić harmonijną współpracę pracownika socjalnego i asystenta rodziny należy dokonać szczegółowej analizy wspólnych obszarów działań, jak również przyjrzeć się różnicom⁵.

Pracownik socjalny	Asystent rodziny
Oddziaływanie długoterminowe	Intensywne oddziaływanie krótkookresowe
Praca w środowisku rodziny, w siedzibie OPS	Praca głównie w środowisku rodziny lub metodą towarzyszenia
Czas pracy w określonych godzinach, rodzina dostosowuje się do czasu pracy	Zadaniowy czas pracy, czas dostosowany do potrzeb rodziny
Objęcie wsparciem średnio 50 środowisk	Objęcie wsparciem maksymalnie 20 środowisk
Główne narzędzie motywacji - pomoc finansowa	Konieczność stosowania innych metod motywacyjnych
Podejmowanie metodycznego działania na podstawie obszernej literatury i długoletniej praktyki	Brak metodycznego działania, wykorzystywanie jedynie pewnych elementów takiego działania

Źródło: B. Kowalczyk, *Modele pracy asystenta rodziny i współpracy z pracownikiem socjalnym*, „Praca socjalna”, Nr 4/2012r

⁵ B. Kowalczyk, *Modele pracy asystenta rodziny i współpracy z pracownikiem socjalnym*, „Praca Socjalna”, Nr4/2012r

Aby mówić o współpracy asystenta rodziny z pracownikiem socjalnym, należy przyrzeć się etapom wsparcia rodziny. Na każdym etapie będą inne zadania pracownika socjalnego niż asystenta rodziny. Wspieranie rodziny według ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej jest procesem, w którym możemy wyróżnić etapy:

1. Kierowanie asystenta rodziny do rodziny wymagającej wsparcia,
2. Diagnoza rodziny i ustalenie planu pracy z rodziną,
3. Realizacja, ocena realizacji planu pracy⁶.

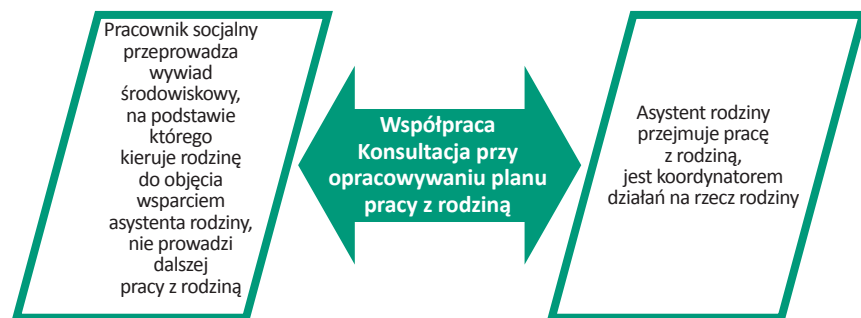
Przykład dobrej praktyki współpracy asystenta rodziny z pracownikiem socjalnym realizowany w MGOPS w Wieliczce podaje pracująca w tej instytucji Katarzyna Pietrzyk- Budzowska. „Pracownik socjalny rozpoznaje środowisko jako pierwszy w oparciu o wywiad środowiskowy. Relacje pomiędzy pracownikiem socjalnym a asystentem rodziny są partnerskie i opierają się na współpracy, wymianie istotnych informacji na temat rodziny oraz wspólnego planowania jak najbardziej efektywnych działań na jej rzecz. Ważne jest, iż asystent rodziny nie podlega pracownikowi socjalnemu, tylko z nim współpracuje. Wspólnie z rodziną, pracownikiem socjalnym i asystentem rodziny ustalany jest plan pracy z rodziną. Pracownik socjalny przygotowuje rodzinę i asystenta rodziny do wzajemnej współpracy. Pracownik socjalny spotyka się minimum raz w miesiącu z asystentem rodziny, celem omówienia sytuacji rodziny”.

Ad.1. Na tym etapie kluczową rolę pełni pracownik socjalny, który po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego i dokonaniu analizy sytuacji rodziny może skierować wniosek do kierownika OPS z prośbą o przydzielenie rodzinie asystenta rodziny.

Ad.2. Przy dokonywaniu diagnozy, jak również konstruowaniu planu pracy z rodziną pracownik socjalny powinien ściśle współpracować z asystentem rodziny. Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej określa tę współpracę jako konsultację (art.15.1.pkt.1.).

Ad.3. Realizacja i ocena planu pracy z rodziną według Barbary Kowalczyk mogą pojawić się dwa modele współpracy asystenta rodziny z pracownikiem socjalnym.

Asystent rodziny zastępujący pracownika socjalnego

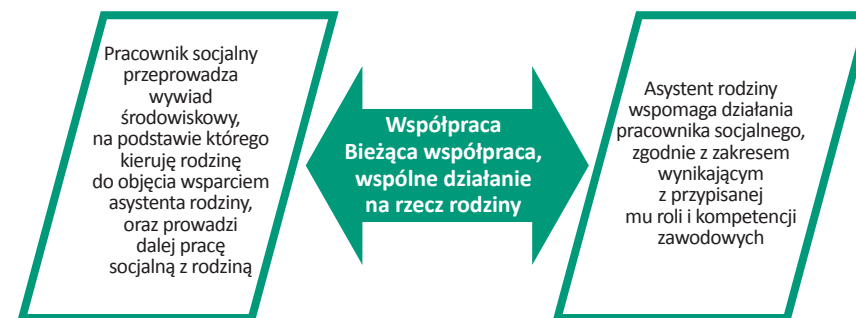


Źródło: B. Kowalczyk, *Modele pracy asystenta rodziny i współpracy z pracownikiem socjalnym*, „Praca socjalna”, Nr 4/2012r

⁶ Tamże

„Model ten zakłada, że większość zadań wykonuje asystent rodziny i jest koordynatorem działań na rzecz rodziny, a pracownik socjalny wykonuje jedynie te zadania, które nakłada na niego ustawa. Nie prowadzi pracy socjalnej z rodziną, a jedynie ogranicza się do przyznawania świadczeń pomocy społecznej”⁷. Jest to model współpracy niepożądany z uwagi na zbyt duże osamotnienie w pracy asystenta rodziny. Najczęściej asystent rodziny pracuje z rodzinami wielo-problemowymi w takiej sytuacji wskazane jest mieć koalicjanta w swojej pracy, co pomoże w niezbędnym zachowaniu dystansu jak również ustrzeże przed subiektywnym odbiorem sytuacji rodziny. „Oczywiście niektóre działania pomocowe nie skupiają się tylko i wyłącznie na pracy w rodzinie, ale i poza nią działając w oparciu o informację, poradnictwo i wiedzę innych dotyczącą bezpośrednio rodziny. Samodzielna praca asystenta rodziny nie przyniesie takich efektów jak praca z innymi. Asystent działając wspólnie z instytucjami i osobami pomocowymi na rzecz rodziny może uzyskać wyznaczony cel” - tak o swojej pracy pisze Beata Bieniek z OPS Trzebinia.

Asystent rodziny wspomagający pracownika socjalnego



Źródło: B. Kowalczyk, *Modele pracy asystenta rodziny i współpracy z pracownikiem socjalnym*, „Praca socjalna”, Nr 4/2012r

„Model ten przyjmuje, że większość zadań wykonuje pracownik socjalny, prowadząc pracę socjalną z rodziną, a asystent rodziny jedynie te zadania, które będą wspomagać zadania pracownika socjalnego, zgodnie z zakresem wynikającym z przypisanej mu roli i jego kompetencji zawodowych”⁸.

Asystent rodziny podczas pracy z rodziną, oprócz kontaktów z pracownikiem socjalnym będzie się również kontaktował z innymi specjalistami pracującymi z rodziną jak np. nauczyciele, pedagog, terapeuta czy kurator. Patrycja Kowalska z GOPS w Bochni tak mówi o tej współpracy - „Współpraca i współdziałanie prowadzą do tworzenia więzi wśród członków grupy, jak też rodzą poczucie tożsamości z zespołem, co zapewnia trwałe i sprawne funkcjonowanie tego zespołu na rzecz osiągnięcia wspólnych celów jej członków. Przy działaniach asystenta rodziny nie można pominąć tak istotnej kwestii jak współdziałanie z koalicjantami poszczególnych jednostek pomocowych oraz innych instytucji. Najściślej współpracę asystent rodziny prowadzi z pracownikami socjalnymi, którzy pełnią ważną rolę, zwłaszcza początkowym okresie współpracy rodziny z asystentem rodziny.

⁷ Tamże, s 11.

⁸ Tamże, s 11.

Dzięki wiedzy na temat rodziny asystent rodziny poznaje wstępnie sytuację. Pozyskuje również informację od zespołu interdyscyplinarnego, jeśli w rodzinie prowadzona jest procedura Niebieskiej Karty.

Asystent współpracuje również z pedagogiem szkolnym, wychowawcą klasy, do której uczęszczają dzieci, dzielnicowym kuratorem oraz innymi instytucjami. Dzięki regularnym kontaktom - zarówno bezpośrednim, jak również telefonicznym z ww. koalicjantami asystent ma lepszy wgląd w sytuację rodziny."

Zatem w pracy asystenta rodziny bardzo ważna jest dobra współpraca z innymi specjalistami znającymi rodzinę. Informacje pozyskane od tych osób mogą być pomocne przy konstruowaniu diagnozy, jak również w samej pracy z rodziną. W tym celu można posłużyć się utworzeniem zespołu interdyscyplinarnego na rzecz rodziny. **Definicja pojęcia Zespołu Interdyscyplinarnego** jest bardzo prosta. Otóż jest to grupa ludzi, specjalistów z różnych dziedzin, zajmująca się rozwiązaniem konkretnego problemu przy wykorzystaniu zasobów będących w dyspozycji każdego z członków takiego zespołu.

Tu należy zaznaczyć, że w myśl tak rozumianej pracy i współpracy z instytucjami na rzecz rodziny i z rodziną pomocne okazałoby się stworzenie jednolitego wzoru legitymacji służbowej.

Podczas współpracy z rodziną asystent rodziny musi pamiętać o zasadzie jawności postępowania.

W każdym wypadku, kiedy asystent rodziny podejmie decyzję o przekazaniu informacji na temat rodzin do innych instytucji czy pracownika socjalnego, w pierwszej kolejności powinien poinformować o tym rodzinę i wyjaśnić powody takiego postępowania. Zasada ta powinna również obowiązywać w sytuacji pracy asystenta rodziny na rzecz rodziny. Czyli rodzina powinna być informowana, z jakimi instytucjami współpracuje asystent rodziny. Taka postawa prowadzi do budowania wzajemnego zaufania.

ROZDZIAŁ II PRZYKŁADOWE METODY PRACY ASYSTENTA RODZINY



Ustawa o wspieraniu rodziny nie określa, jakimi metodami ma się posługiwać asystent rodziny, ustawodawca nie przewidział również wzorów dokumentów. Ustawa mówi jedynie o trzech dokumentach, jakie powinien sporządzić asystent rodziny - to plan pracy z rodziną, okresowa ocena sytuacji rodziny, sporządzenie na wniosek sądu opinii o rodzinie i jej członkach. Ustawa nakłada również na asystenta obowiązek prowadzenia dokumentacji dotyczącej pracy z rodziną, jednak nie precyzuje, o jaką dokumentację chodzi. Brak narzędzi jest bardzo odczuwalny w pracy asystenta rodziny i stanowi utrudnienie w profesjonalnym wsparciu rodziny.

Organizacja pracy asystenta rodziny w różnych OPS jest różnorodna. W większych ośrodkach powołano zespoły asystentów rodziny z koordynatorem na czele, w mniejszych często zatrudniony jest jeden asystent na cały OPS i często sam musi sobie radzić w tej trudnej sytuacji.

Tak o swojej pracy mówi Kinga Wojtal z MOPS Wadowice „Poznanie drugiego człowieka, budowa relacji interpersonalnych, rozmowy o przekonaniach klienta i wzorcach zachowań, tradycjach rodzinnych, dar przekonywania- żeby się chciało, jak się nie chce, pochwały, a czasami trudna do przyjęcia przez rodzinę prawda na temat jej funkcjonowania- to codzienność pracy asystenta rodziny.

Rozpoczynając swoją pracę asystenta rodziny poszukiwałam wskazówek, jak pracować z rodziną, gdy spotykam się z jej problemami, niepokojami, troskami. Nigdzie jednak nie odnalazłam w pełni zadowalającej odpowiedzi na pojawiające się pytania związane z pracą w zawodzie asystenta rodziny- i pewnie nigdy nie odnajdę. Z perspektywy czasu ważne wydaje się solidne przygotowanie teoretyczne, wartości, którymi kieruje się asystent w swojej pracy oraz cele, dla których pracuję z rodzinami. Dla mnie nadrzędnym celem pracy jest wynikające z Ustawy o wspieraniu rodziny dobro dziecka, a codziennym pytaniem co zrobić, aby moim rodzinom żyło się lepiej?

Dobrze, jeżeli moje rodziny widzą potrzebę zmian, rozwiązania konkretnych problemów, stawiania konkretnych pytań, na które szukamy wspólnie odpowiedzi. Wtedy szybko przystępujemy do rozwiązania najpilniejszych kwestii. Dzielimy obowiązki między członkami rodziny, nadrabiamy zaległości w szkole, poszukujemy miejsc, w których można jeszcze zapytać o pracę, załatwiamy sprawy w urzędach. O wiele trudniej jest w momencie, gdy wsparcie asystenta jest rodzinie niejako narzucone, gdy rodzina podpisuje zgodę na asystenta nie chcąc tak naprawdę jego pomocy, gdzie asystent traktowany jest jako zło konieczne, intruz, czasami szpieg. W takich przypadkach lekarstwem jest czas, cierpliwość i wyrozumiałość asystenta. Wtedy najczęściej podejmuje się takie działania, w których rodzina dostrzeże szybkie korzyści płynące ze współpracy z asystentem. Często można spotkać też rodziny, które swój styl wychowania dzieci, funkcjonowania rodziny, uważają za jedyny i słuszny. Wtedy bardzo trudno przekonać rodzinę, że można żyć inaczej i będzie to dla rodziny korzystniejsze. Rodziny traktują wtedy asystenta i jego rady jak zamach na ich wolność i możliwość dokonywania wyboru. Wtedy i ja sama zaczynam myśleć- jakie mam prawo decydować za kogoś? Wtrącać się w czyjeś życie? W moim przypadku odpowiedzią jest dobro dziecka. Jeżeli uważam, że jest ono naruszane- mam prawo, a nawet obowiązek ingerowania w życie rodziny.

W pracy z rodzinami kieruję się też zasadą: *Słowa uczą, przykłady pociągają.*

Asystent rodziny to nowy zawód, pierwsze wzmianki realizowania asystentury rodziny pojawiły się w 2006r. w Sopocie i Elblągu. Asystentura w podanych ośrodkach prowadzona była jako program pilotażowy⁹. W związku z powyższym, nie ma zbyt szerokiej literatury na temat metod stosowanych przez asystentów rodziny. W większości OPS asystenci korzystają z metod zaczerpniętych z metodyki pracy socjalnej, pracy z indywidualnym przypadkiem, modelu skoncentrowanym na rozwiązaniu, podejścia systemowego do pracy z rodziną lub indywidualnych pomysłów.

⁹ M. Rudnik, *Asystentura rodzin realizowana w ośrodkach pomocy społecznej w Polsce*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodzin*, Wyd. MOPS Gdynia i Uniwersytet Gdański, Gdynia 2010, s 33.

PRACA Z INDYWIDUALNYM PRZYPADKIEM

Metodę indywidualnego przypadku można potraktować jako indywidualne podejście do rodziny. Analiza sytuacji rodziny i członków wchodzących w jej skład, borykających się z jakimś problemem, wymaga specyficznego spojrzenia i specyficznego oddziaływania na cały system rodzinny. Na podstawie zebranych informacji, prowadzi do opracowania diagnozy przypadku i planu pomocy rodzinie, podjęcie działań profilaktycznych i kompensacyjnych¹⁰.

Zgodnie ze współczesną metodyką praca z indywidualnym przypadkiem obejmuje dwa podstawowe składniki:

1. **Studium przypadku** - obejmuje charakterystykę losów, sytuacji zewnętrznej i wewnętrznej jednostki/rodziny w kontekście problemu, w rezultacie czego prowadzi do powstania diagnozy;
2. **Praca z przypadkiem** - oparta na wspólnym z rodziną planie pracy, obejmująca działania o charakterze pomocowym.

Zgodnie z założeniami działania metodycznego praca metoda indywidualnego przypadku dzieli się na etapy:

- Diagnoza przypadku
- Opracowanie planu postępowania
- Prowadzenie przypadku
- Zakończenie pracy z przypadkiem

Zasady w stosowaniu metody indywidualnego przypadku

1. **Akceptacja klienta** - oparta na zasadach poszanowania godności, tolerancji, swobody wyboru wartości i celów życiowych;
2. **Indywidualizacja i podmiotowe podejście do każdego klienta** - oparta na niepowtarzalnej osobowości klienta, z jego prawami i potrzebami;
3. **Zasada współodpowiedzialności za proces zmiany** - odpowiedzialność ponosi zarówno asystent rodziny, jak i rodzina i poszczególni jej członkowie;
4. **Zasada neutralności i obiektywizmu** - oparta na profesjonalnej wiedzy, rozpatrywanie każdej sytuacji, nie dokonywanie osądów podczas analizy sytuacji, poszukiwanie przyczyn i sposobów rozwiązań istniejącego problemu niezależnie od poglądów i postaw przyjmowanych przez osoby pomagające;
5. **Zasada ograniczonego zaangażowania emocjonalnego** - niedopuszczalne jest zarówno spoufalanie się, litowanie się nad klientem, jak i nadmierny dystans i chłód;
6. **Zasada samostanowienia klienta** - uznanie prawa klienta do wolności, prawo do popełniania błędów i odpowiedzialności za swoje życie;
7. **Zasada udostępniania zasobów** - aktywne poszukiwanie możliwości zaspokajania potrzeb;
8. **Zasada dobra rodziny i poszczególnych jej członków** - uwzględnienie w postępowaniu pomocowym korzyści poszczególnych członków środowiska rodzinnego;

¹⁰ I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wyd. Śląsk, Katowice 2010, s 122.

9. **Zasada wzmacniania kompetencji i możliwości rozwojowych klienta** - wyposażenie w wiedzę i umiejętności niezbędne do samodzielnego funkcjonowania;
10. **Zasada poufności informacji** - respektowanie prywatności i nieujawniania informacji uzyskanych od klienta bez jego wiedzy i zgody osobom trzecim (z wyłączeniem przepisów obowiązującego prawa)¹¹.

Kilka wskazówek, które mogą być użyteczne w pracy z rodziną

1. Nie koncentruj się nadmiernie na problemie, kieruj swoje wysiłki w celu nazwania:
 - Co rodzina chce, aby się zmieniło;
 - Czego oczekuje od ciebie, jako asystenta rodziny;
 - Co musi się zmienić w życiu rodziny, aby było to możliwe.
2. Ustal z rodziną cele, które będą:
 - Realistyczne,
 - Sformułowane w pozytywnych kategoriach,
 - Raczej małe niż duże.
3. Szanuj tempo rodziny we wprowadzanych zmianach, jedni robią to szybciej, inni wolniej. O tempie zawsze decyduje rodzina, ty jedynie możesz to zaakceptować.
4. Od samego początku pierwszej rozmowy szukaj zasobów rodziny.
5. W czasie spotkań z rodziną sprawdzaj czy to, co wspólnie robicie w czasie waszych spotkań jest ważne i użyteczne dla rodziny.
6. Jeśli wyczujesz, że rodzina zaczyna się opierać, zmień strategię. Poszukaj innych dróg kontynuowania pracy.

PRACA Z RODZINĄ - MODEL SKONCENTROWANY NA ROZWIĄZANIACH

Podejście to służy budowaniu rozwiązań, nie koncentruje się na analizie problemu. Celem jest poszukiwanie najbardziej optymalnego rozwiązania dla sytuacji, w jakiej znalazła się rodzina. To od klienta/rodziny można nauczyć się zarówno tego, co jest pomocne w poszukiwaniu właściwych rozwiązań, jak również tego, co się nie sprawdza. Jak pisze Jacek Szczepkowski, najważniejsze przesłanie podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach można zawrzeć w jednym zdaniu

Jeśli coś się nie zepsuło - nie naprawiaj tego.¹²

Zdanie to sugeruje, że nie należy zmieniać tego, co działa i sprawdza się w praktyce. Jeżeli rozpoznamy, że u rodziny, z którą pracujemy, zauważymy, że dane zachowania są pomocne przy rozwiązywaniu problemów i przynoszą ulgę, to nie zmieniamy tego. Nie ma sensu zmieniać wszystkiego.

¹¹ Ryszard Szanferberg, *Standardy w pracy socjalnej. Wprowadzenie*, Wrzós, s.8.

¹² J. Szczepkowski, *Praca socjalna - podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Wyd. Akapit, Toruń 2010, s. 59.

Izabela Krasiejko w książce *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej* podaje następującą strukturę przebiegu spotkania:¹³

1. Nawiązanie kontaktu i przejście do określenia celu. Uzgadnianie celów polega na wspólnym z klientem sformułowaniu jego potrzeb. Cele powinny być realne i możliwe do osiągnięcia, krótkoterminowe. Podczas nawiązania kontaktu (jak również przy innych okazjach) należy pamiętać o komplementowaniu klienta.

Komplement - wzmacnianie we współpracy z klientem tych aspektów jego życia, które mogą być użyteczne w osiąganiu celów działania. Podczas komplementowania należy pamiętać:

- Mówimy do klienta tylko takie rzeczy, które potrafimy uzasadnić konkretnymi faktami z życia klienta,
 - Mówimy do klienta raczej w kategoriach jego możliwości, umiejętności np. „**możesz**” niż w kategoriach właściwości, czyli „**jesteś**”
2. Po sformułowaniu celu, przechodzi się do budowania preferowanej przyszłości bez problemu. W tym miejscu zadaje się charakterystyczne dla tej metody pytanie o „cud”. Prześledzenie wraz z klientem krok po kroku tego, co będzie inaczej w życiu klienta, kiedy zdarzy się cud, często przynosi zaskakujące efekty. Na tym etapie pojawiają się również pytania o wyjątki, czyli poszukiwanie w życiu klienta elementów w przeszłości lub teraźniejszości „świata bez problemu”.

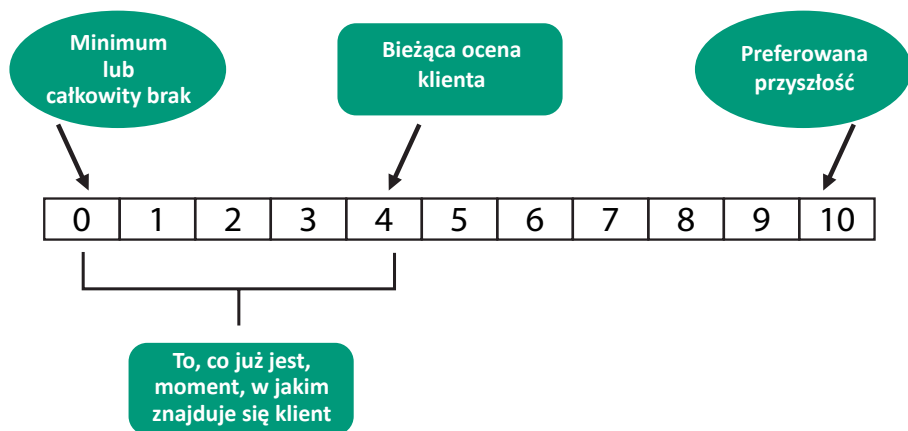
Przykładowe pytania o wyjątek:

- Kiedy było lepiej?
- Na czym polegała ta zmiana?
- Co wtedy było inaczej?
- Jak się wtedy zachowywałeś?
- Co wtedy robiłeś?
- Jakie myśli Ci wtedy towarzyszyły?
- O czym wtedy bardziej pamiętałeś?
- Jakie emocje wtedy przeżywałeś?
- Jak wtedy wyglądałeś?
- Co zmieniło się w Twoim wyglądzie?
- Jak wtedy się ubierałeś?
- Co się wtedy zmieniło wokół Ciebie?
- Jak wyglądało Twoje mieszkanie?

Jeśli klient nie potrafi przypomnieć sobie wyjątku, to spokojnie poczekaj aż sobie przypomni lub użyj podobieństwa. Może widział coś u znajomych, co może opowiedzieć.

¹³ I. Krasiejko, *Metodyka...* s.177

3. Kolejny krok to ocenianie obecnej sytuacji przy użyciu pytań o skalę. Prosi się klienta o umieszczenie siebie na skali od 0 do 10.



Technika skalowania może pomóc klientowi w uporządkowaniu pewnych tematów, jak również w konkretyzowaniu obrazu rzeczywistości, pomaga dostrzegać to, co już istnieje. Skalować można wiele wymiarów funkcjonowania klienta, zaczynając na ocenie jego aktualnej sytuacji, gotowości do zmian, motywacji, ocenę realności zakładanych zamierzeń.

- Po umiejscowieniu klienta na skali, pracuje się w dalszej kolejności nad określeniem kolejnego kroku w kierunku osiągnięcia założonych zamierzeń, oraz jak ten krok wykonać. Decyzja należy do klienta, w jakim tempie będzie szedł i kiedy i co zrobi. Każdy krok przekładany jest na konkretne zachowania. Określa się również, po czym klient poznał, że te krok przyniósł poprawę.
- Ostatnim etapem podczas spotkania jest przekazanie krótkiej informacji, która powinna zawierać pozytywne podsumowanie uzyskanych informacji, komplementy związane z potrzebami dla dalszego postępu zasobami klienta oraz zadanie do wykonania do czasu kolejnego spotkania.

Przykład dobrej praktyki realizowanej z użyciem metody skalowania w pracy asystenta rodziny w MOPS Tarnów podaje Magdalena Jędrusik: „W celu dokonania właściwej diagnozy potrzeb rodziny, ustalenia wspólnych celów w pracy oraz określenia stopnia zachodzących zmian w funkcjonowaniu rodziny przydatne okazało się wprowadzenie narzędzia pracy, jakim jest Karta oceny sytuacji rodziny metodą skalowania. Karta ta pozwala ocenić na skali od 0 do 10 zarówno członkom rodziny, jaki i asystentowi 3 podstawowe aspekty życia rodziny, nad poprawą których w swojej pracy skupiają się asystenci rodziny, tj.¹⁴

- Prawidłowe umiejętności opiekuńczo-wychowawcze w zakresie: stosowania właściwych metod wychowawczych, prawidłowej komunikacji w rodzinie, pełnienia ról rodzicielskich, konstruktywnego rozwiązywania konfliktów, kształtowania wartości rodzinnych, rozpoznawania potrzeb wynikających z rozwoju dzieci, organizacji czasu wolnego dla

rodziny i dzieci, a przede wszystkim zapewnienia poczucia bezpieczeństwa wszystkim członkom rodziny.

- Prawidłowe umiejętności prowadzenia gospodarstwa domowego w zakresie: gospodarowania budżetem domowym, podziału obowiązków w rodzinie, utrzymania czystości w domu i organizowania przestrzeni w nim, dbania o higienę i zdrowy styl życia członków rodziny, przygotowania pełnowartościowych i ekonomicznych posiłków.
- Prawidłowe umiejętności społecznego funkcjonowania w zakresie: aktywnego poszukiwania pracy, korzystania z własnych możliwości i uprawnień, komunikacji społecznej, załatwiania spraw urzędowych, w tym również spraw związanych z poprawą sytuacji bytowej i materialnej rodziny.

Ocena sytuacji rodziny ww. narzędziem odbywa się dwukrotnie: na początku podjęcia pracy z rodziną, co pozwala asystentowi rodziny dokładnie zdiagnozować sytuację rodziny oraz wyłuskać cele własne rodziny, nad osiągnięciem, których rodzina będzie chciała pracować; oraz na zakończenie współpracy z rodziną, co pozwoli określić stopień zmian, jakie zaszły w rodzinie w poszczególnych aspektach jej funkcjonowania.

Ww. narzędzie jest szczególnie przydatne przy określaniu celów klienta, których realizacja niezbędna jest do osiągnięcia trwałych i pozytywnych zmian w funkcjonowaniu rodzin¹⁵.

PODEJŚCIE SYSTEMOWE DO PRACY Z RODZINĄ

W podejściu tym uwaga zostaje skupiona nie na osobie, ale na osobach, wśród których ona żyje, czyli na rodzinie. Zakłada, że problem osoby zakotwiczony jest w sposobie funkcjonowania systemu, z którego ta osoba pochodzi. Zgodnie z teorią systemów, zmiana w systemie powinna spowodować zmianę w jego elementach.

Zasady i prawa funkcjonujące w systemie rodzinnym

- Cyrkularność**- relacje międzyludzkie nigdy nie są jednostronne, zachowanie jednej osoby wpływa na cały system rodzinny.
- Tendencja do utrzymania stałości (homeostazy) i równocześnie tendencja do zmiany.** Zbyt sztywne lub rozmyte granice zakłócają potrzebę stałości i zmiany co może prowadzić do zaburzeń w systemie rodzinnym.
- Kierunek rozwojowy** - przechodzenie przez kolejne fazy cyklu rozwojowego rodziny. Większość rodzin przechodzi przez poszczególne fazy życia rodzinnego w sposób naturalny, bez większych trudności. Rodziny dysfunkcyjne nie potrafią przystosować się do koniecznych zmian, które wynikają z nowych zadań jakie stają przed rodziną i jej członkami. Zakłócenia w cyklu życia rodzinnego powodują również:
 - **Stresory poziome**- nagłe wydarzenia życiowe np. wypadek,- utrudniają przejście do następnej fazy
 - **Stresory pionowe**- przekazywane z pokolenia na pokolenie, mity, wzorce.
- Delegacje rodzinne**- narzucenie jakiejś wizji, sposobu życia na jednego z członków rodziny. Odbywa się w sposób nieświadomy. Może spowodować wypadnięcie z normalnego rytmu rozwojowego członka rodziny. Podstawowe elementy systemu to role jakie pełnią członkowie rodziny, zasady pełnienia ról i sposoby wymiany informacji¹⁵. Dynamikę życia rodzinnego kształtują naturalne procesy rozwojowe, opisywane, jako **cykle życia rodzinnego**.

¹⁴ Standardy pracy socjalnej z rodziną z dziećmi opr. Dorota Ławniczek, Magdalena Marszałkowska, Beata Mierzejewska, Danuta Polczyk, Lidia Zeller, Wrzós, s.3.

¹⁵ M. de Barbaro, *Struktura rodziny*, [w:] B. de Barbaro, *Wprowadzenie do systemowego rozumienia rodziny*, Wydawnictwo UJ, Kraków 1999r, s. 45 - 55.

I Faza: narzeczeństwa

- partnerzy uczą się kontaktu, stopniowo oddzielają się od rodziny pochodzenia, co dla wielu osób mających trudności z nawiązaniem związków emocjonalnych jest zadaniem trudnym,
- młoda osoba zyskuje dojrzałość zarówno psychiczną, jak i finansową.

II Faza: para małżeńska bez dzieci - około 2 lat

- ceremonia ślubna pozwala małżonkom i ich rodzinom na uzmysłowienie sobie przejścia do następnej fazy życia,
- para wypracowuje sobie sposoby radzenia w kwestiach spornych,
- pojawia się stres, który dotyczy m.in. wspólnego mieszkania, pogłębienia się relacji, okazywania sobie uczuć pozbawionego iluzji, rozczarowań praktycznych problemów dnia codziennego, dopasowania seksualnego, podziału obowiązków domowych, podziału ról i władzy,
- każdy z małżonków przechodzi przez proces uniezależniania się od rodziców - mieszkanie, finanse, samodzielne rozwiązywanie podejmowanie trudnych decyzji,
- na tym etapie para radzi sobie stosując sposoby nabyte w rodzinach, z których pochodzi,
- zbyt silny wpływ rodziców może być destrukcyjny,
- zadaniem małżonków jest wypracowanie porozumienia dotyczącego zasad panujących w ich związku.

III Faza: para z małym dzieckiem, od urodzenia do 2,5 roku życia pierwszego dziecka

- jeżeli we wcześniejszej fazie małżonkowie nie rozwiązali kwestii spornych, w tym okresie wracają ze zdwojoną siłą,
- kobieta przeżywa zmiany fizyczne po ciąży, frustracje związane z opieką nad dzieckiem,
- małżonkowie muszą się nauczyć roli rodzica i funkcjonować w niej równolegle,
- jeżeli ciąża była podstawowym powodem małżeństwa, małżonkowie mogą wzajemnie się obwiniać,
- jeżeli pomiędzy małżonkami zaburzone jest porozumiewanie się, mogą rozwiązywać problemy „przez dziecko”.

IV Faza: rodzina z dziećmi w wieku przedszkolnym - do 6 roku życia pierwszego dziecka

- reorientacja potrzeb kobiety,
- ustalenie kompetencji babć i dziadków,
- decyzja kobiety co do okresu powrotu do pracy a opieką nad małym dzieckiem,
- konflikty w parze o niezrealizowanie swoich potrzeb,
- adaptacja dziecka do przedszkola,
- decyzja co do drugiego dziecka,
- rozluźnienie więzów matki z pierwszym dzieckiem.

V Faza: rodzina z dzieckiem do 13 roku życia najstarszego dziecka

- powodem trudności mogą być: niespełnienie wzajemnych oczekiwań, nierównomierne zaangażowanie się małżonków w sprawy domowe, pochłonięcie obowiązkami domowymi, problemy wychowawcze z dorastającymi dziećmi, konieczność dokonywania zmian w relacjach małżeńskich.

VI Faza: rodziny z nastolatkami do 21 roku życia pierwszego dziecka

- dzieci pozostają pod coraz większym wpływem rówieśników,
- dzieci przechodzą z roli dziecka do roli dorosłego, co wywołuje niepokój,
- okres odchodzenia któregoś z członków rodziny stanowi dla pozostałych osób stres.

VII Faza: rodziny z dziećmi opuszczającymi dom - od pierwszego do ostatniego dziecka

- rytuały dające dziecku status dorosłego (18 urodziny),
- małżeństwo może nie mieć sobie nic do powiedzenia, odchodzące dziecko odbiera powody do kontaktu,
- wraz z opuszczeniem domu przez dziecko mogą pojawić się problemy, zwłaszcza jeżeli rodzice komunikowali się przez dziecko,
- mogą wrócić problemy małżeńskie sprzed narodzenia dziecka,
- poczucie odpowiedzialności dziecka za rodziców może być tak silne, że zrezygnuje ono z założenia własnej rodziny,
- mogą pojawić się objawy chorobowe o dziecku jako nieświadomy proces łączenia rodziców.

VIII Faza: „Pustego gniazda” - wszystkie dzieci wyprowadziły się

- przejście par na emeryturę, wycofanie się z aktywności, życie we dwoje,
- wchodzenie w rolę dziadków,
- stopniowe przechodzenie z roli rodziców do roli dziadków,
- wypracowanie nowego kontaktu z dziećmi,
- trudności małżeńskie występujące częściej, jeżeli związek budowany był wokół dziecka,
- zmaganie się z naturalnymi konsekwencjami starzenia się, zmniejszenie sprawności i konieczność opieki.

IX Starzenie się członków rodziny

- przygotowanie się do odchodzenia,
- kiedy jeden z partnerów umiera, małżonek pozostający przy życiu może czuć się zbędny,
- tworzenie swoich celów na ten etap życia,
- ważną jest radość z kontaktów z wnukami, możliwości dzielenia się przez starszą osobę swoim życiowym doświadczeniem,

- ❑ rodzina podejmuje decyzję, czy podejmuje się opieki nad starszym rodzicem czy kieruje go DPS, podjęcie tej decyzji zależne jest od stanu zdrowia osoby starszej, ale również od tego jak opiekowano się osobami starszymi w rodzinie w minionych pokoleniach¹⁶.

W pracy z rodziną w podejściu systemowym należy pamiętać o mitach rodzinnych. Mity i inne reguły budują tożsamość. Kształtują role, misje i dziedzictwa poszczególnych członków rodziny, którzy przeważnie nie zdają sobie z tego sprawy.

Mit rodzinny to zespół przekonań rodzinnych wyznawanych przez wszystkich członków rodziny, może powodować:

- ❑ zaburzenia w ocenie rzeczywistości,
- ❑ nadmierną, sztywną identyfikację członków rodziny z przypisanymi im przez mit rolami i relacjami,
- ❑ utrzymanie rodzinnej homeostazy.

Jednym z narzędzi stosowanych w podejściu systemowym do pracy z rodziną jest **genogram** - sposób rysowania drzewa rodzinnego pozwalający nanieść informacje o członkach rodziny i relacjach przynajmniej w zakresie trzech pokoleń, narzędzie umożliwiające głębsze zrozumienie rodziny i jej wielopokoleniowych uwarunkowań i tego, co dzieje się w niej aktualnie.

Reasumując, według podejścia systemowego do pracy z rodziną można powiedzieć, że źródłem zachowania jednostki jest rola jaką pełni w rodzinie. Patologia zachowania jest wynikiem zaburzeń struktury rodziny, zasad określających sposób pełnienia ról i sposobów komunikacji.

Przykładowe pytania pomocne w pracy z rodziną

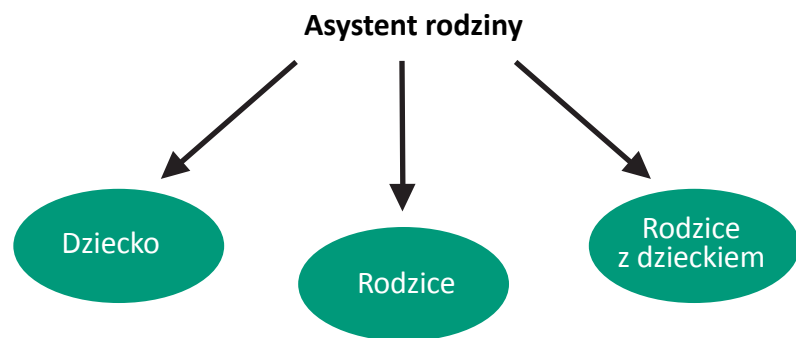
1. Kto i dlaczego skierował rodzinę do współpracy asystentem rodziny?
2. Kto z członków rodziny pierwszy podjął kontakt, rozmowę?
3. Jak wyglądali i jak zachowywali się poszczególni członkowie rodziny?
4. Dlaczego rodzina zdecydowała się na współpracę z asystentem rodziny?
5. Czy rodzina ma jakiś podstawowy problem?
6. Jak zaczęły się trudności? Jak jej rozwiązano? Jak znaczne były te kłopoty?
7. Jakie próby rozwiązania problemu zawiodły i dlaczego?
8. Jak jest organizacja rodziny jako systemu?

ROZDZIAŁ III ETAPY METODYCZNEGO DZIAŁANIA ASYSTENTA RODZINY



¹⁶ K. Ostoja-Zawdzka, *Cykl życia rodzinnego*, [w:] B.de Barbaro, *Wprowadzenie do systemowego rozumienia rodzin*, Wyd. UJ, Kraków 1999r, s.18 - 30.

Praca socjalna jest pretekstem do przywrócenia rodzinie wiary w możliwości pozytywnej zmiany. Rodzina kierowana do współpracy z asystentem rodziny najczęściej jest rodziną z wieloma problemami, często zagrożoną wykluczeniem społecznym. Jednak preambuła do ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej mówi o dobru dziecka, jako głównym celu, który ma przyswiecać w pracy z rodziną. Można zatem powiedzieć, że asystent rodziny w tak rozumianej pracy będzie mieć trzech odbiorców, na których musi się szczególnie skupić.



Jak już zostało zaznaczone w poprzednim rozdziale, rodzina to system, który charakteryzuje jego struktura, system ról oraz system władzy i kontroli. W większości ośrodków preferowaną metodą pracy przez asystenta rodziny jest metoda indywidualnego przypadku i na tym oparte są etapy metodycznego działania.

ETAPY METODYCZNEGO DZIAŁANIA ASYSTENTA RODZINY

1. Diagnoza:

- zapoznanie się z oczekiwaniami rodziny oraz przedstawienie zasad i możliwości oferowanego wsparcia,
- pogłębienie wiedzy o sytuacji związanej z problemem rodziny,
- dokonanie oceny analizy sytuacji rodziny z dziećmi.

2. Opracowanie planu pracy z rodziną:

- przy określaniu planu pracy z rodziną i wyznaczaniu celów należy wziąć pod uwagę możliwości, zasoby rodziny i jej środowiska, a także deficyty i bariery,
- przy konstruowaniu planu pracy z rodziną należy przyjąć zasadę opracowania planu dla całej rodziny,
- wszystkie czynności, jakie mają wykonywać członkowie rodziny należy szczegółowo z nimi omówić,
- przy omawianiu działań, jakie ma podjąć rodzina należy omówić trudności, jakie mogą się pojawić a także zapewnić o swoim wsparciu.

3. Realizacja planu działania i ewentualna modyfikacja planu pracy ze względu na zmianę sytuacji rodziny i zgłaszanych potrzeb.

4. Okresowa ocena sytuacji rodziny:

- dokonywana wspólnie z rodziną, służy ocenie, czy podejmowane działania przybliżają rodzinę do założonych celów i wpływają na poprawę sytuacji.

5. Zakończenie współpracy/ ewaluacja końcowa:

- istotne, aby przy zakończeniu współpracy, w podsumowaniu końcowym wzięli udział wszyscy członkowie rodziny,
- porównanie z rodziną sytuacji z początku współpracy i pokazanie zmian, jakie zaszły.

6. Okresowy monitoring rodziny po zakończeniu współpracy:

- na zasadzie wsparcia, a nie kontroli.

Przykład metodycznego działania asystenta rodziny Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Tarnowie podaje pracująca w tej instytucji Magdalena Jędrusik.

Wniosek pracownika socjalnego do Dyrekcji o objęcie rodziny pomocą asystenta. Przydzielenie asystenta rodziny.

1. Podpisanie przez dorosłych członków rodziny zgody na objęcie asystenturą.
2. Wprowadzenie asystenta przez pracownika socjalnego do rodziny.
3. Poinformowanie rodziny o zasadach i funkcji asystentury. Ustalenie przez asystenta rodziny zasad współpracy z rodziną oraz granic.
4. Diagnozowanie środowiska przez asystenta również poprzez wykorzystanie „Karty oceny sytuacji rodziny metodą skalowania”.
5. W terminie około 1 miesiąca od wejścia do rodziny opracowanie wspólnie z rodziną Planu Pracy, uzgodnienie go również z pracownikiem socjalnym oraz Koordynatorem rodzinnej pieczy zastępczej/Koordynatorem POW.
6. Realizacja działań zawartych w planie pracy i ewentualna modyfikacja tego planu ze względu na zmianę sytuacji rodziny i zgłaszane problemy.
7. Okresowa ocena sytuacji rodziny w okresie do 6 miesięcy od podjęcia współpracy z rodziną.
8. Ponowna diagnoza sytuacji rodziny metodą skalowania.
9. Po osiągnięciu założonych celów zakończenie współpracy z rodziną lub zakończenie jej ze względu na brak współpracy.
10. Monitoring sytuacji rodziny- przyjęto, że okres monitoringu wynosi do 3 miesięcy, wizyty w środowisku- 1 do 2 miesięcznie.

Innym przykładem wartym odnotowania to asystentura rodzin realizowana w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie w ramach projektu systemowego współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego z Funduszu Społecznego.

Etapy metodycznego działania asystenta rodziny w MOPS w Krakowie:

1. Spotkanie wprowadzające pracownika socjalnego z asystentem rodziny.
2. Zapoznanie się z sytuacją rodziny i kontraktem u pracownika socjalnego.

3. Wejście do rodziny wraz z pracownikiem socjalnym.

4. Realizacja usługi, pozostawanie w bieżącym kontakcie z pracownikiem socjalnym;

- w trakcie realizacji usługi rodzina zobowiązana jest do uczestnictwa w warsztatach dla rodziców oraz odbycia konsultacji z psychologiem.

5. Zakończenie, podsumowanie usługi.

W omawianym przykładzie zwracają uwagę stosowane dwie metody pracy tj metoda pracy z indywidualnym przypadkiem (asystent- rodzina) oraz metoda pracy grupowej (warsztaty dla rodziców).

Do metod, jakimi może posłużyć się w swojej pracy asystent rodziny można zaliczyć:

- Wyjaśnianie
- Wspieranie
- Podnoszenie poczucia własnej wartości/sprawstwa
- Podnoszenie umiejętności rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji
- Podnoszenie świadomości poprzez udzielenie informacji
- Modelowanie
- Działania wychowawcze
- Porada
- Trening np. budżetowy, utrzymania czystości w mieszkaniu
- Rozszerzenie sieci kontaktów
- Towarzyszenie zarówno na spacerze, jak i jako pomoc w załatwianiu spraw urzędowych
- Delegowanie zadań

ROZDZIAŁ IV DIAGNOZA RODZINY



W pracy asystenta rodziny definicja diagnozy polega na rozpoznaniu przyczyn niepokojącego stanu danej rodziny, na których można oprzeć postępowania pomocnicze, przywracając stan pożądany. Istotne jest ujawnienie splotu okoliczności decydujących o trudnej sytuacji rodziny i wskazania jej czynników dominujących. Jest ona niezbędnym elementem poprawnie zaplanowanego procesu wprowadzania zmian.

Rodzaj, ilość i zakres zebranych informacji o rodzinie i poddanych analizie (rzetelność, adekwatność, kompletność i komplementarność) warunkuje dalszą skuteczną pracę z rodziną.

Obszar badań rodziny



Na proces diagnozy składa się etap gromadzenia danych, a następnie etap ich analizy i dokumentowania. W celu zgromadzenia danych wykorzystuje się metody:

- Wywiad z rodziną,
- Obserwacja, w tym obserwacja uczestnicząca,
- Analiza dokumentów zastanych,
- Konsultacja z innymi specjalistami w sytuacji, gdy rodzina objęta jest innymi formami wsparcia,
- Można dodatkowo skorzystać: genogram, socjometrii, testów.

Diagnoza powinna składać się z elementów:

- Przyczyny trudnej sytuacji życiowej oraz źródła tych przyczyn - opis trudności i problemów klienta powinien zawierać zarówno to, co widzi i mówi klient jak i to, co dostrzega asystent rodziny;
- Uprawnień i zasobów klienta oraz jego środowiska, które mogą pomóc w rozwiązywaniu problemu;
- Ograniczeń i barier klienta raz jego środowiska, które stanowią przeszkodę w realizacji celów, wykorzystywaniu uprawnień;
- Możliwości wykorzystania uprawnień i zasobów oraz obszarów możliwych działań odnoszących się do różnych obszarów funkcjonowania rodziny np. sytuacja materialna, mieszkaniowa, zawodowa itp.

Wywiad z rodziną - powinien mieć charakter wywiadu jakościowego, podczas którego asystent rodziny naprowadza klienta na interesujące go obszary tematyczne. Asystent rodziny powinien być przygotowany i obeznany z pytaniami, jakie zamierza zadać. Umożliwi to stworzenie odpowiedniej atmosfery tak, aby rozmowa miała naturalny przebieg, co może ułatwić klientowi wypowiedzianie się na trudne dla niego tematy.

Obserwacja - (wg M. Łobockiego) to celowa czynność polegająca na planowanym i systematycznym postrzeganiu zmysłowym faktów, zdarzeń, procesów, zjawisk, ich gromadzeniu i interpretowaniu. Poprawna obserwacja powinna być:

- Celowa - nastawiona na jasno określony cel;
- Obiektywna - niezależna od osobistych i subiektywnych odczuć lub oczekiwań obserwatora;
- Dokładna - wyczerpująca i wnikliwa;
- Planowa - prowadzona w sposób zorganizowany, w planie tym uwzględniamy min. czas trwania obserwacji, sposoby obserwowania, sposoby zapisu danych z obserwacji¹⁷.

Cechy dobrego obserwatora

- **Zainteresowanie ludźmi i zjawiskami, będącymi przedmiotem obserwacji.** Trafności i wnikliwości obserwacji sprzyja, gdy osoba chce poznać dane stanowisko, zależy jej na zdobyciu informacji, ciekawi ją jak zachowują się ludzie w określonych sytuacjach.
- **Aktywność umysłowa, polegająca głównie na umiejętności skupiania uwagi na tym, co się dzieje w otoczeniu.**
- **Spostrzegawczość, czyli umiejętność dostrzegania chwilowych, subtelnych aspektów ludzkich zachowań i wzajemnych relacji.**
- **Postawy w stosunku do wykonywanych zadań** - w przypadku tego zadania wyróżniającymi się aspektami tej postawy jest rzetelność i dokładność. Dobry obserwator widzi i rejestruje to, co powinien, a nie to, co jemu wydaje się ważne lub ciekawe.
- **Wiedza o obserwowanym zjawisku** - wiedza ukierunkowuje uwagę; dzięki niej jesteśmy nastawieni na spostrzeganie tego, co istotne¹⁸.

Analiza dokumentów - polega na uporządkowaniu i interpretacji zawartych w nich treści pod kątem problemu (celu) badawczego lub także hipotezy roboczej. Służy pozyskiwaniu danych bezpośrednio związanych z dochodami i warunkami bytowymi rodziny czy stanem zdrowia.

¹⁷ M. Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*. Wyd. Impuls, Kraków 2007r, s. 226 - 229.

¹⁸ Tamże, s 226 - 229

Przy okazji zbierania informacji na rzecz zdiagnozowania rodziny asystent rodziny ma jeszcze jedno kluczowe zadanie, a mianowicie nawiązanie i budowanie relacji z rodziną, co stanowi podstawę do dalszej pracy.

Etapy budowania relacji z rodziną

1. Pozytywne nastawienie do rodziny.
2. Uprzejmość: niezależnie od sytuacji pamiętaj o zwrotach grzecznościowych czy uśmiechu.
3. Akceptacja: uznanie poszczególnych członków rodziny takimi, jakimi są, z wadami jak i zaletami.
4. Ugodowość: jeśli chcesz mieć dobre stosunki z rodziną, musisz o to zabiegać. Tu pamiętaj o zasadach; nigdy nie kłóć się z rodziną, jeśli rodzina, z którą współpracujesz nie będzie zgadzać się z tym, co masz do zaoferowania, poszukaj innego rozwiązania, jeśli nie będziesz potrafił zapanować nad swoimi emocjami, najlepiej zakończ wizytę; nigdy nie mów, że członkowie rodziny nie mają racji, ponieważ spowoduje to, że się zdenerwują i zaczną się sprzeciwiać, jak również może doprowadzić do konfliktu w waszych relacjach.
5. Zauważ zasoby, jakie posiada rodzina. Przykładowe obszary, w których możesz wykorzystać zasoby:
 - Wygląd osobisty, np. docerń ubranie, fryzurę;
 - Cechy i zalety poszczególnych członków rodziny, np. docerń punktualność;
 - To, co rodzina posiada lub czym się otacza, np. wykształcenie, zauważ piękne rośliny w mieszkaniu.
6. Pochwal rodzinę lub poszczególnych członków, chociażby za chęć współpracy. Ważne: chwal za każdym razem, gdy któryś z członków rodziny zrobi coś dobrze, aż zaczniesz wykonywać to automatycznie.
7. Poświęć rodzinie uwagę, tak, aby czuła, że jest dla Ciebie ważna i w chwili pracy z rodziną zajmujesz się tylko jej sprawami.
8. Bądź autentyczny w tym, co robisz.

Beata Bieniek, asystent rodziny z OPS Trzebinia, tak pisze o budowaniu relacji z rodziną „Każda budowa opiera się na solidnych podstawach i dobrym wykonawcy. Znając podstawy prawidłowego postępowania i prowadzenia rozmowy, zdobędziemy zaufanie wielu beneficjentów. W trakcie pierwszej wizyty u klienta możemy zbudować relacje, które będą owocowały w dalszej pracy z rodziną. Najważniejszą rzeczą jest, aby nie wywołać negatywnego wrażenia. Pierwsze gesty i słowa wypowiedziane podczas wizyty domowej, będą rzutowały na dalszą pracę z rodziną. Zjednanie sobie obcych osób nie jest łatwe, a świadomość, że praca będzie długoterminowa, może przerażać jeśli na początku naszej drogi pomocowej popełniliśmy błąd. Niestety trzeba będzie takie relacje szybko podreperować i poprawić swoje błędy. Najważniejszymi elementami budowania zaufania w pracy asystenta rodziny jest: rozmowa dotycząca nie tylko życia rodzinnego, ale i spraw błażych, ogólnych, nie wymuszanie wizyt, które można przełożyć na inny dzień, nie stawianie siebie za wzór, unikanie dyrektywnego traktowania *nie rozstawianie całej rodziny po kątach*, chwalenie rodziny za wykonane postępy, mówienie prawdy *nie owijanie w bawełnę*, zapobieganie nieporozumieniom i rozładowywanie napięć, uśmiech- nieoceniony w czasie dobrych relacji z całą rodziną, uprzejmość i takt”.

Już podczas pierwszego kontaktu z rodziną asystent rodziny zaczyna budować relację. Poniżej znajduje się kilka uniwersalnych zasad ważnych przy pierwszym spotkaniu:

1. Przywitaj się ciepło, uściśnij dłoń, uśmiechnij się, nawiąż kontakt wzrokowy. Przedstaw się, zapytaj się, w jaki sposób możesz zwracać się do członków rodziny.
2. Przypomnij cel waszego spotkania, wyjaśnij, na czym będzie polegała współpraca między wami i jak długo będzie trwała. Upewnij się, czy rozmówca rozumie i akceptuje te informacje.
3. Okaż prawdziwe zainteresowanie rodziną. Niech zadawane pytania będą sposobem na poznanie sytuacji rodziny.
4. Zwracaj szczególną uwagę na to, jak reaguje Twój rozmówca. Dostosuj swoje zachowanie do jego reakcji tak, aby czuł się swobodnie. Zadawaj kolejne pytania dopiero wówczas, gdy będzie dla Ciebie jasne, że rozmówca czuje się z Tobą dobrze. I Pamiętaj nie żałuj czasu na nawiązanie kontaktu.

Opracowana diagnoza sytuacji rodziny jest elementem wyjścia do formułowania celów pracy z rodziną. Należy jednak pamiętać, że opracowana diagnoza dotyczy konkretnej rodziny i to jej problemy mają być rozwiązane. Dlatego asystent rodziny zawsze powinien starać się poznać obraz sytuacji nakreślony przez samą rodzinę.

ROZDZIAŁ V KONSTRUOWANIE PLANU PRACY Z RODZINĄ



Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej mówi o trzech dokumentach, jakie są obligatoryjne w pracy asystenta rodziny. Jednym z tych dokumentów jest plan pracy z rodziną. Samo nazewnictwo wskazuje, jak ma być ten plan konstruowany. Aktywną stroną w pracy nad tym dokumentem jest sama rodzina. Od asystenta rodziny zależy, w jaki sposób połączy w całość zdobytą wiedzę na temat rodziny (diagnozę) i skonstruuje cele pracy z rodziną. Aby podjęte działania były skuteczne, rodzina musi uważać cele zapisane w planie pracy za swoje własne.

Każdy człowiek ma wpojone poczucie wolności wyboru. Potrzebę samodzielnego decydowania o własnym losie. Dlatego pomysły narzucone przez innych odrzuca. Włączenie członków rodziny od samego początku w decydowanie o swoich sprawach może zmniejszyć opór wobec pomocy, jak również w taki sposób pomagający okazuje szacunek rodzinie.

Kilka wskazówek, jak zmniejszyć opór wobec zmian

- eliminuj uczucie niepewności, wyjaśniaj istotne powody zmian oraz umożliwaj zadawanie pytań o aspekty zmian, które najbardziej martwią członków rodziny;
- włącz rodzinę do rozwiązywania ich własnych spraw. Im więcej swobody pozostawisz do kontrolowania własnej pracy, tym większe będzie zaangażowanie;
- członków rodziny traktuj w sposób podmiotowy, a nie przedmiotowy;
- nie wywołuj żadnego zaskoczenia. Gdy tylko to możliwe informuj członków rodziny o mających nastąpić zmianach (nawet niewielkich). Daj wystarczającą ilość czasu na oswojenie się z zmianami.

Konstruując plan pracy z rodziną ważne jest, aby rozmawiać ze wszystkimi członkami rodziny. Praca z pojedynczym „delegatem” rodziny rzadko prowadzi do rozwiązania problemów całej rodziny. Jeśli asystent rodziny kontaktuje się tylko z jednym członkiem rodziny, jego rozumienie problemów rodziny ograniczone jest tylko do jednego punktu widzenia. Należy również pamiętać, iż „delegat” rodziny jest najsilniejszym członkiem rodziny i pracując jedynie z nim pogłębiamy nierównowagę w rodzinie. W konsekwencji może to prowadzić do pogłębienia osamotnienia i niezrozumienia pozostałych członków rodziny.

Przystępując do pracy nad planem pracy z rodziną bardzo ważna jest umiejętność słuchania, obejmująca rodzinę jako całość, jak również poszczególnych członków rodziny, dążąc do zrozumienia problemów ze strony każdego z nich.

Cztery kroki skutecznego słuchania

1. **Słuchanie aktywne**- słuchanie to proces aktywny, który wymaga naszego udziału. Pełne zrozumienie wymaga zadawania pytań i udzielania informacji zwrotnych. Do sposobów aktywnego słuchania zalicza się sposoby:
 - **Parafrazowanie**- to powtarzanie swoimi słowami tego, co nam się wydaje, że ktoś powiedział. Parafrazę można zacząć słowami; *Innymi słowy.... Czy dobrze zrozumiałem, to, co Pani powiedziała.....*
 - **Precyzowanie**- oznacza zadawanie pytań aż do uzyskania pełniejszego obrazu, często towarzyszy parafrazowaniu. Precyzowanie pomaga skoncentrować się na czymś więcej niż tylko ogólnikach.
 - **Informacja zwrotna**- pomaga drugiej osobie ocenić znaczenie i skuteczność swojego komunikatu. Daje szansę rozmówcy na poprawę błędnych interpretacji i wyjaśnienie nieporozumień. Istnieją trzy ważne cechy informacji zwrotnej, musi być: **natychmiastowa**

- wypowiedziana zaraz po zrozumieniu pełnym komunikatu; **szczera** - ma to być szczera prawdziwa reakcja osoby słuchającej; **wpierająca** - przekazująca w sposób łagodny i delikatny to, co chcemy powiedzieć, ale nie powodująca szkody.

2. **Słuchanie empatyczne** - oznacza słuchanie z odpowiednim nastawieniem. Mówiąc obrazowo polega na tym, aby dać się wprowadzić w świat myśli i przeżyć drugiego człowieka. Nasza umiejętność słuchania w naturalny sposób obniża się, gdy nasz rozmówca złości się, krytykuje lub użala nad sobą. Jeśli słuchanie empatyczne sprawia nam trudność można zadać sobie następujące pytania pomocnicze:

- Skąd wyływa ta złość, z jakiej potrzeby?
- Jakiego niebezpieczeństwa doświadcza nasz rozmówca?
- O co prosi?

3. **Słuchanie otwarte** - najważniejsza zasada słuchania z otwartością to wysłuchanie komunikatu do końca a dopiero potem ocenianie go. Przedwczesna ocena nie ma sensu, ponieważ nie posiadamy pełnych informacji.

4. **Słuchanie świadome** - na słuchanie świadome składają się dwa elementy. Pierwszy to porównanie tego co słyszymy z naszą wiedzą, porównujemy bez osądów jak dany komunikat pasuje do znanych nam faktów. Drugi element to obserwowanie i wsłuchiwanie się w spójność wypowiedzi np. czy ton głosu, wyraz twarzy osoby mówiącej odpowiada treści komunikatu¹⁹.

Tak o pracy asystenta rodziny mówi Beata Bieniek z Ośrodka Pomocy Społecznej w Trzebini: „Można mnożyć wiele przykładów pomocy, ale aby asystent osiągnął zamierzony efekt, musi być nastawiony na innych i dla innych. Fenomen bycia dobrym w tej pracy i efektywnym tkwi w samym asystencie i ego indywidualnym podejściu do klienta. Pozytywne nastawienie to sukces w pracy z rodziną”.

W konstruowaniu planu pracy z rodziną bardzo ważna jest umiejętność wyznaczania celów.

Efektywne wyznaczanie celów

- *wyznaczaj realistyczne cele*, takie, które będziecie w stanie wspólnie z rodziną osiągnąć.
- *ustal każdy cel jako pozytywne zadanie*, wyrażaj cele pozytywnie.
- *wyznacz precyzyjny cel*, ustal daty, czas, żebyś mógł wspólnie z rodziną mierzyć stopień osiągnięcia. Jeśli to zrobisz, będziecie wiedzieć kiedy osiągnęliście zamierzony cel i satysfakcję z wykonanego zadania.
- *staraj się mieć cele niskiego poziomu*, które są małe i osiągalne. Jeśli cel jest zbyt duży, może się wydawać, że rodzina nie robi żadnego postępu w jego kierunku. Zachowanie celów małymi i zwiększającymi się osiągnięciami, daje więcej okazji do nagród.
- *wyznaczaj cele, których wykonanie zależy głównie od rodziny od Ciebie*: dbaj aby wyznaczać takie cele, nad którymi macie wspólnie z rodziną jak największą kontrolę. Nie ma nic bardziej zniechęcającego niż nie osiągnąć swojego celu z powodów, które są poza kontrolą np. z powodu złych warunków, złej pogody, wypadków.

- *nie wyznaczaj zbyt łatwych celów*. Powinieneś wyznaczać cele tak, aby były trochę powyżej tego co możecie wspólnie z rodziną teraz osiągnąć, ale nie tak daleko, żeby nie było dużej nadziei, że je osiągniecie.

Reasumując, plan pracy z rodziną powinien być krótki i zrozumiały dla obu stron tj. asystenta i rodziny. Obejmować zakres działań mających na celu przezwycięzenie trudnej sytuacji życiowej, jak również zawierać terminy ich realizacji. Powinien być pisany wspólnie ze wszystkimi członkami rodziny. Brać pod uwagę zmienność sytuacji rodziny. Zawierać cele długoterminowe jak również krótkoterminowe np. cel do realizacji do następnego spotkania z asystentem rodziny. Sporządzenie planu pracy z rodziną powinno być poprzedzone przygotowaniem diagnozy sytuacji rodziny zawierającej punkt widzenia asystenta, jak również samej rodziny. Ważne, aby rodzina otrzymała kopię planu pracy, tak aby w każdym momencie członkowie rodziny mogli wrócić do zapisanych celów, przypomnieć sobie terminy realizacji.

¹⁹ Matthew McKay, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Wyd. GWP, Gdańsk 2005r, s. 23 - 28.

ROZDZIAŁ VI ASYSTENT RODZINY W PRAKTYCE - MONOGRAFIA RODZINY



Niniejszy rozdział ma za zadanie przedstawić historię rodziny w sposób możliwie obiektywny i zmianę, która się w tej rodzinie dokonała poprzez współpracę z asystentem rodziny i wsparcie pracownika socjalnego. Najwierniejszy obraz oddający sens pracy asystenta rodziny można stworzyć na podstawie prawdziwej historii. Zmiana, jaka zaszła w funkcjonowaniu prezentowanej rodziny może nie jest wielka, ale uchroniła rodziców przed umieszczeniem dziecka w placówce opiekuńczo- wychowawczej.

Prezentowana sytuacja rodziny obejmuje okres od momentu trafienia do pomocy społecznej, poprzez współpracę z asystentem rodziny i pracownikiem socjalnym aż do zakończenia współpracy z asystentem rodziny. Ze względu na ochronę danych osobowych i prywatność rodziny zostały zmienione dane i personalia członków rodziny. Jest to przykład dobrej praktyki z MOPS Kraków.

Sytuacja rodziny (stan, kiedy informacja o rodzinie trafiła do MOPS)

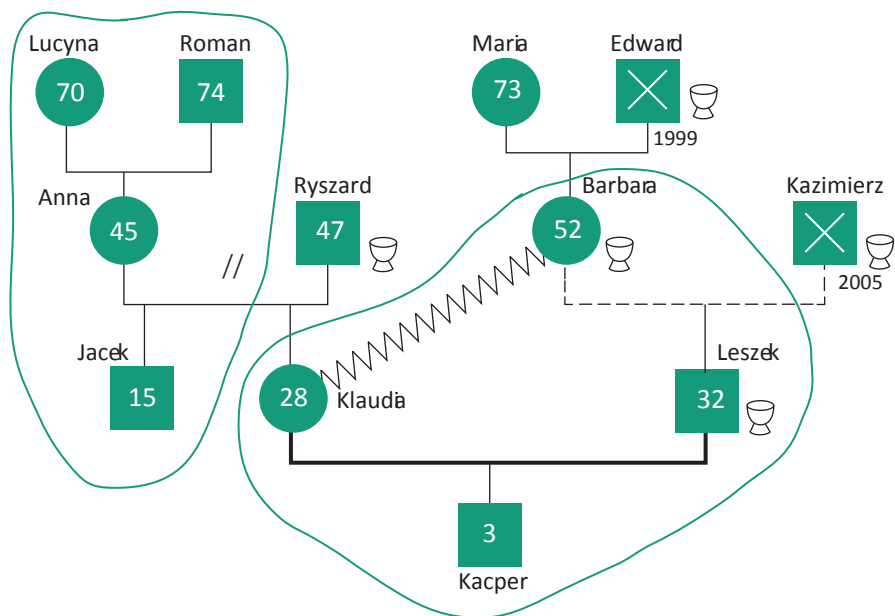
- Państwo Kowalscy są małżeństwem z rocznym stażem. Mają jedno dziecko, chłopca w wieku 6 miesięcy.
- Pani Klaudia Kowalska urodziła się w 1985r, posiada wykształcenie zawodowe (cukiernik)
- Pan Leszek Kowalski urodził się w 1981r, posiada wykształcenie podstawowe, nigdy nie posiadał stałego zatrudnienia, pracuje dorywczo.
- Kacper Kowalski urodził się w 2010r.

Krótką charakterystyka poszczególnych osób w rodzinie

- Klaudia - wycofana, nieufna w stosunku do nowo poznawanych osób, zamknięta w sobie. Bardzo dbająca o wygląd zewnętrzny, zawsze schludnie ubrana i umalowana.
- Leszek - agresywny, w nieadekwatny sposób wyrażający swoje emocje. Osoba mająca problemy z komunikacją, zwłaszcza z osobami obcymi. Mężczyzna nie dbający o swoją higienę, zaniedbany, niechlujny. Unikający kontaktów zwłaszcza z osobami pracującymi w organizacjach i instytucjach. Nadużywający alkoholu - często urządzający spotkania towarzyskie w domu i spożywający alkohol w obecności dziecka.

Sytuacja mieszkaniowa

Pani Klaudia wraz z mężem Leszkiem i synem Kacprem zajmują jeden pokój z kuchnią w domu jednorodzinny. W drugim pokoju z kuchnią mieszka teściowa Pani Klaudii Pani Barbara. Wejście do domu, przedpokój i łazienka są przestrzeniami wspólnymi. Mieszkanie jest bardzo skromnie urządzone, zagrzybione i wymaga gruntownego remontu. Właścicielami domu jest Pan Leszek z matką. Na podwórku przed domem leży sterta połamanych mebli oraz desek, które Pan Leszek przywozi na zimę na opał. W domu nie ma prądu, rodzina korzysta z energii elektrycznej od sąsiada. W domu zajmowanym przez rodzinę było bardzo zimno, ponieważ rodzina ogrzewała mieszkanie jedynie tym, co zdołał zgromadzić Pan Leszek, a dodatkowo dom był ogrzewany jedynie w momencie pobytu Pana Leszka w mieszkaniu.



Legenda do genogramu rodziny:

———— otoczone są osoby zamieszkujące razem

~~~~~ relacja konfliktowa

----- związek nieformalny

// rozwód

○ kobieta

□ mczczyzna

===== silny związek uczuciowy

28, 52, 15 wiek danej osoby

✕ osoba zmarła

## Sytuacja materialna

Pani Klauďia nigdy nie pracowała zawodowo, zajmuje się prowadzeniem domu i opiek nad synem.

Pan Leszek podejmuje prace dorywcze (głównie jako pomoc na budowie lub zbiera złom), nigdy nie posiadał stałego zatrudnienia. Nie przykłada się do wykonywanej przez siebie pracy, więc często ją zmienia. Rodzina utrzymuje się głównie z tego, co zarobi Pan Leszek oraz wsparcia w postaci zakupów żywniowych ze strony babci Pani Marii.

## Sytuacja zdrowotna

Pani Klauďia i jej syn są osobami zdrowymi. Kacper w wieku sześciu miesięcy przeszedł zapalenie płuc, poniewz dom był nie ogrzewany i chłopiec trafił do szpitala. O niepokojącej sytuacji w rodzinie szpital zawiadomił MOPS.

Pan Leszek jest osobą uzaleźnion od alkoholu. Od alkoholu również uzaleźniona jest matka Pana Leszka, która pod wplywem alkoholu często awanturuje się z synow.

## Więzi rodzinne, życie społeczne, sąsiedztwo

Pani Klauďia wyszła za mz za Pana Leszka w 2010r., pół roku po ślubie urodził się ich syn. Po ślubie Pani Klauďia wyprowadziła się od matki i zamieszkała w domu z mzem i jego matk. Według niej w małżeństwie nie ma żadnych konfliktów, problemy pojawiły się w relacji z teściową, która ma pretensje do synowej, że „zabrała” jej syna. Pani Barbara jest zazdrosna o syna i nie potrafi pogodzić się z faktem, że syn ma teraz dla niej mniej czasu i nie angażuje się w jej sprawy. Pani Barbara nadużywa alkoholu, zdarza się często, że odwiedzają ją znajomi, z którym spożywa alkohol. W tych spotkaniach uczestniczy również Pan Leszek.

Problem alkoholowy w rodzinie Pana Leszka istnieje od dawna. Oboje rodzice Pana Leszka nadużywali alkoholu, gdy ten był dzieckiem, co było powodem umieszczenia go w placówce opiekuńczo- wychowawczej.

Pani Klauďia utrzymuje kontakt ze swoją rodzin. Niemalże codziennie odwiedza matk i babci, z którą jest szczególnie związana. W odwiedziny do domu rodzinnego zabiera syna. Mz bardzo rzadko towarzyszy jej w spotkaniach z rodzin. Pani Klauďia nie dostrzega w zachowaniu mza żadnych problemów, zawsze potrafi wytłumaczyć jego zachowanie. Państwo Kowalscy, na co dzieñ zwracają się do siebie bardzo uprzejmie („kochanie”) i okazują sobie czułość, jednak kiedy Pan Leszek wpada w złość jest agresywny, używa wulgaryzmów w stosunku do żony, deprecjonuje jej pozycj w rodzinie.

Pani Klauďia w stosunku do syna prezentuje postaw akceptującą, jednak często zapomina o podstawowych obowiązkach, zmianie pieluch, nakarmieniu dziecka czy przebraniu w czyste ubranie.

Państwo Kowalscy nie utrzymuj żadnych relacji sąsiedzkich, Pani Klauďia nie posiada koleżanek, towarzysko udziela się Pan Leszek.

## Występujące problemy w rodzinie

- Nadużywanie alkoholu przez Pana Leszka
- Brak odpowiednich wzorców rodzicielskich (szczególnie ze strony Pana Leszka)
- Niedojrzałość emocjonalna Pani Klauďii i Pana Leszka, niegotowość do pełnienia adekwatnych rów społecznych (rodzica, pracownika)
- Problemy opiekuńczo- wychowawcze
- Ubóstwo

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zasoby wewnątrz rodziny</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ silna więź pomiędzy Panią Klaudią i Panem Leszkiem,</li> <li>■ chęć utrzymania więzi rodzinnych,</li> <li>■ motywacja Pani Klaudii do rozwijania kompetencji rodzicielskich,</li> <li>■ aktywność Pana Leszka w zarabianiu pieniędzy,</li> <li>■ wykształcenie Pani Klaudii.</li> </ul>              | <b>Zasoby na zewnątrz rodziny</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ zainteresowanie i wsparcie ze strony MOPS,</li> <li>■ wsparcie finansowe ze strony babci Pana Leszka,</li> <li>■ wsparcie w opiece na nad Kacprem ze strony babci Pani Klaudii.</li> </ul>                           |
| <b>Możliwości wewnątrz rodziny</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ograniczenie spożywania alkoholu przez Pana Leszka i dążenie do utrzymania trzeźwości,</li> <li>■ poprawa funkcjonowania społecznego,</li> <li>■ zwiększenie atrakcyjności na zawodowej na rynku pracy,</li> <li>■ poprawa w pełnieniu ról, zwłaszcza w prawidłowej opiece nad synem.</li> </ul> | <b>Możliwości na zewnątrz rodziny</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ wsparcie i zaangażowanie ze strony asystenta rodziny i pracownika socjalnego,</li> <li>■ dostępność placówek wspierających zdrowie i rozwój rodziny.</li> </ul>                                                  |
| <b>Zagrożenia wewnątrz rodziny</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ rozerwanie więzi rodzinnych,</li> <li>■ pozbawienie lub ograniczenie prawa rodzicielskich,</li> <li>■ pogłębienie uzależnienia od alkoholu.</li> </ul>                                                                                                                                           | <b>Zagrożenia na zewnątrz rodziny</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ naznaczenie społeczne,</li> <li>■ interwencje instytucjonalne,</li> <li>■ wykluczenie społeczne,</li> <li>■ przymusowe leczenie odwykowe,</li> <li>■ pobyt dziecka w placówce opiekuńczo-wychowawczej</li> </ul> |

## Działania podjęte przez rodzinę w trakcie współpracy z asystentem rodziny i pracownikiem socjalnym

Informacja o rodzinie trafiła do MOPS w styczniu 2011r. ze szpitala, w którym przebywał Kacper. W początkowym okresie pracownik socjalny zdiagnozował problemy i zasoby rodziny, oraz oszacował straty, jakie może ona ponieść. Następnie zawarto kontrakt socjalny z rodziną, w którym wyznaczono cele, jakie chce osiągnąć przy aktywnym wsparciu asystenta rodziny. Pan Leszek był stroną w kontrakcie, jednak były to jedynie działania pozorne, nie uczestniczył w spotkaniach z asystentem rodziny, unikał również spotkań z pracownikiem socjalnym. Głównym celem, do którego dążyli członkowie rodziny było przezwyciężenie ich trudnej sytuacji m.in. poprzez budowanie wzorców prawidłowego funkcjonowania rodziny. Celami szczegółowymi były- abstynencja Pana Leszka, wzrost aktywności w zakresie poruszania się na rynku pracy, poprawa funkcjonowania społecznego a przede wszystkim zwiększenie spójności rodziny i wzrost kompetencji opiekuńczo - wychowawczych rodziców.

Należy zaznaczyć, że z rodziną w okresie dwóch lat pracowało dwóch asystentów rodziny. Z pierwszą osobą rodzina nie potrafiła dojść do porozumienia i po półrocznej współpracy przy udziale pracownika socjalnego zdecydowano o zmianie osoby asystenta rodziny.

➔ Działania podjęte przez Panią Klaudię  
Na początku współpracy była zamknięta i niechętna do podejmowania aktywności. W kontrakcie socjalnym zadeklarowała utrzymanie czystości w mieszkaniu i na podwórku, dbanie o zaspokojenie podstawowych potrzeb syna (regularne przewijanie, karmienie, wspólne spędzanie czasu z dzieckiem). W drugim roku wsparcia asystenta rodziny Pani Klaudia rozpoczęła regularne spotkania z psychologiem, wzięła aktywny udział w „Szkole dla rodziców”, którą ukończyła z wynikiem pozytywnym. Zaczęła adekwatnie reagować na potrzeby syna, spędzać z Kacprem czas na wspólnej zabawie. Największym sukcesem Pani Klaudii jest „wyjście z domu”, poprzez uczestnictwo w warsztatach dla rodziców, nawiązała nowe znajomości, ma przyjaciółkę, z którą spotyka się na kawie. Polubiła spacerować i zabawę z dzieckiem. Zaczęła aktywnie szukać pracy, sama napisała i złożyła cv u kilku pracodawców. Potrafi umiejętnie reagować na agresję męża i teściowej np. bez obaw dzwoni na policję i do MOPS. Zaczęła otwarcie mówić o swoich potrzebach, emocjach i problemach.

➔ Działania podjęte przez Pana Leszka  
Pan Leszek Kowalski zobowiązał się do zachowania abstynencji. Podczas współpracy z asystentem rodziny spowodował wypadek na rowerze pod wpływem alkoholu i trafił na cztery miesiące do aresztu. Po powrocie z aresztu rozpoczął współpracę z asystentem rodziny, tzn. nie wychodził już z domu, jak miała przyjść, zaczął uczestniczyć we wspólnych rozmowach. Nadal nie zauważał u siebie problemu alkoholowego i zanikania więzi rodzinnych. Jednak obecność asystenta rodziny miała wpływ także na niego, otworzył się i deklarował chęć zmiany, a także zapewnienie lepszej przyszłości synowi. Zaprzestał zapraszania kolegów do domu i spożywania alkoholu w obecności dziecka. Kolejnym pozytywnym krokiem podjętym przez Pana Leszka było odcięcie się od matki i nie uczestniczenie w spotkaniach przez nią organizowanych. Nie do przecenienia jest zmiana Pana Leszka w stosunku do swojej rodziny. Zauważył wreszcie obecność syna, zaczął bardziej angażować się w życie rodziny, polubił wspólne zabawy z Kacprem. Samodzielnie przeprowadził remont całego mieszkania. Zmianie uległy również relacje z żoną, z którą mężczyzna zaczął budować pozytywne relacje, doceniać rolę, jaką pełni w rodzinie.

➔ Działania podjęte przez asystenta rodziny i koalicjantów  
Asystent rodziny aktywizował rodzinę do podejmowania różnorodnych działań mających na celu poprawę ich sytuacji życiowej, a także proponował konstruktywną organizację czasu wolnego wszystkich członków rodziny. W szczególności chodziło o to, by rodzice spędzali jak najwięcej czasu ze swoim synem. Kładł duży nacisk na takie sprawy jak higienę osobistą trening czystości Kacpra, estetykę otoczenia. Przeprowadzał rozmowy z małżeństwem odnośnie ich relacji, sposobów na znalezienie porozumienia. Motywował Panią Klaudię do udziału w „Szkole dla rodziców”, spotkań z psychologiem. Na bieżąco monitorował poczynania rodziny, bezpośrednio reagował na zdarzenia w niej zachodzące. Wspierał rodzinę w trudnych dla niej momentach. Towarzyszył Pani Klaudii na pierwszych zajęciach na warsztatach dla rodziców. Na bieżąco pozostawał w kontakcie z pracownikiem socjalnym.

**Pracownik socjalny** pełnił bardzo ważną rolę, zwłaszcza w początkowym okresie współpracy rodziny z asystentem rodziny. Dzięki jego wiedzy asystent poznał sytuację rodziny, ponadto to pracownik socjalny podpisał kontrakt socjalny wprowadzający usługę asystenta rodziny.

Pracownik socjalny w ciągu tych dwóch lat zgodnie z potrzebami rodziny i możliwościami ośrodka wnioskował o pomoc finansową. Pomógł w podłączeniu energii elektrycznej do domu. Proponował instrumenty aktywnej integracji, tj. zaproponował Panu Leszkowi uczestnictwo w Klubie Integracji Społecznej, zorganizował uczestnictwo w „Szkole dla rodziców”. Zgłosił rodzinę do objęcia pomocą „Szlachetnej Paczki”.

Na bieżąco monitorował sytuację rodziny i motywował do zmiany. W sytuacji, kiedy rodzina odmawiała współpracy skonfrontował Państwa Kowalskich z bieżącą sytuacją i poinformował sąd o nieprawidłowej sytuacji i zagrożeniu dobra małoletniego dziecka.

## Sytuacja rodziny po zakończeniu współpracy z asystentem rodziny

### → Skład rodziny

Największym pozytywem okazało się, że wszyscy członkowie rodziny Kowalskich pozostali razem i udało uniknąć się ich rozdzielenia. Kacper pozostał w domu, pomimo że istniało duże prawdopodobieństwo umieszczenia go w placówce opiekuńczo- wychowawczej. Zmieniło się podejście do życia Państwa Kowalskich.

**Pani Klaudia** - nabrała zaufania do ludzi i instytucji, więcej czasu spędza z synem, samodzielnie dysponuje posiadanymi zasobami finansowymi, nawiązała nowe znajomości, które nadal kontynuuje.

**Pan Leszek** - zachowuje abstynencję, unika kontaktów z pijącymi kolegami. Na miarę posiadanych możliwości zauważa potrzeby żony i syna.

**Kacper**- uśmiechnięty trzylatek, otwarty, lubi spędzać czas z rodzicami, zwłaszcza z mamą.

### → Sytuacja materialna

Pan Leszek obecnie nie ma przerw w wykonywaniu prac dorywczych, co stanowi główny dochód rodziny. Państwo Kowalscy złożyli wniosek i otrzymują zasiłek rodzinny. Nadal korzystają ze wsparcia finansowego MOPS w formie zasiłku celowego na dofinansowanie do opału.

### → Sytuacja zdrowotna

Pan Leszek stara się zachowywać abstynencję. Rodzice dbają o realizowanie w terminie bilansów i szczepień Kacpra. Pamiętają o regularnym i zbilansowanym odżywianiu syna.

### → Sytuacja mieszkaniowa

Rodzina mieszka w tym samym domu, pomieszczenia przez nią zajmowane zostały wyremontowane, odgrzybione i pomalowane ściany (nadal remontu wymaga podłoga), Kacper ma własne łóżko i kącik do zabawy. Opłaty regulują na bieżąco, w mieszkaniu jest energia elektryczna. W okresie zimowym Państwo Kowalscy pamiętają o ogrzewaniu domu.

### → Więzy rodzinne, życie społeczne, sąsiedztwo

Najistotniejszą widoczną zmianą są umocnione więzi rodzinne, zwłaszcza więź matka- syn. Pani Klaudia chętnie spędza czas z synem, rozumie potrzeby dziecka, zabawa z Kacprem sprawia jej przyjemność. Stara się dziecku poświęcić jak najwięcej czasu, jest to obowiązkowy element w codziennym harmonogramie dnia. Czyta bajki synowi, chodzą razem na spacer, spotyka się na placu zabaw z matkami mającymi dzieci w podobnym wieku.

Pan Leszek unika kolegów spożywających alkohol, utrzymuje prace dorywcze, rozumie, na czym polega odpowiedzialność rodzicielska np., że w domu z małym dzieckiem musi być ciepło, zawsze musi być coś do jedzenia.

### → Występujące problemy

Pani Klaudia i Pan Leszek nadal mają trudności w pełnym sprawnym samodzielnym funkcjonowaniu społecznym. Nakładają się na to zarówno kwestie finansowe- mieszkaniowe, uzależnienie, jak i te związane z ich osobistymi zasobami i deficytami. Pani Klaudia wypracowała zmiany w zakresie opieki nad synem, jednak wydaje się, że nadal potrzebuje stałej motywacji z zewnątrz do podtrzymywania tych zmian.

## Podsumowując

Czas pokaże, czy pozytywne zmiany okażą się trwałe i czy poszczególni członkowie będą potrafili rozwijać swój potencjał. Najważniejsze wydaje się czy rodzice będą w stanie zapewnić odpowiednie warunki swojemu synowi i czy Pan Leszek zachowa abstynencję. Obecnie rodzina objęta jest nadzorem kuratora, jak również opieką pracownika socjalnego. Jednak trzeba sobie zdawać sprawę, że nikt z nas nie jest w stanie przewidzieć, jak potoczą się dalsze losy rodziny. W opisywanej rodzinie Państwa Kowalskich można zobaczyć, że nie zawsze uda się zrealizować wszystkie zamierzone cele (nie udało się włączyć do pełnej współpracy Pana Leszka) nie zawsze również efekty pracy asystenta rodziny muszą być spektakularne. Asystent nie posiada „czarodziejskiej różdżki”, dodatkowo należy pamiętać, że to rodzina decyduje, na jakie zmiany jest gotowa. W zaprezentowanej rodzinie największym sukcesem jest pozostawienie Kacpra z rodzicami i zmiana, jaka dokonała się w myśleniu Pani Klaudii i przez pryzmat tych sukcesów należy patrzeć na pracę z rodziną.

A tak opisuje efekty swojej pracy asystent rodziny Urszula Tryszczyło z MOPS Nowy Sącz.

### Rodzina:

- Matka- Magdalena 29 lat- uzależniona od alkoholu
- Ojciec- Tomasz lat 31- pracuje zawodowo
- Dzieci przebywają w rodzinie zastępczej:
- Monika- lat 11
- Wiktor- lat 2 (orzeczenie o niepełnosprawności)
- Gabrysia- 4 rok ( orzeczenie o niepełnosprawności)

### 1. Ocena asystenta rodziny

Rodzina składa się z 5 osób- małżonków i trójki dzieci przebywających w rodzinie zastępczej. Dzieci w/w- Monika w wieku szkolnym, Wiktor i Gabrysia w wieku przedszkolnym.

Rodzice zaniedbywali leczenie dzieci, niedopełniali obowiązku kontaktu z lekarzem, jak również nie odprowadzali dzieci do przedszkola specjalnego (dwoje dzieci posiada orzeczenie o niepełnosprawności). Na mocy postanowienia Sądu Rodzinnego dzieci zostały skierowane do rodziny zastępczej ze względu na bezradność w sprawach opiekuńczo- wychowawczych, które spowodowane były głównie przez uzależnienie od alkoholu matki dzieci. Rodziną zastępczą spokrewnioną została matka pana Tomka. Ponadto warunki mieszkaniowe rodziny były bardzo ciężkie i nie były dostosowane do potrzeb dzieci wymagających specjalnej troski- rodzina zajmowała jednopokojowe mieszkanie o łącznej pow. 30 m<sup>2</sup>.

**2. Działania podejmowane przez asystenta rodziny** ukierunkowane były na współpracę z rodzicami dzieci w celu dokonania zmiany postawy rodzicielskiej umożliwiającej powrót dzieci do domu. Asystent rodziny skupił się w pierwszej kolejności na pracy z rodzicami dzieci w kierunku dokonania zmian w dotychczasowym ich trybie życia. Głównie skupił się na pracy motywującej matkę dzieci do podjęcia terapii odwykowej. Asystent przeprowadzał liczne rozmowy z rodzicami, z których wynikało, że rodzice bardzo chcą odzyskać dzieci i są gotowi na współpracę z asystentem. Podczas kontaktów asystent rodziny starał się również wywierać wpływ na zmianę postaw rodzicielskich, w szczególności postawy zaniedbywania. Rodzicom udało się również poprawić warunki mieszkaniowe. Zamienili mieszkanie na większe.



### 3. Współpraca z instytucjami

- Rzecznik Praw Dziecka
- Pracownik Socjalny
- Współpraca z Ośrodkiem Profilaktyki i Terapii Uzależnień
- Kurator zawodowy

### 4. Ocena efektów pracy

- matka dzieci ukończyła półroczne leczenie na oddziale zamkniętym odwykowym
- zachowuje półroczną abstynencję
- zamiana mieszkania na większe
- zmiana postaw wychowawczych rodziców
- regularne uczęszczanie rodziców z dziećmi na wizyty specjalistyczne
- powrót dzieci do rodziny biologicznej- cały proces powrotu dzieci do rodziny trwał półtora roku.

## ROZDZIAŁ VII WZORY DOKUMENTÓW



W ustawie w wspieraniu rodziny systemie pieczy zastępczej jest zapis o trzech dokumentach, jakie powinien sporządzać asystent rodziny: plan pomocy rodzinie wspólnie z pracownikiem socjalnym, sprawozdanie z pracy z rodziną oraz opinie do sądu w razie zaistnienia takiej potrzeby.

Najczęściej asystenci rodziny sami tworzą wzory owych dokumentów. Często również w OPS tworzy się więcej dokumentacji niż wymaga tego ustawodawca, co utrudnia pracę. Niniejszy rozdział ma za zadanie przedstawić wzory dokumentów z województwa małopolskiego, jako przykłady dobrych praktyk.

Na odnotowanie zasługuje fakt tworzenia ulotek informacyjnych na temat asystentury rodziny w OPS w celu dotarcia do jak największej grupy odbiorców tj. nie tylko rodziny z problemami ale również do przedstawicieli edukacji, służby zdrowia, policji itp. Działanie takie może przyczynić się do ochrony sytemu rodzinnego a przede wszystkim zabezpieczenia potrzeb dzieci.

- Załącznik Nr 1- Plan Pracy z rodziną „GOPS Kęty
- Załącznik Nr 2- Zasady współpracy rodziny z asystentem rodziny, GOPS Kęty
- Załącznik Nr 3- Ocena zagrożeń rozwoju dziecka- czynnik ryzyka, MGOPS Wieliczka
- Załącznik Nr 4- działania asystenta rodziny, OPS Trzebinia
- Załącznik Nr 5- Ulotka informacyjna GOPS Kęty

## ZAŁĄCZNIK NR 1 - PLAN PRACY Z RODZINĄ, GOPS KĘTY

### PLAN PRACY Z RODZINĄ

Rodzina: .....

Zam.: .....

Pracownik socjalny: .....

Asystent rodziny: .....

### I. OCENA FUNKCJONOWANIA RODZINY

#### ■ DANE OSOBOWE CZŁONKÓW RODZINY

Członkowie rodziny:

imię, nazwisko, data i miejsce urodzenia:

telefon kontaktowy, miejsce zamieszkania- jeżeli jest inne niż całej rodziny:

wykształcenie, miejsce i staż ostatniej pracy/szkoły:

stan zdrowia, niepełnosprawność:

inne problemy, np. uzależnienia:

#### ■ WARUNKI MIESZKANIOWE

1. dom/mieszkanie- (forma własności, ilość pokoi, dostęp do CO, ciepłej wody, gazu, itp.):
2. porządek, higiena, standard wyposażenia:
3. liczba osób zamieszkujących:
4. warunki do spania, nauki i wypoczynku:

#### ■ SYTUACJA FINANSOWA RODZINY

wysokość i źródła dochodów- (z wyszczególnieniem kto otrzymuje: wynagrodzenia za pracę, alimenty, pomoc socjalna, inne dochody):

#### ■ OCENA FUNKCJONOWANIA RODZINY W NASTĘPUJACYCH SFERACH

wychowawcza:

edukacyjna:

konflikty:

przemoc:

struktura (pozycja członków rodziny, osoby dominujące itp.):

więzi emocjonalne:

inne spostrzeżenia, uwagi:

#### ■ MOCNE STRONY

#### ■ SŁABE STRONY

#### ■ SZANSE

#### ■ ZAGROŻENIA

## II. ZAMIERZENIA - CELE GŁÓWNE I SZCZEGÓŁOWE

### 2.1. Cele główne

.....  
.....

### 2.2. Cele szczegółowe

.....  
.....

## III. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

| Lp. | Działania do realizacji | Termin realizacji |
|-----|-------------------------|-------------------|
|     |                         |                   |

## IV. PROPONOWANY CZAS PRACY Z RODZINĄ

.....

.....

Podpis klienta  
rodziny

Podpis asystenta

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
Kęty, dnia .....

.....  
(adres)

## ZAŁĄCZNIK NR 2 - ZASADY WSPÓŁPRACY RODZINY Z ASYSTENTEM RODZINY, GOPS KĘTY

### I. Zasady współpracy

1. Praca asystenta odbywa się w oparciu o zasadę dobrowolności
2. Podczas spotkań asystent rodziny oraz w wszyscy członkowie rodziny objęci usługą dbają o zapewnienie właściwej atmosfery, klimatu współpracy, aktywnie uczestnicząc w dążeniu do realizacji założonych celów. Ponadto ważne jest aby podczas spotkań była przestrzegana zasada wypowiedzania się i zachowania się w sposób kulturalny, respektowania prawa innych do wyrażania własnych opinii.
3. Rodzina wspólnie z asystentem określa obszary wymagające zmiany, formułując cele do osiągnięcia oraz plan pracy.
4. Plan pracy może być modyfikowany w razie takiej potrzeby, na wniosek asystenta bądź rodziny i wymaga akceptacji obu stron.
5. Spotkania z asystentem odbywają się nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie, w terminach ustalonych wspólnie z rodziną. Zakłada się, że usługa będzie realizowana nie krócej niż trzy miesiące.
6. Usługa świadczona jest w miejscu zamieszkania rodziny bądź w miejscu wskazanym przez rodzinę w zależności od jej potrzeb ( urząd, szkoła, świetlica środowiskowa, placówka służby zdrowia, parafia itp.)
7. Asystent wspólnie z rodziną na bieżąco ocenia postępy w realizacji celów ( minimum raz na trzy miesiące).
8. Po zakończeniu realizacji usługi następuje ostateczna ocena współpracy i realizacji zamierzonych celów.

### II. Asystent kończy pracę, gdy nastąpi:

1. Osiągnięcie założonych indywidualnie dla rodziny celów,
2. Zakończenie czasookresu trwania usługi,
3. Rezygnacja rodziny z usługi asystenta,
4. Istotna sytuacja losowa / szczególna, uniemożliwiająca realizację dalszej pracy asystenta,
5. Brak współpracy rodziny z asystentem/ brak zaangażowania ze strony rodziny w realizację Planu Pracy.

**Oświadczam, że zapoznałam / zapoznałem się z treścią niniejszych zasad i zobowiązuje się do ich przestrzegania.**

.....

Podpis dorosłych członków  
rodziny

.....

Podpis asystenta rodziny

## ZAŁĄCZNIK NR 3 - OCENA ZAGROŻEŃ ROZWOJU DZIECKA - CZYNNIK RYZYKA, MGOPS WIELICZKA

### Ocena zagrożenia rozwoju dziecka - czynniki ryzyka

W każdej z rodzin ustalane są czynniki ryzyka krzywdzenia dziecka oraz na tej podstawie motywuje się do szukania pomocy. Czynniki ryzyka to informacje nt. warunków/sytuacji/sposobu funkcjonowania rodziny. Nie we wszystkich rodzinach, w których występują czynniki ryzyka, dochodzić będzie do krzywdzenia dzieci. Przyjmuje się, że występowanie kilku czynników ryzyka powoduje konieczność objęcia rodziny diagnozą monitoringiem oraz szczególnego jej wspierania. Analizuje się i ocenia czynniki leżące po stronie dziecka, rodziców i rodziny jako całości.

#### Czynniki ryzyka związane z osobą dziecka:

- brak opieki lekarskiej podczas ciąży
- brak opieki lekarskiej nad dzieckiem
- brak regularnych szczepień
- niepełnosprawność fizyczna/psychiczna
- przewlekła choroba
- specyficzne zachowania dziecka(nadpobudliwość, moczenie nocne, trudności ze spaniem, trudności z jedzeniem)
- deficyty rozwojowe (problemy z nauką)
- dziecko z poprzedniego związku (nieakceptowane przez drugiego partnera)
- dziecko niespełniające oczekiwań rodziców

#### Czynniki ryzyka związane z osobą rodzica:

- wczesne lub późne rodzicielstwo
- znaczna różnica wieku między matką a ojcem
- niechciana ciąża, krótkie odstępy pomiędzy kolejnymi porodami
- depresja poporodowa
- niesatysfakcjonujący związek z partnerem
- doświadczenie krzywdzenia w obecnym związku
- krzywdzenie w historii poprzednich związków
- doświadczenie krzywdzenia w obecnym związku
- upośledzenie umysłowe, choroba psychiczna, zaburzenia osobowości
- niepełnosprawność fizyczna
- przewlekła choroba
- uzależnienie od alkoholu, narkotyków , lekarstw
- prostytuowanie się
- przeżywanie żałoby
- niepokojąca relacja rodzic- dziecko (rodzic unika kontaktu z dzieckiem, nie reaguje na płacz dziecka, nie mówi do niego, nie uśmiecha się, niechętnie bierze dziecko na ręce

### Czynniki ryzyka wynikające ze struktury i funkcjonowania rodziny

- struktura rodziny: rodzina rozbita, wielodzietna, zastępcza
- partner niebędący ojcem dziecka
- samotne rodzicielstwo
- rodzina niepełna czasowo np. z powodu wyjazdu rodziców
- posiadanie dzieci z różnych związków
- związek nieformalny
- małżeństwo mieszane etnicznie
- przewlekła choroba, inwalidztwo
- zakłócenie w zakresie ról pełnionych przez poszczególnych członków rodziny
- niekorzystna sytuacja ekonomiczno- bytowa
- rodzina wyizolowana społecznie
- długotrwałe konflikty
- uprzednia karalność- pozostawanie w zainteresowaniu policji
- pobyty członków rodziny w placówkach interwencyjnych

## ZAŁĄCZNIK NR 4 - DZIAŁANIA ASYSTENTA RODZINY, OPS TRZEBINIA

DZIAŁANIA ASYSTENTA RODZINY W ..... (miesiąc, rok)  
RODZINA: ..... (imię i nazwisko)

Asystent rodziny: .....

OPS Trzebinia

| DATA | GODZINA WIZYT | OPIS PODJĘTYCH DZIAŁAŃ |
|------|---------------|------------------------|
|      |               |                        |
|      |               |                        |
|      |               |                        |
|      |               |                        |



## ZAŁĄCZNIK 5 - ULOTKA INFORMACYJNA GOPS KĘTY



ul. Sobieskiego 41,  
32-650 Kęty, pokój nr 4

od poniedziałku do piątku:  
7.00 – 15.00  
tel. **515 174 013**  
tel. **33 845 25 51**

W ramach funkcjonowania Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kętach, w kwietniu 20012r. rozpoczął pracę Zespół Asysty Rodzinnej, który swoje działania realizuje zgodnie z przepisami ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej

**Asystent rodziny** to osoba, która w określonym – ustalonym z rodziną czasie wspiera ją, tak by w perspektywie nabyła umiejętności do samodzielnego pokonywania trudności życiowych, zwłaszcza dotyczących opieki i wychowania dzieci.

**Asystent rodziny** spotyka się z rodziną w domu rodziny, innym wyznaczonym miejscu, bądź towarzyszy członkom rodziny podczas wizyt w instytucjach.

**Asystent rodziny** rozeznaje potrzeby rodziny, ustala plan pracy z rodziną, prowadzi dokumentację - pisze sprawozdania z wykonanych zadań.

**Asystent rodziny** współpracuje z pracownikami różnych instytucji pracującymi z rodziną - dla dobra rodziny.

**Asystent rodziny** pomaga rodzinie w realizacji jej celów oraz celów wyznaczonych przez inne instytucje.

Rodzina może skorzystać z pomocy asystenta po nawiązaniu kontaktu z GOPS w Kętach. Asystent zostaje przyznany rodzinie na jej wniosek, wniosek innej instytucji, lub na mocy postanowienia sądu.

**Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej**  
ul. Żwirki i Wigury 8, 32-650 Kęty



## Obszary współpracy asystenta z rodziną

### I. POPRAWY WARUNKÓW SOCJALNO – BYTOWYCH

doradztwo w zakresie prowadzenia gospodarstwa domowego  
trening budżetowy  
trening czystości  
wspieranie w sprawach dotyczących sytuacji zdrowotnej członków rodziny  
pomoc w podnoszeniu kwalifikacji zawodowych  
pomoc w poszukiwaniu pracy  
pomoc w załatwianiu spraw w urzędach i instytucjach

### II. RELACJI W RODZINIE

pomoc w angażowaniu członków rodziny w sprawy bieżące (podział obowiązków)  
pomoc w budowaniu prawidłowych relacji między członkami rodziny  
pomoc w rozwiązywaniu problemów i konfliktów rodzinnych  
doradztwo w zakresie prawidłowego komunikowania się (przekazywanie informacji, rozmowy nt. bieżących spraw, itp.)

### III. PROBLEMÓW OPIEKUŃCZO - WYCHOWAWCZYCH

pomoc w budowaniu prawidłowego wzorca rodzica  
wzmocnienie kompetencji rodziców  
pomoc w organizowaniu/planowaniu czasu dziecka  
pomoc w egzekwowaniu obowiązku szkolnego  
doradztwo w zakresie umiejętnego stawiania granic  
pomoc w budowaniu systemu kar i nagród

W Zespole Asysty Rodzinnej można skorzystać z konsultacji specjalistów:

#### PSYCHOLOGA

w każdy piątek miesiąca  
od 15.00 do 19.00

#### PEDAGOGA

w co drugi wtorek miesiąca  
od 14.00 do 18.00

#### PRAWNIKA

w ostatni piątek miesiąca  
od 16.00 do 20.00

Ustalanie wizyt u specjalistów poprzedzane są rozmową z pracownikiem Zespołu Asysty Rodzinnej.

Wszelkie informacje na ten temat można uzyskać pod nr telefonów  
515 174 013, 33 845 25 51

lub osobiście w budynku GOPS  
ul. Sobieskiego 41 w godzinach pracy.

## BIBLIOGRAFIA

1. Arkadiusz Żukiewicz (red.), *Asystent rodziny - nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki do wsparcia*, Wyd. MOPS Kraków, Kraków 2011r.
2. Małgorzata Szpunar (red.) *Asystentura rodzin, nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Wyd. MOPS Gdynia, Gdynia 2010r.
3. Barbara Kowalczyk, *Modele pracy asystenta rodziny i współpracy z pracownikiem socjalnym*, „Praca socjalna”, 2012r. Nr 4
4. Izabela Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wyd. Śląsk, Katowice 2010 r.
5. Jacek Szczepkowski, *Praca socjalna - podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Wyd. Akapit, Toruń 2010 r.
6. Bogdan de Barbaro (red.), *Wprowadzenie do systemowego rozumienia rodziny*, Wyd. UJ, Kraków 1999 r.
7. Mieczysław Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*. Wyd. Impuls, Kraków 2007r.
8. Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Wyd. GWP, Gdańsk 2005 r.



Wydawca:

**Regionalny Ośrodek  
Polityki Społecznej w Krakowie**

Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej

Publikacja powstała na zlecenie  
**Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej**  
w Krakowie w ramach projektu

Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej