

Postrzeganie pracy asystenta rodziny przez klientów pomocy społecznej i osoby ich wspomagające

Agata Szot

Wydział Nauk Społecznych, Małopolska Wyższa Szkoła Ekonomiczna w Tarnowie

A b s t r a k t: Artykuł w swej treści obejmuje problematykę asystenta rodziny, od strony charakteru jego pracy, przedstawienia najważniejszych celów i zadań oraz obowiązków i wyzwań zawodowych. Asystent rodziny jest bowiem zawodem nowym, funkcjonującym w systemie pomocy społecznej, ukierunkowanym na profesjonalizm i zarazem wielostronność działania na rzecz rodzin przeżywających trudności życiowe. Na wstępie pracy zaznaczono społeczny aspekt zawodu, zaś w części zasadniczej scharakteryzowano profesję asystenta rodziny od strony celów, zadań i rodzaju realizowanych obowiązków zawodowych oraz najczęściej przyjętych sposobów działania. Ukazano również dylematy związane z wykonywaniem zawodu asystenta rodziny oraz jego perspektywy na przyszłość. W badaniach zastosowano metodę sondażu diagnostycznego, stosując jako narzędzie badawcze kwestionariusz ankiety. Badaniami objęto czterdzieści osób będących klientami pomocy społecznej oraz 60 asystentów rodziny i pracowników socjalnych. Przedstawiono również szczegółowe wnioski wypływające z tych badań, dotyczące istoty i postrzegania pracy asystenta rodziny przez ludzi korzystających z jego pomocy oraz przez samych asystentów rodziny / pracowników socjalnych. Całość kończy podsumowanie, podkreślające znaczenie zawodu zarówno w realiach współczesnego życia, jak i w kontekście prowadzonej przez państwo polityki prorodzinnej.

S ł o w a k l u c z o w e: asystent rodziny, praca socjalna, pomoc rodzinie, praca z rodziną dysfunkcyjną

1. Wprowadzenie

Termin „asystent” pochodzi od słowa „asysta”, które jest określeniem osoby towarzyszącej komuś, współobecnej, pomagającej, będącej w pogotowiu (Olechnicki, Załęcki, 1997). W kontekście pomocy społecznej asystent jest osobą, która w ramach swej pracy zawodo-

wej i stawianych przed nią zadań towarzyszy klientowi w pokonywaniu jego życiowych trudności, pracuje na rzecz klienta na jego zasobach, udziela mu wsparcia na miarę zaistniałych potrzeb oraz motywuje rodzinę do zmiany niekorzystnej dla niej sytuacji w celu poprawy jej funkcjonowania (Dębska-Cenian, 2010).

Asystentura rodziny nie tylko wkomponowała się w realia pracy socjalnej, ale i zaistniała w świadomości społecznej, w szczególności zaś w wielu polskich rodzinach wymagających pomocy społecznej i korzystających z niej na co dzień. Stanowi ona antidotum na problemy i bolączki rodzin, które z różnych względów przeżywają określone trudności i nie potrafią same ich rozwiązać. Asystent rodziny w świetle prawa i nowo stworzonej profesji to człowiek do zadań specjalnych, ściśle określonych, ukierunkowanych na poprawę sytuacji rodzin w poszczególnych obszarach działania. A obszarów tych jest wiele, stąd też praca asystenta rodziny ma charakter wielostronny, wieloaspektowy.

2. Asystent rodziny – specyfika zawodu

W świetle prowadzonej obecnie w Polsce polityki prorodzinnej, między innymi zintensyfikowanej na rodzinach, które doświadczają na co dzień różnego rodzaju trudności, działania pomocy społecznej – w szczególności wielozadaniowa praca asystenta rodziny – są czymś oczywistym, wyrastającym z potrzeb społecznych i aktywności państwa na rzecz poprawy sytuacji polskich rodzin. Asystent rodziny jest zawodem nowym, ukierunkowanym na pracę z rodziną w obszarze jej wsparcia. Praca ta polega na wspomaganiu rodziców w prawidłowym wypełnianiu przez nich funkcji opiekuńczo-wychowawczej oraz kształtowaniu u poszczególnych członków rodziny umiejętności w zakresie pokonywania sytuacji trudnych – z reguły rozwiązywania problemów dotyczących rodziny (Krasiejko, 2016b). Jest ukierunkowana na rodzinę (z reguły dysfunkcyjną) i jej problemy w celu ich niwelowania bądź zmniejszania ich uciążliwości, aż do ostatecznego rozwiązania w określonym czasie. Praca asystenta rodziny jest pracą trudną, mocno absorbującą, angażującą siły psychiczne i fizyczne osoby wykonującej ten zawód. Wymaga odpowiedniego nastawienia do pracy w ramach realizacji obowiązków zawodowych, jak również szczególnego podejścia do sytuacji, ludzi i spraw w ujęciu profesjonalnym, kompleksowym.

Asystent rodziny wchodzi na bardzo trudny teren działań, jakim jest rodzina z wieloma problemami (wcześniej problemy te pomagały jej rozwiązywać poszczególne służby w ramach swych kompetencji). Przyjmuje się, iż asystent rodziny nie jest opiekunem, lecz tym, który dokonuje zmiany. Istotną cechą jego działania jest to, by nie wyręczać, a jedynie aktywizować i motywować osobę lub rodzinę do samodzielnej pracy w celu przezwyciężenia trudnej sytuacji, w jakiej się znalazła. Działanie to obejmuje przeszukiwanie zasobów rodziny, uruchamianie dawno niewykorzystywanych kompetencji, modelowanie lub trenowanie umiejętności, których beneficjent nie posiada, oraz towarzyszenie w ich wykonywaniu do czasu osiągnięcia biegułości (Krasiejko, 2016b).

Na specyfikę zawodu asystenta rodziny składają się podejmowane czynności, wpisane w zasady jego wykonywania, czyli: przeprowadzenie wywiadu środowiskowego, wgląd do kwestionariusza wywiadu oraz do dokumentacji członków rodziny – niezbędnej do prowadzenia pracy z rodziną, wgląd w dokumenty osobowe rodziny, realizowanie planu pracy z rodziną za jej zgodą i z jej aktywnym udziałem, współpraca z zespołem interdyscyplinarnym powołanym w ośrodku pomocy społecznej, współpraca z instytucjami i placówkami pomocowymi świadczącymi pomoc rodzinie (Pilecka, 2015).

Asystent rodziny zobowiązany jest do udzielania pomocy dziecku i rodzinie. W swojej pracy opiera się na podejściu, które duży nacisk kładzie na podejmowanie działań wspierających i pomocowych wobec rodzin mających problemy natury opiekuńczo-wychowawczej. Bierze on pod uwagę znaczenie dla rozwoju dziecka rodzinnych form opieki zastępczej, zabezpieczając warunki jak najbardziej zbliżone do środowiska rodzinnego. W przypadkach tego rodzaju – jednak dopiero po wyczerpaniu wszystkich możliwych form poprawy sytuacji dziecka w rodzinie biologicznej – podejmuje działanie interwencyjne, polegające na tymczasowym lub stałym umieszczeniu dziecka w pieczy zastępczej.

3. Cele i zadania asystenta rodziny

Asystent rodziny ma jasno wytyczone cele i zadania. Koncentrują się one wokół spraw rodziny i pomagania jej w przezwyciężaniu pojawiających się trudności życiowych. Celem pracy asystenta, w świetle Ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 998), jest pomoc rodzinie w osiągnięciu podstawowego poziomu stabilności życiowej i wzięciu odpowiedzialności za własne życie, co ma umożliwić jej wychowywanie dzieci.

Celem pracy asystenta rodziny jest:

- poprawa wzajemnych relacji w rodzinie – podtrzymanie i zacieśnienie więzów wśród członków rodziny;
- poprawa relacji między małżonkami w przypadku nasilających się i nierozwiązanych konfliktów rodziców;
- pomoc dzieciom, która jest skierowana na zapewnienie opieki i odpowiednich warunków życia i rozwoju, jak również na poznanie uznanych norm postępowania i zachowania;
- niwelowanie u dzieci napięć psychicznych oraz poczucia braku bezpieczeństwa i stabilizacji, które wywołane są dysfunkcyjnością domu rodzinnego;
- zapewnienie prawidłowych relacji rodzice – dzieci, opartych na miłości, szacunku i zaufaniu;
- redukcja zachowań agresywnych, nabywanie umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych bez zachowań agresywnych i przemocowych;
- wzmocnienie motywacji do walki z nałogiem;
- przywrócenie możliwości pełnienia przypisanych ról społecznych;
- podniesienie zaradności życiowej rodziców.

Zasadniczym celem wszelkich działań podejmowanych przez asystenta rodziny jest poprawa warunków życia codziennego podopiecznych, towarzyszenie rodzinom dysfunkcyjnym, niepotrafiącym samodzielnie przezwyciężać trudnych sytuacji życiowych. Istotna jest także integracja rodziny ze środowiskiem, w którym funkcjonuje. Do celów pracy asystenta należy ponadto pomoc w zachowaniu integralności rodziny, a zwłaszcza przeciwdziałanie konieczności umieszczenia dzieci w placówkach opiekuńczo-wychowawczych lub rodzinach zastępczych.

Zadania asystenta rodziny określone zostały w art. 15.1. Ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 998). Obejmują one:

- opracowanie i realizację planu pracy z rodziną we współpracy z członkami rodziny i w konsultacji z pracownikiem socjalnym;

- opracowanie przy współpracy z członkami rodziny i koordynatorem rodzinnej pieczy zastępczej planu pracy z rodziną, skoordynowanego z planem pomocy dziecku umieszczonemu w pieczy zastępczej;
- udzielanie pomocy rodzinom w poprawie ich sytuacji życiowej, przede wszystkim w zdobywaniu umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego;
- udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów natury socjalnej;
- udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów natury psychologicznej;
- udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów wychowawczych z dziećmi;
- wspieranie aktywności społecznej rodzin;
- motywowanie członków rodzin do podnoszenia kwalifikacji zawodowych;
- udzielanie pomocy w poszukiwaniu, podejmowaniu i utrzymywaniu pracy zarobkowej;
- motywowanie rodziców do udziału w zajęciach, których celem jest kształtowanie prawidłowych postaw rodzicielskich i umiejętności psychospołecznych;
- udzielanie wsparcia dzieciom, najczęściej przez udział w zajęciach psychoedukacyjnych;
- podejmowanie interwencji w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i rodzin;
- prowadzenie indywidualnych konsultacji dla rodziców i dzieci;
- prowadzenie pełnej dokumentacji pracy z rodziną;
- dokonywanie okresowej oceny sytuacji rodziny;
- monitorowanie funkcjonowania rodziny po zakończeniu z nią pracy;
- sporządzanie na wniosek sądu opinii o rodzinie i jej członkach;
- współpraca z jednostkami administracji rządowej, samorządowej i organizacjami pozarządowymi oraz innymi właściwymi podmiotami i osobami w działaniach służących poprawie sytuacji dziecka i rodziny.

W skrótowym ujęciu zadania asystenta rodziny można pogrupować według istoty działania. Przedstawiają się one następująco (Ciczkowska-Giedziun, 2013):

- planowanie – przygotowanie (według rozpoznania potrzeb) i realizacja planu pracy z rodziną we współpracy z członkami rodziny i na podstawie przeprowadzonej konsultacji z pracownikiem socjalnym;
- pomoc – udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu ich problemów;
- dokumentacja – prowadzenie dokumentacji dotyczącej pracy z rodziną, dokonywanie oceny okresowej, monitorowanie rodziny po zakończeniu pracy;
- interwencja – podejmowanie działań interwencyjnych i zaradczych w sytuacji pojawienia się zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i rodzin;
- wsparcie/motywacja – wspieranie rodzin i motywowanie ich do podejmowania pracy celem poprawy ich sytuacji życiowej;
- współpraca – realizacja współpracy z konkretnymi instytucjami, jak również organizacjami pozarządowymi, współpraca z zespołem interdyscyplinarnym.

Cele i zadania asystenta rodziny wyznaczają kierunek jego aktywności, inspirują do podejmowania działań niezbędnych na rzecz rodziny. Zarówno cele, jak i zadania są różnorodne, obejmują wiele rozmaitych obszarów działania. Precyzuje je ustawa, a determinuje wybór i postawa asystenta w kontekście realizacji jego obowiązków zawodowych względem konkretnej rodziny.

4. Modele pracy asystenta rodziny

W literaturze przedmiotu znajduje się wiele teorii i modeli pracy asystenta rodziny z rodziną wymagającą pomocy. Modele te ukierunkowują działania pracownika, pozwalają na dopasowanie ich do sytuacji danej rodziny i wyznaczają kierunek działań. Wiedza asystenta rodziny dotycząca modeli pracy socjalno-wychowawczej prowadzi do decyzji o podjęciu takiego, a nie innego podejścia teoretycznego – z jego założeniami wstępnymi, uzasadnieniem podjętego działania i wyborem proponowanych procedur postępowania.

Do najważniejszych modeli pracy asystenta rodziny zalicza się (Krasiejko, 2016b):

- model zorientowany na rozwiązywanie problemów – oparty na podejściu, które skierowane jest na motywowanie klienta w kierunku rozwiązywania problemów;
- podejście skoncentrowane na rozwiązaniach – indywidualne podejście do rodziny, kompleksowe spojrzenie i specyficzne oddziaływanie na cały system rodzinny;
- teoria systemów – traktowanie rodziny jako systemu, czyli układu powiązanych ze sobą elementów;
- model ekosystemowy – akcentowanie znaczenia mikrosystemów (rodzina, rówieśnicy, szkoła, pracodawcy, przyjaciele, znajomi) i makrosystemów (układy należące do szerszego systemu społecznego, kształtujące politykę, prawo i kontekst kulturowy, w których żyją członkowie rodzin);
- dialog motywujący – metoda skupiona na osobie, opierająca się na współpracy asystenta z członkiem rodziny.

Przedstawione metody należą do najczęściej stosowanych i skutecznych. Obejmują one ukierunkowaną pracę nie tylko samego asystenta rodziny, ale także wszystkich współpracujących z nim grup świadczących pomoc i wsparcie. Od asystenta, który jest najbliższym klientowi i jego spraw, zależy uruchomienie zakresu działania poszczególnych organizacji i instytucji na rzecz poprawy sytuacji podopiecznych.

5. Rola i wyzwania zawodowe asystentów rodziny

Asystent rodziny zajmuje się niemal wszystkimi aspektami życia swoich podopiecznych i zmierza w kierunku dokonania korzystnych zmian w ich dotychczasowej sytuacji. Jego pomoc jest wszechstronna i dalekosiężna, może być doraźna, jak również długoterminowa.

Rola asystenta rodziny jest wielotorowa. Może sprowadzać się ona między innymi do pedagogizacji rodziców, tj. wzbogacania ich wiedzy pedagogicznej o elementy wiedzy naukowej na temat wychowania dzieci i młodzieży. Dotyczy to zwłaszcza dostarczenia odpowiedniego zasobu wiadomości na temat celów, zadań, treści, metod, środków i uwarunkowań wychowywania dzieci, a także poruszania zagadnień dotyczących bezpieczeństwa i zdrowia dzieci, cech charakterystycznych dotyczących etapu rozwojowego, prawa rodzinnego i opiekuńczego, organizacji czasu wolnego czy też profilaktyki uzależnień (Krasiejko, 2016a).

Istotne jest także kształtowanie i utrwalanie prawidłowych wzorców rodzicielskich i umiejętności prospołecznych za pomocą różnych metod (metoda pracy grupowej, modelowanie, trening) przez asystenta rodziny lub przy współudziale innych specjalistów, takich jak: pedagogzy, psycholodzy, pracownicy socjalni, terapeuci rodzinni (Krasiejko, 2016a).

Warto pamiętać, że rola asystenta rodziny sprowadza się przede wszystkim do wzmacniania zaradności i wykorzystania atutów rodziców. Asystent, pomagając, wierzy w możliwości klienta, patrzy na niego globalnie, a nie tylko przez pryzmat jego niedoskonałości czy

słabości. Pomaga mu odzyskać samodzielność życiową. Działa na rzecz jego upodmiotowienia (Krasiejko, 2015).

Aktywizowanie członków rodzin dysfunkcyjnych, niwelowanie bezradności wyuczonej, prowadzenie ich do usamodzielnienia jest działaniem wiodącym, wzmacniającym klientów poprzez nabywanie przez nich przekonania o posiadanych zasobach i możliwościach ich wykorzystania podczas wychodzenia z kryzysu (Kornaszewska-Polak, 2016).

Do wyzwań zawodowych asystenta rodziny – co wynika z jego obowiązków, celów i zadań stawianych przed nim, ogromu potrzeb społecznych, autorefleksji dotyczącej własnej osoby i wykonywanego zawodu, a także zakresu doświadczenia – należą między innymi:

- podniesienie jakości i efektywności własnej pracy;
- szybkość i skuteczność reagowania w sytuacjach kryzysowych rodziny;
- pokonywanie własnych uprzedzeń, słabości, rozładowywanie narastających napięć;
- poszukiwanie głębszego, zewnętrznego lub etycznego uzasadnienia dla podejmowanych trudnych decyzji w codziennej praktyce zawodowej;
- uczenie się profesjonalnego dystansu do spraw zawodowych, które absorbują asystenta rodziny także po zakończeniu dnia pracy (Krasiejko, 2017).

Rola zawodowa asystentów rodziny posiada specyficzny, unikatowy wręcz charakter. Jej zasięg obejmuje z jednej strony wąską specjalizację – pomoc rodzinie, z drugiej – maksymalne poszerzenie tej specjalizacji o wielokierunkowość udzielanej pomocy w ujęciu interdyscyplinarnym, przy dużym zaangażowaniu się zawodowym asystentów zarówno w sensie merytorycznym, jak i emocjonalnym. Natomiast wyzwania zawodowe pracowników łączą się ściśle z wykonywaną profesją, podejściem asystentów rodziny do ich pracy, jak i stawianymi przed nimi zadaniami.

6. Przyszłość asystentów rodziny

Z racji tego, że asystent rodziny to zawód stosunkowo nowy, trzeba się go nauczyć. A to wymaga nie tylko czasu, ale i weryfikacji efektów, omówienia i wymiany doświadczeń, wypracowania nowych, skutecznych metod działania. Należy przede wszystkim trafić do świadomości osób reprezentujących instytucje pracujące z rodzinami i dziećmi i przekonać je o korzyściach ze współpracy. Instytucje pomocowe muszą być przekonane o celowości zatrudniania asystentów rodziny, a także o konieczności współpracy wszystkich osób, instytucji i organizacji pomagających dzieciom i ich rodzicom (Janowska, 2011).

W dyskusjach o przyszłości zawodu asystentów rodziny coraz częściej pojawiają się głosy dotyczące trudnych warunków pracy, szczególnie w małych ośrodkach pomocy społecznej (małe pomieszczenia, brak służbowego telefonu komórkowego, brak komputera w pokoju, brak samochodu służbowego, brak dodatkowych środków finansowych na wyposażenie biurowe itp.). Tylko w niektórych ośrodkach asystenci mają możliwość skorzystania z superwizji, szkoleń, zakupu specjalistycznej literatury. Praktyka wskazuje, że po okresie dużego zaangażowania w pracę polegającą na pomocy drugiemu człowiekowi przychodzi rozczarowanie związane z niskimi zarobkami, niestabilnością zatrudnienia oraz wydatkami (paliwo, rozmowy telefoniczne) za wykonywanie tak trudnej i wymagającej profesji (Krasiejko, 2013).

Przed asystentami rodziny, podobnie jak i pracownikami socjalnymi, rysuje się niebezpieczeństwo wypalenia zawodowego, które definiuje się jako zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonania osobistych, które może wystąpić u osób

pracujących z ludźmi. Wypalenie jest efektem wykonywania pracy zawodowej o charakterze pomocowym. Utrudnia, a wręcz uniemożliwia nie tylko realizację obowiązków pracowniczych, ale w pewnym sensie także normalne funkcjonowanie (Szpunar, 2011.)

Niezależnie od trudności, na jakie w swej pracy napotykają asystenci rodzin, oraz potencjalnego zagrożenia wypaleniem zawodowym, określa się ich profesję jako „zawód z przyszłością”. Decyduje o tym trudna sytuacja poszczególnych rodzin, a w obecnym czasie – wzrost zainteresowania państwa rodziną i podejmowaniem działań na rzecz poprawy jej sytuacji. Aktywna polityka prorodzinna rządu zmierza w kierunku poprawy sytuacji polskich rodzin – wszystkich, nie tylko dysfunkcyjnych. Sprawy rodziny stały się obecnie priorytetem społecznym, z tego też powodu wzrosła rola asystenta jako osoby, która pomaga rodzinie przezwyciężać problemy i trudności, mając na celu dobro jej i wychowujących się w niej dzieci.

7. Badania własne dotyczące istoty pracy asystenta rodziny

Przedmiotem badań empirycznych była praca asystenta rodziny wspomagającego na co dzień rodzinę w trudnej dla niej sytuacji życiowej. Celem diagnostycznym badań było poznanie najważniejszych aspektów pracy asystenta, ukierunkowanej na pomoc rodzinie przeżywającej trudności życiowe. Jako metodę badawczą zastosowano sondaż diagnostyczny. Badania przeprowadzono w dniach 12–18 marca 2018 roku w dwóch grupach respondentów. Wykorzystano w nich opracowany samodzielnie kwestionariusz ankiety. Przebadano łącznie sto osób, w tym czterdziestu członków rodzin będących klientami pomocy społecznej i sześćdziesięciu asystentów rodzin i pracowników socjalnych, znających specyfikę pracy asystenta.

Respondenci, którymi byli klienci pomocy społecznej (rodziny objęte opieką ze strony asystenta), rekrutowali się z Powiatowego Centrum Pomocy Społecznej w Tarnowie i Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dąbrowie Tarnowskiej, natomiast asystenci rodziny / pracownicy socjalni to osoby zatrudnione w takich instytucjach, jak: Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie oraz Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie.

Wyniki badań, ilustrujące pracę asystenta rodziny i jej postrzeganie przez dwie grupy respondentów, pozwalają stwierdzić, co następuje:

1. Klienci najczęściej wskazywali na zadania, jakie wypełniają względem nich asystenci rodziny, a były nimi: udzielanie wsparcia, pobudzanie motywacji, przeprowadzanie interwencji i działań zaradczych, planowanie pracy oraz udzielanie pomocy w rozwiązywaniu problemów i prowadzenie dokumentacji. Z kolei asystenci rodziny najczęściej wymieniali: planowanie pracy, motywowanie i udzielanie wsparcia członkom rodziny oraz interwencje i działania zaradcze, prowadzenie dokumentacji i pomoc przy rozwiązywaniu problemów rodziny.
2. Klienci najczęściej korzystali z takich form pomocy oferowanej im przez asystenta rodziny, jak rozwiązywanie problemów z dziećmi oraz pomoc w rozwiązywaniu problemów socjalnych (finanse, mieszkanie, odzież, żywność), co również potwierdzili asystenci.
3. Mniej niż połowa klientów przyznała, że otrzymała ze strony asystenta rodziny pomoc w zakresie prowadzenia gospodarstwa domowego, tyle samo wskazało na uzyskanie pomocy częściowej – chociaż większość asystentów rodziny przyznała, iż świadczyła tego rodzaju pomoc.

4. Klienci wskazywali na wielostronną pomoc, jaką uzyskali dla swych dzieci, współpracując z asystentem rodziny. W ich przekonaniu była to najczęściej pomoc psychologa (co sygnalizowali również asystenci), a następnie dodatkowe nauczanie oraz pobyt w świetlicy i zapewnienie dzieciom regularnych posiłków, w mniejszym stopniu zaś leczenie, zajęcia rekreacyjne i wyjazdy wypoczynkowe. Asystenci rodzin z kolei podawali, że efektem ich pracy było zapewnienie dzieciom posiłków i pobytu w świetlicy, wskazywali na pomoc w leczeniu, organizowanie wyjazdów wypoczynkowych.
5. Klienci w większości nie przyznali się do korzystania z interwencji asystenta w sytuacji zagrożenia życia i zdrowia kogoś z członków rodziny, podczas gdy asystenci w większości potwierdzili udział w takich akcjach.
6. Do najistotniejszych problemów, jakie rozwiązywali asystenci rodziny, w opinii klientów należała trudna sytuacja materialna (co znalazło również odzwierciedlenie w opinii asystentów). Problem alkoholowy absorbował prawie połowę asystentów oraz ich podopiecznych. Na konflikty rodzinne wskazała znaczna liczba zarówno rodzin, jak i asystentów. Ponadto asystenci mieli do czynienia z problemami z dziećmi, z brakiem pracy u swych podopiecznych, ze złymi warunkami mieszkaniowymi i z przemocą w rodzinie.
7. Pośród najczęstszych działań podejmowanych przez asystentów na rzecz rodzin zarówno klienci, jak i sami asystenci wskazywali: przeprowadzanie rozmów, kierowanie stosownych wniosków do właściwych instytucji, pomoc w organizacji życia rodziny, umożliwienie kontaktu z psychologiem, zwracanie uwagi na stan zdrowia i prowadzenie racjonalnego trybu życia. Ponadto asystenci rodziny wymieniali jeszcze: współpracę z instytucjami, pomoc w wychowywaniu dzieci i opiece nad nimi, załatwianie spraw urzędowych oraz podejmowanie interwencji.
8. Badani z obu grup potwierdzili, że asystenci zajmowali się kilkoma sprawami rodziny naraz.
9. Większość respondentów z obu grup była przekonana o świadczeniu przez asystentów rodzin pomocy adekwatnej do potrzeb.
10. Asystenci rodziny uznali, iż do najczęstszych form ich współpracy z pracownikiem socjalnym należały: konsultacje, działania na rzecz rodziny, wymiana informacji, wspólne planowanie, a w mniejszym stopniu partnerstwo i praca w zespole multiprofesjonalnym.

8. Podsumowanie

Profesja asystenta rodziny, wkomponowana w system społeczny, znajduje się obecnie w centrum zainteresowań społecznych. Społeczeństwo wiąże z nią duże nadzieje, gdyż asystent znajduje się najbliżej potrzebujących rodzin, stanowiąc niejako łącznik pomiędzy nimi a instytucjami i organizacjami, które mogą im pomóc. Praca asystenta jest trudna, absorbująca i wyczerpująca z powodu konieczności realizacji wielu zadań na rzecz rodziny i dbania o jej właściwe funkcjonowanie w społeczeństwie. Pomoc ta ma charakter wielozadaniowy, wielostronny i bardzo zróżnicowany. W dzisiejszych czasach jest już czymś nieodzownym i wpisuje się trwale w działalność pomocy społecznej na rzecz rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej.

W związku z powołaniem profesji asystenta rodziny sytuacja wielu polskich rodzin zmienia się na lepsze. Nadzór i wszechstronna opieka ze strony asystenta jest działaniem wyspecjalizowanym pod kątem świadczenia pomocy podopiecznym. Działalność ta kryje jednak jeszcze wiele niewiadomych, gdyż na razie nie sposób przewidzieć, jak w przyszłości „rozwinię się” zawód asystenta – zawód czasochłonny i nadmiernie obciążony obowiązkami, a niekiedy nawet nastawieniem emocjonalnym. Niejednokrotnie jego wykonywanie jest „ponad siły” pracownika, który stara się wypełniać swe zadania najlepiej, jak potrafi. Jest to także praca o charakterze pomocowym, a więc taka, która prowadzi z czasem do wypalenia zawodowego. Czas pokaże, jak sprawdzi się w praktyce praca asystenta rodziny, która staje się coraz bardziej doceniana, uważana za ważną i wręcz nieodzowna dla pewnej kategorii rodzin.

Przeprowadzone badania wykazały, że klienci na ogół darzą szacunkiem asystenta rodziny, wskazując na rodzaje otrzymanej od niego pomocy i korzyści z niej płynące. Posiadają oni odpowiedni zasób wiedzy na temat jego pracy. Praktyka wskazuje jednak, że profesja ta nie przez wszystkich klientów bywa doceniana – wiele rodzin nie potrafi w sposób właściwy z niej skorzystać, do wielu też – pomimo starań – działania asystenta po prostu nie docierają.

Asystenci rodziny w świetle przeprowadzonych badań prezentują wysoki poziom aktywności zawodowej, znają specyfikę swojej pracy i różnorodne sposoby rozwiązywania problemów rodzin objętych asystenturą. Dla nich praca jest nie tylko wykonywaniem zawodu, ale także rodzajem samorealizacji. Przynosi ona poczucie dobrze spełnionego obowiązku na rzecz rodzin potrzebujących pomocy – w tym dorastających w niej dzieci.

Bibliografia

- Ciczowska-Giedziun, M. (2013). *Rola asystenta rodziny: wspomaganie rodziny w wypełnianiu podstawowych funkcji, w tym we wprowadzaniu w świat wartości* [online, dostęp: 2018-05-20]. Olszyn: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski. Dostępny w Internecie: <http://opsgoldap.com.pl/wp-content/uploads/2013/05/Rola-asystenta-rodziny.pdf>.
- Dębska-Cenian, A. (2010). Asystowanie – rozważania na temat istoty silnie zindywidualizowanego wsparcia. W: M. Szpunar (red.). *Asystentura rodziny. Nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce* (s. 67–72). Gdynia: Wydawnictwo MGT.
- Janowska, J. (2011). *Poradnik asystenta rodziny*. Kraków: Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie.
- Kornaszewska-Polak, M. (2016). Asystent i asystowanie jako nowa profesja w pracy społecznej. W: M. Kornaszewska-Polak (red.). *Asystent rodziny. Teoria, praktyka, badania* (s. 39–58). Sosnowiec: Wyższa Szkoła Humanitas.
- Krasiejko, I. (2013). Cienie zawodu asystent rodziny. *Pracownik Socjalny*, 4, 5–7.
- Krasiejko, I. (2015). Pozytywne wzmocnienie zaradności i wykorzystanie atutów. *Doradca w Pomocy Społecznej*, 26, 18–24.
- Krasiejko, I. (2016a). Asystent rodziny. *Doradca w Pomocy Społecznej*, 36, 17.
- Krasiejko, I. (2016b). *Asystentura rodziny. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*. Warszawa: Ministerstwo Rozwoju, Pracy i Polityki Społecznej.
- Krasiejko, I. (2017). Superwizja pracy asystenta Rodziny. *Doradca w Pomocy Społecznej*, 40, 18–24.
- Olechnicki, K., Załęcki, P. (1997). *Słownik socjologiczny* [online, dostęp: 2017-09-28]. Warszawa: Wydawnictwo Graffiti BG.

- Ośrodek Pomocy Społecznej. (2016) [online, dostęp: 2018-05-20]. Dostępny w Internecie: <http://www.opskonstancin.pl/SPS.as.php>.
- Pilecka, D. (2015). Asystent rodziny. *Pracownik Socjalny*, 1, 4–6.
- Szpunar, M. (2011). Szanse i zagrożenia dla asystentury rodziny w Polsce. W: M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce* (s. 5–24). Gdynia: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej.
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Tekst jednolity. Dz.U. z 2018 r., poz. 998.

The perception of the family assistant work by social welfare clients and their supporters

A b s t r a c t: The article covers the issues of the family assistant, concentrates on the nature of his work, presents the most important goals and tasks as well as professional duties and challenges. The family assistant is a new profession, functioning in the social welfare system, aimed at professionalism and at the same time multilateral action for families experiencing life difficulties. At the beginning of the work, the social aspect of the profession was marked, while in the main part the profession of the family assistant was characterized while concentrating on the objectives, tasks and type of professional duties performed, as well as the most commonly adopted methods of action. Also, the dilemmas related to the profession of family assistant and its prospects for the future were taken into consideration. The research used the method of a diagnostic survey, using a questionnaire as a research tool. It covered 40 people who are social welfare clients and 60 family and social worker assistants. Therefore, the article presents the specific conclusions of these studies regarding the nature and perception of the work of a family assistant by the families he helps and by the family assistants / social workers themselves. The work as a whole ends with a summary emphasizing the importance of the profession both in the realities of modern life and in the context of the state-oriented pro-family policy.

K e y w o r d s: family assistant, social work, family help, working with a dysfunctional family
