

MAGDALENA ARCZEWSKA

PRACA SOCJALNA Z RODZINĄ – KONTEKST WSPÓŁPRACY SŁUŻB SPOŁECZNYCH W ŚRODOWISKU LOKALNYM NA RZECZ DOBRA DZIECKA. PERSPEKTYWA ASYSTENTÓW RODZINY

ABSTRAKT

Celem artykułu jest przybliżenie wyników badań własnych dotyczących współpracy służb społecznych na rzecz dobra dziecka w środowisku lokalnym w perspektywie asystentów rodziny. Z wypowiedzi badanych asystentów rodziny wyłania się spójny obraz tego, czym jest dobro dziecka, zaspokojenie potrzeb nie tylko podstawowych, ale także psychicznych, społecznych i emocjonalnych. Badani wskazują także na konieczność współpracy asystenta z przedstawicielami innych służb, tak aby działania na rzecz rodziny były efektywne i komplementarne.

Słowa kluczowe: asystent rodziny, współpraca pracowników socjalnych, środowisko lokalne, dobro dziecka

WSTĘP

Dobro dziecka jest podstawowym zagadnieniem prawa rodzinnego, a jego ochrona stanowi jedną z kluczowych zasad systemu prawa. Choć pojęcie „dobro dziecka” nie jest definiowane na gruncie ustawowym, to w literaturze przedmiotu można odnaleźć próby jego dookreślenia. Warto w tym miejscu odwołać się do definicji sformułowanej przez Wandę Stojanowską (1979, s. 21), w której termin „dobro dziecka” w rozumieniu prawa rodzinnego oznacza kompleks wartości o charakterze niematerialnym i materialnym niezbędnych do zapewnienia prawidłowe-

go rozwoju fizycznego i duchowego dziecka oraz do należytego przygotowania go do pracy odpowiednio do jego uzdolnień. Istotną rolę w zakresie ochrony dobra dziecka pełnią pracownicy socjalni. Zgodnie z treścią art. 119 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej zadania pracownika socjalnego określono jako świadczenie pracy socjalnej, analizowanie i ocenianie zjawisk, z którego wynika zapotrzebowanie na świadczenia pomocy społecznej. Ponadto pracownik socjalny jest zobowiązany udzielać informacji, pomocy i wskazówek w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne do rozwiązywania sytuacji trudnych. W zakresie pracy środowiskowej nałożono na pracownika socjalnego obowiązek współpracowania ze specjalistami, aby przeciwdziałać i ograniczać patologie społeczne oraz pobudzania aktywności w społeczeństwie, wzbudzanie działań grup samopomocowych i uczestniczenie w procesie inicjowania, opracowania i wdrażania programów pomocy podnoszącej jakość życia.

CEL

Celem artykułu jest przybliżenie wyników badań własnych dotyczących współpracy służb społecznych na rzecz dobra dziecka w środowisku lokalnym w perspektywie asystentów rodziny.

METODY I TECHNIKI BADAŃ

Badania zrealizowano w okresie wrzesień – listopad 2015 r. W toku badania wykonano łącznie 80 wywiadów pogłębionych z przedstawicielami służb społecznych – zawodów pomocowych: sędziami rodzinnymi, kuratorami zawodowymi, asystentami rodziny, pracownikami socjalnymi, przedstawicielami organizacji pozarządowych działających na rzecz dziecka i rodziny, przy czym 14 wywiadów przeprowadzono z asystentami rodziny. Respondenci wywodzili się ze zróżnicowanych pod względem wielkości środowisk, co przedstawia tabela 1.

Realizacja badania miała w założeniu przynieść odpowiedź na dwa kluczowe pytania badawcze:

Jak pojęcie „dobra dziecka” definiują przedstawiciele służb społecznych działających na rzecz dziecka i rodziny w środowisku lokalnym?

Jak przebiega współpraca służb społecznych w środowisku lokalnym na rzecz ochrony dobra dziecka?

TABELA 1. Oznaczenie respondentów z uwzględnieniem stażu pracy oraz wielkości gminy zatrudnienia

Oznaczenie respondenta	Wielkość gminy w tys. mieszkańców	Staż pracy na stanowisku pracownika socjalnego w latach
A1	Miasto do 20 tys. mieszkańców	3 (wcześniej pracownik socjalny)
A2	Gmina wiejska powyżej 6 tys. mieszkańców	3
A3	Miasto na prawach powiatu powyżej 100 tys. mieszkańców	2,5
A4	Miasto na prawach powiatu powyżej 100 tys. mieszkańców	6
A5	Gmina wiejska do 6 tys. mieszkańców	3 (5 jako pracownik socjalny)
A6	Gmina wiejska do 6 tys. mieszkańców	8 miesięcy
A7	Miasto na prawach powiatu powyżej 100 tys. mieszkańców	3 miesiące (wcześniej wychowawca w pogotowiu rodzinnym, z wykształcenia pracownik socjalny)
A8	Miasto na prawach powiatu powyżej 100 tys. mieszkańców	2
A9	Miasto od 20 do 40 tys. mieszkańców	1,5
A10	Gmina wiejska powyżej 6 tys. mieszkańców	3
A11	Miasto na prawach powiatu do 100 tys. mieszkańców	4
A12	Gmina wiejska powyżej 6 tys. mieszkańców	10 miesięcy
A13	Miasto na prawach powiatu powyżej 100 tys. mieszkańców	3 (wcześniej kurator społeczny w organizacji pozarządowej)
A14	Miasto od 20 do 40 tys. mieszkańców	5 miesięcy

Źródło: opracowanie własne na podstawie typologii: Krawczyk, Potkański, Porawski, 2008.

Wnioski z badań prezentują zatem kontekst współpracy służb społecznych, problemy występujące w tym zakresie oraz wyzwania stojące przed systemami – pomocy społecznej i wymiaru sprawiedliwości.

WNIOSKI Z BADAŃ¹⁾

Dobro dziecka

Z wypowiedzi badanych asystentów rodziny wyłania się spójny obraz tego, czym jest dobro dziecka. Jest to zatem zaspokojenie potrzeb nie tylko podstawowych, lecz także psychicznych, społecznych i emocjonalnych. Elementem dobra dziecka jest także zapewnienie dziecku poczucia bezpieczeństwa i wsparcia w jego rozwoju. To właśnie zapewnienie dziecku bezpieczeństwa wydaje się kluczowym elementem jego dobra:

Dobro dziecka to poczucie bezpieczeństwa, przynależności, poczucie pełnej akceptacji. To jest zabezpieczenie jego wszystkich potrzeb, takich podstawowych chociażby. Ważne by dziecko miało poczucie bezpieczeństwa, miłości [AS1].

Dobro dziecka to jest stworzenie dziecku miejsca, w którym dziecko jest bezpieczne, kochane i do którego chce się wracać [AS4].

Dobro dziecka to stworzenie takich warunków dla dziecka, żeby ono mogło godnie żyć, żeby czuło tę miłość, ciepło, dom. Nie widziało kłótni, krzyków [AS5].

Dobro dziecka to poczucie bezpieczeństwa, także takiego fizycznego, że nikt go w nocy nie zbudzi i nie wyrzuci z domu [AS7].

Respondenci często zwracali uwagę na aspekt emocjonalny – miłość i poczucie więzi:

Chodzi o to, żeby było ciepło w rodzinie, żeby była miłość, to jest najważniejsza rzecz [A6].

Dobro dziecka to jest stworzenie takich warunków dla dziecka, żeby ono mogło godnie żyć, żeby czuło miłość i ciepło [A5].

Dziecko musi wiedzieć, że ktoś je kocha [A3].

¹⁾ W artykule wykorzystano ilustracyjnie część materiału, który stanowi podstawę pracy *Dobro dziecka w perspektywie sędziów rodzinnych i służb społecznych* – w przygotowaniu.

W wypowiedziach asystentów rodziny pojawiały się rozważania dotyczące relacji dwóch zasad: dobra dziecka i integralności rodziny. W opinii badanych, dopóki jest to możliwe, należy dążyć do zachowania integralności rodziny, jednak w sytuacji zagrożenia dobra dziecka należy je bezwzględnie chronić, zabierając dziecko ze środowiska. Wychowanie dziecka w rodzinie buduje jego poczucie bezpieczeństwa i pozwala na stały kontakt z osobami bliskimi. Pozwala dziecku wzrastać w poczuciu miłości i akceptacji oraz uczy wyrażania i pełnego przeżywania emocji. Oddają to kolejne wypowiedzi:

Dobro dziecka to przede wszystkim bycie z tymi wszystkimi członkami, domownikami. Nieważne, czy w biedzie, czy tak jak nam się wydaje, że tutaj nie ma warunków. Bycie razem i trzymanie się razem [AS1].

To wszystko się ze sobą łączy – dobro dziecka i dobro rodziny. Jedno jest zależne od drugiego. Jeżeli dzieje się w rodzinie źle, to cierpią na tym dzieci [AS5].

Niemniej jednak respondenci podkreślali, że zasada dobra dziecka ma najważniejsze znaczenie z punktu widzenia pracy z rodziną i wspierania jej w rozwiązywaniu problemów. Oddają to następujące wypowiedzi:

Według mnie praca z dzieckiem leży u podstaw pracy z rodzicami [A1].

Dobro dziecka jest najważniejsze. Dorosli sobie jakoś poradzą. Mój wpływ na dorosłych jest ograniczony, ja mogę spróbować na nich wpływać, o tyle, o ile to wpływa na dziecko, natomiast ja nie mam ani narzędzi, ani prawa, żeby dorosłym urządzać życie [A7].

Jeśli jednak dochodzi do sytuacji zagrażających bezpieczeństwu dziecka, zakłócających jego rozwój i kształtowanie osobowości, dobrem dziecka jest zabranie go ze środowiska, w którym doznaje ono krzywdy. W opinii asystentów, oberwanie dziecka z rodziny jest sytuacją dramatyczną i niezwykle trudną, jednak zdarza się, że oderwanie od rodzica czy rodziców jest jedynym możliwym i dobrym dla dziecka rozwiązaniem. Wnioski te oddają następujące liczne wypowiedzi:

Kiedyś myślałam, że najwyższym dobrem dziecka jest bycie w rodzinie, a teraz myślę, że niekoniecznie. Są takie sytuacje, że dobrem dziecka jest zabrać je jak najszybciej z rodziny [AS7].

W rodzinach, u których doszło do zabezpieczenia najlepszą nagrodą jest widok zupełnie odmienionego dziecka, świetnie funkcjonującego, mając-

go poczucie bezpieczeństwa. Na tyle zabezpieczeń które przeprowadziłam, w żadnym nie mam wątpliwości, że dobrze zrobiliśmy [AS3].

Ta sytuacja jest dla dziecka bardzo dramatycznym przeżyciem. Bo ono nie wie tak naprawdę, co się dzieje, dlaczego tak się stało, że ktoś przyszedł, jest wielkie zamieszanie i ono jest odbierane z domu, z jego miejsca i rodziny i przeniesione gdzieś – nie rozumie tej sytuacji. Ale to trwa parę godzin, czasami kilka dni, i jak życie pokazuje, że dzieci bardzo szybko się aklimatyzują w nowym środowisku i dostrzegają te różnice w tym, co je do tej pory otaczało, a co jest teraz [AS9].

Miałam przypadek 12-letniej dziewczynki, która przy zabezpieczeniu nawet nie przytuliła się do matki, tylko wychodząc powiedziała „cześć”, ta matka nigdy więcej jej nie odwiedziła. A przecież zabezpieczenie traktowane jest jako tymczasowe rozwiązanie, że można to dziecko odzyskać, podejmując zmianę – bardzo często niestety rodzice już więcej się nie kontaktują [AS3].

Zdarzają się dzieci, które proszą, żeby je zabrać, że nie chcą być z rodzicami. Wiedzą też, że to może być sytuacja przejściowa. Te dzieci, wbrew pozorom, są bardzo dojrzałe, bardzo wiele przeszły i są na to przygotowane, niektóre wręcz wyglądają tego. Później, jak zobaczą różnice, to nie chcą wracać i są wdzięczne [AS4].

Na pytanie dotyczące zmian zachodzących w społecznej percepcji i definiowaniu pojęcia „dobro dziecka”, asystenci rodziny najczęściej odpowiadali, że to, co składa się na dobro dziecka raczej nie zmienia się. Respondenci podkreślali jednak, że przed laty w przestrzeni publicznej nie mówiło się o problemach dotyczących przemocy, a przypadków krzywdzenia dzieci nie nagłaśniały media.

Odpowiedzialność za ochronę dobra dziecka

W opinii asystentów, za zapewnienie dziecku harmonijnego rozwoju odpowiadają rodzice:

O dobro dziecka mają dbać przede wszystkim rodzice, ale mamy czasy, jakie mamy. Dużo ludzi sobie nie radzi, dochodzą takie czynniki jak bezrobocie czy zła sytuacja mieszkaniowa. Ta ma ogromny wpływ. Jeżeli rodzina mieszka w rozpadającej się kamienicy, dzieci są alergikami, nie ma pieniędzy na lekarstwa – to trudno jest pomóc [A1].

Respondenci podkreślali, że pracę na rzecz zachowania integralności utrudniają sami rodzice:

Rodzice za pośrednictwem dziecka próbują sobie dogryźć i walczyć tak naprawdę o siebie. Dziecko traktują przedmiotowo [AS3].

Powszechnym zjawiskiem jest niechęć do słuchania tego, co należałoby zmienić, bo ci ludzie żyją w przeświadczeniu, że postępują prawidłowo. Często to są pewne mechanizmy wynikające z ich dzieciństwa, wzorców, jakie zostały przekazane. Najgorzej pracuje się z rodzinami, w których jest uzależnienie, bo to jest choroba i w pierwszej kolejności wtedy kierujemy na terapię, żeby ci ludzie mogli wrócić do normalności. Często to są rodziny, które mają nie jeden problem, tylko to są rodziny wieloprotymowe i to z takimi najtrudniejszymi problemami [A1].

Czasami jest ciężko. Jestem bardzo zadowolona, jeśli rodzina chce coś zmienić, ale to nie jest takie łatwe – trzeba bardzo długo współpracować, żeby cokolwiek zmienić. Są rodziny, do których bardzo trudno dotrzeć, takie, które tak naprawdę niczego nie chcą zmienić, im pasuje to życie, takie jakie jest [A11].

Z wypowiedzi asystentów rodziny wyłaniała się wizja subsydiarnego wsparcia kierowanego do rodzin mających trudności w realizowaniu swojej funkcji opiekuńczo-wychowawczej – wraz z nasileniem się problemów do pomocy na rzecz rodziny angażowane są kolejne służby i ich przedstawiciele. Niemniej jednak rola asystentów rodziny w kształtowaniu dobra dziecka i dążeniu do zachowania integralności rodziny jest szczególnie z uwagi na bardzo ścisłą współpracę asystenta z rodziną i jego stałą obecność w środowisku. Badani asystenci, odnosząc się do tej kwestii, podkreślali kluczowe znaczenie budowania zaufania pomiędzy asystentem a rodziną, którą wspiera. Oddają to następujące wypowiedzi respondentek:

Moja praca polegała na tym, że ja codziennie mozolnie budowałam zaufanie członków tej rodziny, dobre relacje, żeby zrozumieli, że ja jestem po to, żeby im pomóc. Wstawiam się za rodzinami, ukazując ich postępy i starania. Współpracuję ze szkołą, z sądem, z pracownikami pomocy społecznej i chodzę do rodziny. Pracownik socjalny nie jest tak często w rodzinie, nie zna wszystkich szczegółów – ja bywałam w różnych porach, praktycznie codziennie. Wkraczam w kryzysowej sytuacji i zawsze wtedy, kiedy mnie o to proszą [AS1].

Staram się tak pracować z rodziną, żeby zrozumiała, że asystent jest przyjacielem rodziny. Ale to jest mozolny, stopniowy proces, to nie udaje się od razu. Mnie bardzo satysfakcjonuje, jak widzę, że coś się w danej rodzinie zmienia i jak widzę, że oni są z siebie dumni. To może być coś małego, czego nie zauważamy w naszym codziennym życiu, przy codziennych czynnościach, a w takiej rodzinie jest to krok milowy. I cieszy na pewno to, że dziecko nie zostało odebrane, że są razem, że radzi sobie w szkole, że wspólne sukcesy odnoszą [AS5].

Jesteśmy w ciągłym kontakcie ze szkołą, bo wszystkie sprawy związane ze szkołą to my załatwiamy. Dużo spraw załatwiamy z rodzinami w urzędach, pomagamy przy codziennych obowiązkach [AS3].

Umieszczenie dziecka poza rodziną

Badani podkreślali, że bliski kontakt z rodziną, codzienna obecność w środowisku, daje asystentowi pełny obraz sytuacji rodzinnej i wiedzę o zabezpieczeniu potrzeb dziecka. Niemniej jednak podejmowaniu decyzji o umieszczeniu dziecka poza rodziną niejednokrotnie towarzyszy niepewność:

Myszę, że to, kiedy trzeba dziecko zabrać, po prostu się widzi i czuje, ale zawsze są wątpliwości. Zawsze się zastanawiamy, czy to była dobra decyzja [A7].

Respondenci podkreślali, że wątpliwości pojawiają się także wtedy, gdy rodzice nie współpracują lub ukrywają pojawiające się trudności i problemy:

Trudno jest podjąć decyzję, gdy rodzina nie mówi mi prawdy i wtedy, gdy rodzice nie współpracują. Najważniejsze jest, żeby rodzina mówiła prawdę, bo nawet jeśli coś jest złe, to wtedy łatwiej jest podjąć jakieś działania [A2].

Narzędzia asystentów rodziny

Asystenci podkreślali, że narzędzia, jakimi dysponują, nie dają im realnych możliwości wywierania wpływu na klientów. Oddają to następujące wypowiedzi. Wynika z nich, że w opinii asystentów jedynym narzędziem, jakim dysponują, jest rozmowa z podopiecznym:

Jako asystent nie mam żadnych narzędzi. Moim narzędziem jest tylko dobre słowo, ewentualnie pomoc w sprawach urzędowych, jakaś porada, napisanie pisma [A5].

Mogę tylko chodzić do rodziny i rozmawiać, to wszystko. Jeżeli dowiem się o takich sytuacjach jak molestowanie, przemoc, to mogę zawsze zwrócić uwagę kuratora, zwrócić się do sądu. Mogę umówić klienta do psychologa, albo do psychiatry. Jeżeli są innego typu problemy, to kieruję ich do szkoły rodziców na przykład, czy na badania diagnostyczne, psychologiczne [A7].

Generalnie my prowadzimy rozmowy, pracujemy z dzieckiem, a rodziców odsyłamy na konsultacje specjalistyczne, na warsztaty dla rodziców, na warsztaty psychologiczne, psychiatryczne, jeżeli jest taka potrzeba. Pokazujemy, że jest wiele instytucji i wiele dróg i możliwości rozwiązań i że należy się gdzieś zgłosić i nie bać się tego, żeby korzystać z pomocy. My nie udzielamy specjalistycznej pomocy, tylko pokazujemy rozwiązania [A9].

Przytoczone wypowiedzi wskazują także na konieczność współpracy asystenta z przedstawicielami innych służb, tak aby działania na rzecz rodziny były efektywne i komplementarne. W opinii asystentów, to właśnie wsparcie kuratora, pracownika socjalnego czy szkoły stanowi ich kluczowe narzędzie. Trzeba też podkreślić, że asystenci dostrzegają, że ich pozycja nie pozwala na wywieranie nacisku na klientów:

Prawnie ja nic nie mogę zrobić, mogę prosić kuratora o współpracę [A4].

Nie jesteśmy traktowani poważnie. My tak naprawdę nie podejmujemy żadnej decyzji i klienci o tym wiedzą [A10].

Bardzo często odnoszę wrażenie, że rodzina nie traktuje asystenta poważnie [A9].

Współpraca z pracownikami socjalnymi

Z uwagi na osadzenie asystentów rodziny w systemie pomocy społecznej, kluczowa jest współpraca asystentów z pracownikami socjalnymi. Respondenci – asystenci rodziny oceniali ją pozytywnie:

W sytuacji, kiedy wracam z terenu i mam problem, że mama nie chce współpracować, czy coś innego się dzieje, to idę od razu do pracownika i to omawiamy. Nie ma problemu, żeby ze mną podjechał do rodziny. Zawsze staramy się razem omówić, skonsultować i ustalić dalsze postępowanie. Jeśli chodzi o podział, to nie wchodzimy sobie w drogę [AS12].

Niemniej jednak asystenci podkreślali w swoich wypowiedziach, że *pracownik socjalny jest lepiej postrzegany, bo on kojarzy się z pieniędzmi* [AS3].

W tym kontekście warto zwrócić uwagę na interesującą rekomendację jednego z rozmówców:

Chciałabym mieć kupon, albo karnet, żeby móc zabrać rodzinę na przykład do kina, bo często się zdarza, że ci ludzie nie byli w żadnym kinie. Nie mają możliwości pomyśleć nad tym, co zobaczyli, mieć jakiejś refleksji. Nie mamy żadnych dodatkowych środków, żeby wspomóc w jakiejś zabawie. Dzieci w tych rodzinach nie mają zabawek, ja mogę coś pokazać, co się robi z papieru dla dzieci, jakieś kolorowanki, ale nic poza tym [AS5].

Pojawiały się także wypowiedzi krytycznie odnoszące się do współpracy z pracownikami socjalnymi:

W mojej ocenie niekoniecznie to się sprawdza, bo jeżeli ja informuję pracownika socjalnego, że w danej rodzinie jest źle, że coś trzeba zrobić, że dzieci są zaniedbane, ale cóż pracownik może zrobić, skoro ta rodzina już dostała zasiłek? Bardzo dobrze mi się współpracuje z kuratorami. W mojej ocenie im bardziej zależy, niż pracownikowi socjalnemu, żeby to dobro rodziny poprawić [AS10].

Wreszcie, asystenci wskazywali na występujący w praktyce brak wyraźnego podziału kompetencji. Tak ujął to jeden z respondentów:

Nasze obowiązki nakładają się. Nie jest jeszcze tak do końca sprecyzowane, ale bardzo często te obowiązki są takie same. Pracownik socjalny odpowiada za sferę materialną – dba o przyznawanie dodatków, zasiłków. Naszym głównym celem jest wspieranie i motywowanie rodziny. Ale w szeregu działań ten zakres obowiązków się zazębia i jest podwójnie wykonywana praca. Dlatego tak istotny jest kontakt pomiędzy tymi dwiema osobami, żeby ustalić i dzielić się obowiązkami [AS14].

W tym miejscu trzeba zwrócić uwagę na sygnalizowaną już wcześniej kwestię komunikacji i przepływu informacji. Tak wyjaśnił to jeden z respondentów:

Kwestia poznania rodziny też nie jest taka prosta. Pracownik socjalny może mieć inną opinię, ja też mogę mieć inną opinię. Czasami pracujemy z rodziną od roku i trudno jest tak naprawdę rozgraniczyć, czy to co rodziny nam mówią, jest prawdą. Dlatego tak ważna jest dobra współpraca, czy to

z pracownikiem socjalnym, czy z kuratorem. Ważne jest, by był przepływ informacji i aby można pewne rzeczy skonsultować. Zdarza się, że ludzie po prostu kłamią i mnie może się wydawać, że jest poprawa, a tak naprawdę jej nie ma [AS2].

Ciekawą, aczkolwiek i niepokojącą postawą prezentowaną przez asystentów w toku badań, było ich wyraźne pozycjonowanie się wobec pracowników socjalnych. Z wielu wypowiedzi asystentów wynikało, że nie identyfikują się oni z systemem pomocy społecznej i stawiają się niejako w opozycji wobec pracowników socjalnych (my i oni). Asystenci wskazywali też na pojawiające się trudności komunikacyjne i utrudnioną wymianę informacji pomiędzy nimi a pracownikami socjalnymi, co powodowane jest tym, że pracownicy pracują przede wszystkim w ośrodku w godzinach jego urzędowania, natomiast asystenci prowadzą działania w środowisku w nienormowanym czasie pracy. Ten drugi problem wydaje się mieć jednak wyłącznie podłoże organizacyjne i sygnalizowany był w małych ośrodkach. Niepokoić może jednak zjawisko pozycjonowania i braku identyfikacji z systemem pomocy społecznej.

Współpraca z innymi instytucjami

Określony w Ustawie o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej szeroki katalog zadań asystenta i wpisane w jego pracę towarzyszenie rodzinie sprawia, że asystent ściśle współpracuje z przedstawicielami wielu różnych instytucji.

Współpracuję ze szkołą, w niej z pedagogami i nauczycielami. Na pewno też sąd, ale głównie współpracuję z kuratorami, mniej z sędziami. No i ośrodek pomocy społecznej, również Policja. Często kontaktuję się z urzędem pracy. Współpracuję też z organizacjami pozarządowymi, wspólnie działamy w Szlachetnej Paczce [AS3].

Asystent najbliższej współpracuje z pracownikiem socjalnym, później z kuratorem społecznym i kuratorem zawodowym. Jest też sąd, przychodnia, lekarz pediatra, szkoły, pedagodzy, psychologowie. Współpracujemy z poradniami psychologiczno-pedagogicznymi i organizacjami pozarządowymi [A8].

W opinii asystentów, bardzo istotne znaczenie z punktu widzenia efektywności w zakresie prowadzonych działań ma ich współpraca z kuratorską służbą sądową:

Jestem bardzo zadowolona ze współpracy z kuratorami. Mam bardzo dobry kontakt. Razem rozwiązujemy problemy, omawiamy je, dochodzimy do jakichś wniosków, ustalamy, co dalej robić, jak dalej pomóc rodzinie [A11].

Autorytetem rodziny cieszy się kurator, dlatego zależy mi na dobrej współpracy [A9].

Tak zakres współpracy asystenta i kuratora określiła jedna z respondentek:

Nasza współpraca polega przede wszystkim na wypracowaniu wspólnego planu działania z rodziną, ale też między sobą – kto czym się zajmuje, kto jakie sprawy nadzoruje. To są też nasze wspólne wejścia w środowisko. Wspólnie omawiamy też decyzje odnośnie ewentualnego zabezpieczenia [A3].

Respondenci bardzo pozytywnie odnosili się do swoich partnerów w środowisku lokalnym, podkreślali, że ich praca spotyka się ze zrozumieniem i wsparciem innych służb:

Współpracuję z policją, z dzielnicowym, z innymi instytucjami, ze szkołą, z pedagogami, z fundacjami. Nie narzekam, jest to super współpraca [A4].

Dobra współpraca jest bardzo ważna, czy to z pracownikiem socjalnym, czy z kuratorem. Ważne, aby był przepływ informacji i aby można pewne rzeczy skonsultować [A2].

Ze szkołą jest fantastycznie, to jest cudowne źródło informacji. Często jak rodzice mają problemy wychowawcze, to szkoła nas informuje i bardzo chętnie z nami współpracuje. Często na naszą prośbę telefoniczną obejmując dziecko jakąś pomocą psychologiczną. Mamy też dobry kontakt z poradnią psychologiczno-pedagogiczną [AS10].

Nasi dzielnicowi są świetni. O co byśmy nie poprosili, to nie ma problemu [AS14].

Niemniej jednak, podobnie jak w przypadku pracowników socjalnych, także dla asystentów rodziny szkoła i jej przedstawiciele bywają trudnymi partnerami we współpracy:

Zdarzają się pedagodzy, którzy się bardzo angażują, bywa że razem z nami wchodzi w środowisko, ale bywają i tacy, którzy się tłumaczą brakiem czasu i trudno jest się z nimi umówić nawet w godzinach ich pracy w szkole [AS3].

Szkoły są zachowawcze. Jest taka psychologia. Oni wiedzą, że są takie instytucje jak asystent rodziny i uznają, że my wszystko załatwimy [A8].

Zdarza się jednak, że asystenci mają poczucie, że współpraca nie przebiega harmonijnie i nie jest ona partnerska:

Myszę, że każda instytucja czerpie od nas bardziej i więcej, bo my mamy naprawdę najwięcej informacji. Tym bardziej jest to przykre, że jesteśmy pomijani przy podejmowaniu ważnych decyzji, że nasze zdanie się nie liczy [AS9].

Równie krytyczne uwagi respondenci formułowali pod adresem sądów rodzinnych:

Sędziowie nie widzą, gdzie jest ta granica, że trzeba odebrać dziecko. Opierają się tylko i wyłącznie na tym, co jest zawarte w dokumentach. Myszę, że gdyby odwiedzili raz, czy drugi daną rodzinę, to zmieniliby zdanie [A5].

Choć wszyscy uważają, że dziecko powinno zostać w rodzinie, to nagle nie wiadomo skąd sędzia ma taką postawę, że dziecko musi zostać odebrane [A13].

Wypowiedzi te wskazują na to, że podobnie jak pracownicy socjalni, nierzadko także i asystenci rodziny kwestionują orzeczenia sądu dotyczące zabezpieczenia dobra dziecka, w szczególności poprzez umieszczenie go poza rodziną.

Choć nie dotyczy to sądu, który w swoim wyrokowaniu jest niezawisły, to na tle nieporozumień dotyczących konieczności podejmowanych działań i ich skali, pojawia się pytanie, czy zasada partnerstwa jest wpisana w relację asystenta rodziny i takich instytucji, jak Policja czy kuratorska służba sądowa, niemniej oddaje to klimat tych relacji. Konieczność komplementarności we współpracy oddają kolejne wypowiedzi:

Jestem w stałym kontakcie z każdą instytucją. Jeżeli rodzina jest objęta nadzorem kuratora, to wiadomo, że z kuratorem mam kontakt – jest wymiana informacji, spotykamy się często, poza tym idziemy też razem w środowisko. Tak samo w szkole – często chodzę do szkoły, zwracam się z prośbą o wydanie jakiejś opinii, dopytuję się, jak wygląda współpraca szkoły z rodzicem. Natomiast z pracownikiem socjalnym tworzymy plan pracy, łącznie z rodziną, tak że tu też jest współpraca [AS9].

Bardzo ważne jest, żeby rozbudować sieć kontaktów. Czyli jeśli ja pracuję z rodziną, to ja obowiązkowo kontaktuję się ze szkołą, z przedszkolem. Jeśli jest możliwość, to z psychiatrą. Poza tym kurator. Różne fundacje, które współpracują z rodziną. Tak naprawdę wszyscy, którzy w jakikolwiek sposób mają styczność z rodziną [AS13].

Asystenci objęci badaniem wskazywali na konieczność organizowania wspólnych spotkań dla przedstawicieli różnych instytucji i służb, tak aby zapewnić przepływ informacji, ale też stworzyć możliwość dyskusji, wymiany uwag na temat tego, co wymaga zmiany.

Co ułatwia pracę asystentowi rodziny?

W opinii rozmówców, najważniejsze znaczenie dla powodzenia procesu pomocy rodzinie jest jej otwartość na współpracę i gotowość na skorzystanie z pomocy. Jak wspomniano, kluczową rolę odgrywa w tym kontekście zbudowanie atmosfery zaufania. Tak określiła to jedna z asystentek:

Pierwszą rzeczą jaką robię, to buduję zaufanie rodziny, to czasami trwa bardzo długo, ale jak już to zaufanie mam, to dużo łatwiej mi się z nimi pracuje, bo oni są bardziej otwarci. Dzięki tym godzinom poświęconym na rozmowy, zupełnie pozornie nie związane z ich problemami, mam szansę poznać tych ludzi tak autentycznie – wtedy dopiero mogę wyrobić sobie opinię na ten temat. Wtedy dopiero wiem, czy jest jakaś szansa na zawalczenie o tą rodzinę jako całości [A4].

Kolejnym czynnikiem, który ułatwia pracę asystentom rodziny jest dobra współpraca z przedstawicielami innych instytucji. W tym zakresie respondenci zwracali uwagę na to, że współpraca międzyinstytucjonalna przebiega łatwiej w małych środowiskach. Oddają to następujące wypowiedzi:

Bardzo pomaga to, że to jest małe środowisko i wszyscy się znamy. Taka współpraca się znacznie lepiej układa [A1].

Ułatwieniem dla mnie są kontakty ze szkołą, z psychologiem, z pedagogiem, z kuratorem. U nas ta współpraca jest fajna, ale być może wynika to z faktu, że nie jesteśmy dużym środowiskiem i w zasadzie wszyscy się znają. Jak zachodzi potrzeba, to dzwanimy się z kuratorem, spotykamy, uzgadniamy cel działania, czy po prostu razem idziemy do klienta [A15].

Co utrudnia pracę asystentowi rodziny?

W opinii respondentów – asystentów rodziny, ich pracę utrudnia często sprzężenie wielu problemów występujących w rodzinie oraz bierna i roszczeniowa postawa jej członków:

Nie ukrywam, że dostałam najgorsze rodziny, takie w których przez wiele lat pracownik socjalny nie dawał sobie rady [A1].

Zdaniem asystentów, na początkowym etapie współpracy podopieczni często traktują ich jak bezpłatną pomoc domową i od umiejętności asystenta zależy zbudowanie poprawnych relacji, prowadzących do wzmocnienia rodziny. Warto zwrócić uwagę w tym miejscu na następujące wypowiedzi:

Najgorzej się pracuje z rodzinami, gdzie jest uzależnienie, bo to jest choroba i w pierwszej kolejności wtedy kierujemy na terapię, żeby klienci mogli wrócić do normalności. Często to są rodziny, które mają nie jeden problem, tylko to są rodziny wieloproblemowe i to z takimi najtrudniejszymi problemami [AS1].

Czasami trwa to bardzo długo, czasami stoimy w miejscu, pracujemy w zasadzie na tyle, na ile klient nam pozwala. Często powstrzymuje nas bierność klienta, roszczeniowość [AS8].

Utrudnieniem jest brak kontaktu z klientem, to że nie chcą nas wpuszczać [A14].

Często dzieci są po to, żeby pobierać zasiłki, dostawać pieniądze i rodzice wykazują postawę roszczeniową, że im się należy. Nie widzą problemu w sobie. I najgorsze jest to, że często po zabezpieczeniu, te dzieci już kopiują wzorce rodziców, uważają, że nie trzeba się uczyć, że nie muszą iść kiedyś do pracy, że pieniądze dostaną [AS3].

W opinii asystentów utrudnieniem w prowadzeniu pracy z rodziną jest nadmiar spraw, w tym szczególnie obciążenie pracą biurową. Oddają to kolejne wypowiedzi:

Problem polega na braku czasu, jak asystent ma kilkanaście rodzin, do których ma częste wejścia, to nie ma czasu już na nic innego [A13].

W tym wszystkim to tak naprawdę brakuje tylko czasu, bo niewątpliwie papierologia przeszkadza. Każdy musi się wykazać dokumentami, w zasadzie każdy pisze to samo, tylko na innych formularzach [A1].

Najgorsze jest to opisywanie, ta cała biurokracja [A4].

Na pewno dużym utrudnieniem w naszej pracy jest dokumentacja i papierologia. Z założenia nie więcej niż 30 procent pracy powinno być przeznaczane na pracę biurową, a to graniczy z cudem, żeby to zrobić. Niestety

odchodzimy od tego, żeby ze wszystkiego sporządzić notatkę. Część z nas stara się zapisać tylko najważniejsze rzeczy. Ale z drugiej strony, to też nie jest do końca właściwe, bo niejednokrotnie szczegółowe notatki się przydają w sądzie. Nawet jak się lubi tę pracę, to biurokracja zabiera bardzo dużo czasu [A14].

Przykłady te pokazują, że mimo wprowadzenia do systemu wsparcia asystentów rodziny, obowiązki związane z dokumentacją i formalną stroną przebiegu procesu pomocy nie zmniejszyły się. Zadziałał tu mechanizm: nowy funkcjonariusz – nowe dokumenty.

Respondenci wskazywali ponadto, że pracę utrudnia im brak komunikacji i koordynacji działania poszczególnych służb:

Mam wrażenie, że to są takie luki komunikacyjne pomiędzy instytucjami, że nie zawsze wszyscy rozumiemy swoje działania. W tym wszystkim jest gdzieś sąd, jest kurator, jest asystent, gdzieś jeszcze pracownik socjalny, który czasami ma nierealne oczekiwania wobec asystenta [A13].

W opinii asystentów rodziny, jakość współpracy w zasadniczej mierze zależy od dobrej woli i otwartości poszczególnych osób pracujących w różnych instytucjach, a nie sprawnego działania systemu pomocy, który obejmuje aktywność różnych instytucji:

To wszystko zależy od osób tam pracujących. Spotyka się osoby bardzo zaangażowane, które chcą coś zrobić, a często są osoby nie zainteresowane współpracą twierdząc, że z tej rodziny to i tak nic nie będzie [A3].

W opinii respondentów konieczne jest prowadzenie działań na rzecz lepszego komunikacji i koordynacji działań, a także uświadamianie przedstawicielom innych służb, jakie działania mogą i powinni prowadzić:

Myszę, że należałoby poprawić świadomość pedagogów szkolnych. Wydaje mi się, że system w szkole jest mocno skostniały i że dyrekcja nie chce sobie robić dodatkowych problemów, na przykład przy zakładaniu niebieskich kart. Pedagodzy bardzo boją się pisać pisma do sądu. Szkoła działa na rzecz ochrony rodziny, ale z dystansem. To co należałoby też zmienić, to relacje sędziów rodzinnych z nami. Są tacy, których ja osobiście się boję. Myszę, że wyjściem z tej sytuacji jest organizowanie wspólnych spotkań i omawianie poszczególnych przypadków. Myszę, że to przyniosłoby obojętne korzyści, podniosłoby komfort zarówno asystentów, klientów, jak i samych sędziów [A13].

O ile uwaga dotycząca podnoszenia zaangażowania szkoły w sprawy wychowawcze jest zgodna z postulatami pracowników socjalnych w tym zakresie, to wydaje się, że postulat dotyczący relacji z sędziami rodzinnymi stoi w sprzeczności z wyrażaną w toku badań przez samych sędziów koniecznością zachowania obiektywizmu przy ocenie materiału dowodowego oraz nie angażowania się w sprawę.

Kończąc, trzeba zauważyć, że asystenci sygnalizowali też problem braku wiedzy na temat rodziny i historii jej współpracy z systemem pomocy społecznej, w sytuacji zmiany miejsca zamieszkania.

BIBLIOGRAFIA

- Krawczyk, P., Potkański, T., Porawski, A. (2008). *Metodyka wydziałania grup porównawczych jednostek samorządu terytorialnego dla potrzeb Systemu Analiz Samorządowych*. Poznań: ZMP.
- Stojanowska, W. (1979). *Rozwód a dobro dziecka*. Warszawa: Wydawnictwo Prawnicze.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Dz.U. 2004 nr 64, poz. 593 z późn. zm.

SOCIAL WORK WITH FAMILIES – A CONTEXT OF SOCIAL SERVICE COOPERATION IN LOCAL ENVIRONMENT FOR THE BENEFIT OF THE CHILD. PERSPECTIVE OF FAMILY ASSISTANTS

ABSTRACT

The article aims to present data describing social services' cooperation for the child's benefit from the perspective of the family assistants. Basing on the assistants' opinions, a coherent picture of the nature of child wellness emerged. Also, the issue of meeting of not only basic, but also psychological and social needs is described. The study suggests the need of cooperation between family assistant and other social services' representatives in order to obtain complementary and effective help for the families.

Key words: family assistant, social services' cooperation, local environment, child wellness