

*Elżbieta Bielecka*¹

ASYSTA RODZINNA UWARUNKOWANIA EFEKTYWNOŚCI (RE)INTEGRACJI SPOŁECZNEJ RODZIN Z WIELOMA PROBLEMAMI

Streszczenie

W literaturze przedmiotu wskazuje się, że najskuteczniejszą formą pomocy osobom marginalizowanym społecznie jest podejście aktywizujące z indywidualizacją świadczenia usług. Dlatego też zasadniczym celem asysty rodzinnej jest m.in. udzielanie pomocy w uruchamianiu odpowiednich sił i umiejętności w dążeniu do zmiany funkcjonowania rodziców, a tym samym do poprawy jakości ich rodzicielstwa i (re)integracji społecznej wszystkich członków rodziny. Przywracanie zdolności jednostek i grup społecznych do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym jest zgodnie z ideą empowerment — kluczowego warunku efektywności pracy z rodziną. W artykule zaprezentowano standard pracy asystenta rodziny (przykład „dobrych praktyk”) oraz najważniejsze wnioski i rekomendacje wynikające z ewaluacji systemu pracy z rodziną z wieloma problemami w ramach asysty rodzinnej.

Słowa kluczowe: asysta rodzinna, osoby marginalizowane, reintegracja społeczna, ewaluacja

Family assistance:

Requirements for effective social (re)integration of multi-problem families

Abstract

The relevant source literature shows that the activating approach combined with customized provision of services ensures the most effective form of assistance for socially marginalized persons. Therefore, one of the primary aims of family assistance is to provide help in

¹ Doc. dr Elżbieta Bielecka jest docentem w Zakładzie Pedagogiki Resocjalizacyjnej IPSiR UW. Adres e-mail: elabielecka@gmail.com

activating appropriate resources and skills while striving to change the functioning of parents with a view of improving the quality of their parenthood and fostering social (re)integration of all family members. Restoring the ability of individuals and social groups to participate fully in social life is consistent with the idea of empowerment — the key requirement for an effective work with families. This article presents the working standards of the family assistant (an example of “good practices”) as well as key conclusions and recommendations from the evaluation of the system of working with multi-problem families under the family assistance scheme.

Keywords: family assistance, socially marginalized persons, social reintegration, evaluation

Aktywna polityka społeczna to ważny obszar działania służb społecznych. Usługi reintegracji społecznej i zawodowej (*activation services*) adresowane do osób doświadczających różnych form deprywacji i marginalizacji dają szansę wejścia na rynek pracy i utrzymania się na nim oraz nabycia lub odzyskania możliwości pełnienia podstawowych ról społecznych: rodzinnych, obywatelskich, zawodowych (Karwacki, Kaźmierczak, Rymśa 2014). Problemy opiekuńczo-wychowawcze powinny być priorytetem dla służb społecznych, gdyż „rodzina jest *matrycą* kształtującą postawy, uczucia i zachowania dzieci. Jeśli rodzina funkcjonuje źle, człowiek, który w niej wzrasta — ma trudności przystosowania się do normalnego środowiska społecznego” (Jankowski 1978: 295). Dlatego też, gdy problemy emocjonalne, zdrowotne, socjalne, toksyczne relacje wewnątrzrodzinne, uzależnienia bądź bezradność życiowa utrudniają prawidłowe funkcjonowanie rodziny, konieczne jest podjęcie dedykowanych form wsparcia. Izabela Krasiejko (2011: 7) wskazuje, że „poszukuje się modelu pracy z rodziną, który dałby możliwość budzenia sił i motywacji klientów do zmiany tak, aby potrafili oni sami znajdować rozwiązania wielu swoich problemów, by wyrażali chęć i gotowość do pracy nad podnoszeniem swoich umiejętności opiekuńczo-wychowawczych i do prowadzenia gospodarstwa domowego, oraz by stwarzali warunki do bezpiecznego życia i rozwoju swoich dzieci”.

W artykule zostaną zaprezentowane dobre praktyki w zakresie prowadzenia asystentury rodziny na terenie Białegostoku przez Stowarzyszenia Pomocy Rodzinie „Droga” oraz najważniejsze wnioski i rekomendacje wynikające z ewaluacji systemu pracy z rodziną z wieloma problemami.

Asysta rodzinna — założenia

Asysta rodzinna, wprowadzona do porządku prawnego przez Ustawę o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. z 2011 r. nr 149, poz. 887 z późn. zm.)² adresowana jest do rodzin z wieloma problemami, w których splot niekorzystnych czynników bio-socjo-kulturowych negatywnie wpływa na zdolność do adekwatnego i samodzielnego pełnienia funkcji opiekuńczo-wychowawczej, a tym samym na jakość rodzicielstwa³. Asystent rodziny realizuje pracę socjalno-wychowawczą z elementami terapii w środowisku zamieszkania rodziny lub w miejscu przez nią wskazanym. Głównym jego działaniem powinna być pedagogizacja oraz wspieranie informacyjne, emocjonalne, instrumentalne, czasem rzeczowe rodziny w różnych sytuacjach dnia codziennego. Asystowanie w odróżnieniu od dyrektywnego przydzielania zadań lub wyręczania polega na obecności, towarzyszeniu w czymś, uczestniczeniu, służeniu wsparciem, z minimalnym zakresem działania interwencyjnego i monitorującego. Asystent rodziny powinien pracować inaczej niż dotychczas istniejące służby społeczne pracujące z rodziną. Jego unikalna metodyka pracy zawiera niedyrektywne metody motywowania do zmiany (Krasiejko 2015: 4–5) — wzrostu kompetencji społecznych i zaradności życiowej, popra-

²Należy zaznaczyć, że już w latach 70. XX w. między innymi zespół badawczy pod kierunkiem Ewy Marynowicz-Hetki (1980) przedstawił pełne opracowanie metodyczne spójnego programu pracy z rodziną w środowisku. Na zasadach eksperymentu działania skierowano do kilkunastu rodzin niepełnych, zarówno do dzieci i matek oraz do rodziny jako całości. Ponadto wyprzedzając proces legislacyjny, praca metodą asystentury rodzinnej realizowana była w Polsce od 2005 r. w kilkunastu miastach na zasadzie eksperymentu socjalnego, prowadzonego w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej i w organizacjach pozarządowych. Doświadczenia z pracy metodą asystentury rodzinnej zaprezentowane są m.in. w pracach Małgorzaty Szpunar (2010; 2011a) oraz Arkadiusza Żukiewicza (2011).

³Współpraca z asystentem może również obejmować rodziców, których dzieci już zostały okresowo umieszczone w rodzinnej lub instytucjonalnej pieczy zastępczej. Asystent rodziny może też podjąć pracę z rodzinami zastępczymi spokrewnionymi oraz pełnoletnimi wychowanymi opuszczającymi te rodziny. Nowelizacja ustawy wprowadziła przepis zapewniający wsparcie asystenta rodziny dla małoletniego rodzica, który opuszcza młodzieżowy ośrodek wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii, schronisko dla nieletnich lub zakład poprawczy. (Ustawa z dnia 25 lipca 2014 roku o zmianie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. poz. 1188). Ponadto, jeżeli dobro dziecka jest zagrożone, sąd opiekuńczy może zobowiązać rodziców do pracy z asystentem rodziny. (Dz.U.2015.0.2082 — ustawa z dnia 25 lutego 1964 — Kodeks rodzinny i opiekuńczy, art. 109).

wy samooceny, umiejętności stawiania sobie celów życiowych, podjęcia działań na rzecz porządkowania relacji z innymi osobami w środowisku życia — zgodne z podejściem *activation services* (Karwacki, Kaźmierczak, Rymsza 2014: 11).

Realizacja ustawy — dane

Z informacji składanej przez Radę Ministrów o realizacji w 2015 r. Ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (MRPiPS 2016) wynika, że w 2015 r. zatrudnionych było 3816 asystentów rodziny. Ich zatrudnienie zwiększyło się niemal dwukrotnie w stosunku do 2012 r., tj. pierwszego roku realizacji ustawy. Najwięcej asystentów rodziny działało w gminach województw o relatywnie największej liczbie ludności: mazowieckiego, śląskiego, wielkopolskiego; natomiast najmniej w województwach: opolskim, podlaskim, lubuskim. 67% ogółu asystentów było zatrudnionych na umowę o pracę w systemie zadaniowego czasu pracy, ale nadal 33% asystentów zatrudnionych było na podstawie umów o świadczenie usług. Ośrodki pomocy społecznej zatrudniały 98% asystentów rodziny, a inne jednostki organizacyjne gminy i podmioty działające na zlecenie gminy — jedynie ok. 2% asystentów.

Ogółem z usług asystentów rodziny w 2015 r. skorzystało 41 739 rodzin (oznacza to ponad dwukrotny wzrost w stosunku do 2012 r., kiedy asystenci pracowali z 18 947 rodzinami). Dla 12 560 rodzin (co stanowi 30% rodzin, z którymi prowadzono pracę) współpraca ta zakończyła się w 2015 r. Istotne jest, że w 5608 przypadkach (czyli dla 43% rodzin) nastąpiło to w związku z osiągnięciem założonych celów. Należy też zaznaczyć, że 3477 rodzin (tj. 8,3%, co oznacza znaczny wzrost w stosunku do ubiegłych lat) zostało zobowiązanych do pracy z asystentem przez sąd. Zatem mogły mieć miejsce sytuacje, w których pomimo skierowania przez gminę do danej rodziny asystenta nie wyraziła ona zgody na współpracę. Innymi powodami zakończenia pracy był brak oczekiwanych efektów tej współpracy bądź zmiana metody pracy z rodziną.

Według stanu na ostatni dzień roku 2015 przeciętnie jeden asystent rodziny miał pod opieką dziewięć rodzin. Rodzin potrzebujących tego typu wsparcia jest zdecydowanie więcej niż osób zatrudnionych jako asystenci rodziny. Sytuacja taka wynika głównie z ograniczonych możliwości finansowych gmin.

Standardy pracy — „dobra praktyka”

Zgodnie z art. 190 Ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej pracę z rodziną organizuje gmina lub podmiot, któremu gmina zleciła realizację tego zadania, co pozwala organizacjom pozarządowym, będącym nośnikami idei *empowerment* i rozwiązań innowacyjnych w obszarze reintegracji społecznej na prowadzenie asysty rodzinnej.

Ograniczone możliwości publikacji nie pozwalają na dokonanie analizy porównawczej „dobrych praktyk”, dlatego też zostanie zaprezentowany standard pracy asystenta rodziny realizowany przez Ośrodek Wspierania Dziecka i Rodzin „Nasz Dom” Stowarzyszenia Pomocy Rodzinie „Droga” w Białymstoku⁴. Następnie przedstawione będą najważniejsze wnioski i rekomendacje wynikające z ewaluacji systemu pracy z rodziną z wieloma sprzężonymi problemami w ramach asysty rodzinnej.

Standard pracy asystenta rodziny Stowarzyszenia „Droga”⁵ opracowano na podstawie wytycznych Ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, analizy literatury przedmiotu oraz programów innych organizacji pozarządowych i ośrodków pomocy społecznej pracujących metodą asysty rodzinnej. Podstawą jednak były wieloletnie doświadczenia własne, gdyż od 1994 r. wychowawcy, określane jako opiekunowie rodziny, prowadzili grupy rodzinne oraz systemową pracę z rodziną podopiecznych, współpracując również z innymi wychowawcami i specjalistami (zatrudnionymi w placówce i poza nią) oraz z członkami zespołu ds. okresowej oceny rodziny i dziecka⁶.

Zgodnie z ustawą proces rekrutacji rodziny do programu asysty rodzinnej rozpoczyna się w momencie przyjęcia przez ośrodek pomocy społecznej informacji o rodzinie przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych. Pracownik socjalny po przeprowa-

⁴ Autorka tekstu była wieloletnim członkiem zarządu Stowarzyszenia Pomocy Rodzinie „Droga”.

⁵ Szczegółowy opis standardów pracy asystenta rodziny Stowarzyszenia „Droga” przedstawiony jest w pracy Elżbiety Bieleckiej, Izabeli Owczaruk i Anny Tomulewicz (2011) oraz Elżbiety Bieleckiej (2014).

⁶ Należy dodać, że w 2011 r. stowarzyszenie brało udział w pracach Platformy na rzecz Rodziny, w skład której wchodził przedstawiciele instytucji i organizacji pozarządowych wspierających dzieci i rodziny. Istotnym głosem w tworzeniu standardów pracy asystenta w Białymstoku były opinie odbiorców usług, tj. uczestników warsztatów, na temat: jak pomagać rodzinom w utrzymaniu władzy rodzicielskiej.

dzeniu wywiadu środowiskowego dokonuje analizy sytuacji rodziny. Jeżeli ocena wskazuje na konieczność podjęcia bezpośredniego i systemowego wsparcia, występuje do kierownika ośrodka pomocy społecznej z wnioskiem o przydzielenie rodzinie asystenta. W wielu dyskusjach podkreśla się, że asystent jest włączany do pracy z rodziną z wieloma problemami głównie w sytuacjach kryzysowych (np. zagrożenia oddania dziecka do opieki zastępczej). Umożliwia to artykuł 15 ustawy o wspieraniu rodziny, wskazując, że do zadań asystenta rodziny należy podejmowanie działań interwencyjnych i zaradczych w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i rodzin. Niemniej często jest za późno na konstruktywną pracę, gdyż trudna sytuacja rodziny jest „od zawsze”, „pokoleniowo”, więc nie może być rozwiązana w kilka/kilkanaście miesięcy przy zaangażowaniu nowego przedstawiciela służby społecznej — asystenta rodziny. Dlatego wskazane jest wprowadzenie asystenta do pracy z rodziną na wcześniejszym etapie, gdy rodzina jest w grupie ryzyka, ale nadal chce sprawować opiekę nad dziećmi. Konieczne jest więc odejście od działań o charakterze interwencyjnym na rzecz profilaktycznych.

Dobłą praktyką jest, by pierwsze spotkanie asystenta z rodziną odbywało się wspólnie z pracownikiem socjalnym, który nie tylko przedstawi „nową osobę wchodzącą do rodziny”, ale jeszcze raz wyjaśni założenia programu, pozycję i zadania asystenta w porównaniu z pracownikiem socjalnym. Istotne jest, by wskazać też rolę dorosłych opiekunów w procesie poprawy warunków życia i rozwoju małoletnich dzieci.

Pierwsze wizyty to zapoznanie się z członkami rodziny, ich problemami, potrzebami, deficytami oraz zasobami, które można wykorzystać przy wspólnym poszukiwaniu rozwiązań i tworzeniu planu pracy. Jest to etap wzbudzania zaufania i budowania pozytywnych relacji niezbędnych do dalszej konstruktywnej współpracy.

Następny krok to przeprowadzenie kompleksowej diagnozy sytuacji w celu ustalenia realnego, adekwatnego do potrzeb i możliwości planu zmian w rodzinie. Asystent analizuje, jak członkowie rodziny opisują swoją sytuację oraz funkcjonowanie całej rodziny⁷. Konieczne jest rozpoznanie, kto jest świadomy istniejących problemów, jak je określa, czy wyraża chęć zmiany, a tym samym zaangażowania się we współpracę z asystentem. Nie wszystkie osoby będące w sytuacji kryzysowej, z grup wyso-

⁷ Tworzenie genogramu rodziny jest zalecaną metodą zapisywania zebranych podczas procesu diagnozowania informacji o rodzinie.

kiego ryzyka czy marginalizowane (szczególnie osoby uzależnione) mają świadomość istniejących problemów bądź chcą dokonać zmiany swojego funkcjonowania. Istotne jest również poznanie, kto z rodziny stawia opór i jakie mogą być faktyczne przyczyny utrzymania zastanej sytuacji. Asystent rodziny powinien rozważyć kwestie dotyczące form i granic ingerencji w życie rodziny, gdyż w pierwszych kontaktach z asystentem — czyli tym „obcym” — rodzina może zniekształcać obraz rzeczywistości oraz nie ujawniać pewnych faktów. Ludzie często wstydzą się przyznać do swoich problemów, ponieważ obawiają się oceniania bądź uznania za gorszych. Niemniej zwrócenie się o pomoc czy zaakceptowanie wsparcia profesjonalisty jest koniecznym krokiem w procesie zmian i znalezienia rozwiązania sytuacji problemowej. Jest to zwykle trudny i bolesny proces wymagający samoświadomości i gotowości spojrzenia na sytuację z nowej perspektywy (Blok 2012: 74–76). Proces diagnozowania to uzyskiwanie informacji o sytuacji w rodzinie podczas rozmów z jej członkami, systematyczna obserwacja środowiska rodzinnego oraz analiza istniejących dokumentów. Ponadto asystent rodziny kontaktuje się z innymi osobami już pracującymi z daną rodziną, np. pracownikiem socjalnym, kuratorem sądowym, pedagogiem szkolnym, wychowawcą dzieci ze szkoły bądź placówki wsparcia dziennego, dzielnicowym, pielęgniarką środowiskową czy z zespołem interdyscyplinarnym. Współpraca ta powinna służyć nie tylko zebraniu danych o sytuacji rodzinnej, ale wypracowaniu wspólnej strategii pomocy rodzinie.

W kolejnym etapie — pracy właściwej z rodziną — podejmowane są działania naprawcze. Asystent koncentruje się na jakościowej pracy z każdym członkiem rodziny, wspiera w procesach przezwyciężania trudności ograniczających zaspokajanie potrzeb podstawowych i potrzeb wyższego rzędu poprzez uruchamianie bądź odzyskiwanie zdolności rodziny do samodzielnego funkcjonowania i konstruktywnego radzenia sobie z problemami życia codziennego, tj. rozwiązywania problemów socjalnych, zdrowotnych i psychologicznych. Poprawa sytuacji życiowej to uczenie wiary w siebie, zaradności i samodzielności oraz zdobywania konkretnych umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego⁸.

⁸Praca z rodziną to m.in. ukierunkowanie i towarzyszenie w podejmowaniu zadań dnia codziennego (np. dysponowanie budżetem domowym), załatwianiu spraw urzędowych (np. wyrobienie dokumentów), kształtowaniu nawyków higienicznych i prawidłowego odżywiania.

Asystent rodziny motywuje do kontynuowania edukacji bądź podnoszenia kwalifikacji zawodowych, poszukiwania, podejmowania i utrzymania pracy zarobkowej. Ponadto kształci kompetencje społeczne oraz wspiera aktywność społeczną rodzin, gdyż we współczesnych społeczeństwach istotne znaczenie inkluzyjne ma praca, nie tylko zawodowa, przynosząca korzyści materialne, ale „każda praca jako przejaw bycia potrzebnym innym, gdyż taka aktywność włącza w społeczną sieć wymiany dóbr i usług, na której opiera się życie zbiorowe. Chodzi więc o to, aby do pracy nie przymuszać, ale stwarzać warunki, by była ona dostępna i pomagać słabszym członkom społeczeństwa w uzyskaniu kompetencji umożliwiających wykonywanie pracy” (Karwacki, Kaźmierczak, Rymsza 2014: 10). Dlatego też stowarzyszenie proponuje udział w programie — Klub Integracji Społecznej — którego celem jest udzielenie pomocy osobom indywidualnym oraz ich rodzinom w odbudowywaniu i podtrzymywaniu umiejętności uczestnictwa w życiu społeczności lokalnej, w powrocie do pełnienia ról społecznych oraz w podniesieniu kwalifikacji zawodowych jako wartości na rynku pracy. KIS działa na rzecz integracji osób o podobnych trudnościach i problemach życiowych. Pomaga samoorganizować się ludziom w grupy, podejmować wspólne inicjatywy i przedsięwzięcia w zakresie aktywizacji zawodowej (www.stowarzyszeniedroga.pl/klub-integracji-spoecznej 15.12.2015). Kluczowym zadaniem asystenta rodziny jest pedagogizacja rodziców/opiekunów prawnych. Wykorzystanie treningu umiejętności opiekuńczo-wychowawczych bądź modelowania rozwija kompetencje w zakresie budowania prawidłowych relacji i więzi pomiędzy członkami rodziny. Asystent prowadzi indywidualną pracę z małoletnimi oraz zachęca dorosłych do uczestnictwa w edukacji dzieci, a w razie potrzeby wskazuje na konieczność ich udziału w zajęciach wyrównawczych, socjoterapeutycznych czy psychoedukacyjnych, realizowanych np. w placówkach wsparcia dziennego. Również dorosłych członków rodziny motywuje do podjęcia określonego rodzaju terapii indywidualnej bądź do udziału w zajęciach grupowych, mających na celu kształtowanie prawidłowych wzorców rodzicielskich i umiejętności psychospołecznych. Asystent rodziny jest często pewnego rodzaju łącznikiem między rodziną a specjalistami i instytucjami lokalnego systemu wsparcia.

Etap monitorowania i usamodzielnienia po podjęciu decyzji o zakończeniu pracy z rodziną jest szczególnie trudny i wymaga wnikliwej analizy metodycznej. Rodzina, mimo chęci uzyskania niezależności, może oba-

wiać się utraty poczucia bezpieczeństwa, „zaopiekowania”. Dlatego też, już podczas pierwszych spotkań, ustala się nie tylko zadania, lecz także przewidywany czas dla kolejnych etapów pracy. Ponadto, kończąc współpracę, by pomóc w utrzymaniu stabilizacji, konieczne jest wspólne zaplanowanie form wsparcia i postępowania członków rodziny, na wypadek nawrotu do starych zachowań lub wystąpienia przyszłych kryzysów. W programie asysty rodzinnej realizowanym przez Stowarzyszenie „Droga” rekomendowany jest wspólny — asystenta i rodziny — minimum trzydniowy wyjazd⁹ oraz organizowanie grup wsparcia dla rodzin, które z czasem mogą się przekształcić w grupy samopomocowe. Doświadczenia asystentów rodziny wskazują, że właściwa praca z rodziną powinna trwać około 1,5 roku, a następne pół roku to monitorowanie procesu inkluzji społecznej¹⁰.

Istotne jest, by asystent przez cały czas pracy z rodziną wspólnie z nią opracowywał oraz omawiał długoterminowe i krótkoterminowe plany pracy. Ponadto zaakceptowanie i podpisanie ich przez członków rodziny zaangażowanych w ich realizację pozwala na dokumentowanie stopniowych przemian, czyli identyfikowanie barier i deficytów, sposobów ich kompensacji, wykorzystywanie silnych stron poszczególnych członków rodziny i całej rodziny.

Atutem systemu asystentury w Stowarzyszeniu Pomocy Rodzinie „Droga”, a tym samym dużą pomocą dla asystenta jest merytoryczne wsparcie w pracy z dziećmi i rodziną ze strony m.in. koordynatora programu, superwizora oraz reedukatorów, logopedów, psychologów, terapeutów, duszpasterzy.

⁹Od 1996 r. stowarzyszenie organizuje kolonie terapeutyczno-rekreacyjne w Jastarni. Od kilku lat opiekunowie prawni dzieci z rodzin będących na etapie usamodzielnienia mają możliwość wspólnego z dziećmi wyjazdu i kontynuowania kształcenia kompetencji opiekuńczo-wychowawczych.

¹⁰Podobny czas pracy z rodziną występuje w badaniach dotyczących efektywności programu „Asystent rodziny” realizowanego w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie” (Krasiejko, Imielińska 2011: 178, 180). Natomiast z *Informacji Rady Ministrów o realizacji w 2015 r. ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej* wynika, że „przeciętny czas pracy asystenta z rodziną w 2015 r. wynosił 10 miesięcy, czyli o dwa miesiące dłużej w stosunku do roku 2014, kiedy czas ten wynosił przeciętnie 8 miesięcy. Oznacza to, że skomplikowana i niejednokrotnie wyjątkowo złożona sytuacja rodzin skłania podmioty organizujące pracę z rodziną do wydłużania okresu pracy asystenta rodziny” (MRPiPS 2016: 8).

Ewaluacja programu

W celu podniesienia efektywności działań każda organizacja pozarządowa powinna systematycznie dokonywać ewaluacji swojej pracy. Ewaluacja generalnie ma dostarczyć rzetelnych i obiektywnych informacji o jakości i wartości działań pomocowych przed, w trakcie i po ich zakończeniu. Na podstawie jej wyników zdobywamy wiedzę o tym, na ile działania pomocowe są dobre w osiągnięciu tego, do czego zostały powołane, oraz w jakim stopniu odpowiadają potrzebom wspomaganych i innych interesariuszy (Szarfenberg 2011: 12). Pozwala to dokonać oceny dotychczasowych działań oraz zaplanować, zmodyfikować czy ewentualnie usunąć negatywne skutki uboczne (Koczurowska 2002: 122–124). Praktyczne wykorzystanie danych to również formułowanie wniosków i rekomendacji, które mają służyć większej skuteczności programów pomocowych¹¹. Należy jednak zaznaczyć, że w ostatecznym rozrachunku żadna ocena nie jest nigdy całkowicie obiektywna ani pozbawiona elementów wartościowania (Sutton 2004: 18). Ponadto często rezultaty działań profilaktycznych, wychowawczych, edukacyjnych, socjalnych są znacznie odroczone w czasie.

„W sensie ogólnym o efektywności asystentury w kontekście pracy z klientem można mówić wtedy, gdy dzięki okresowej pomocy asystenta dzieci nadal wychowują się w rodzinie oraz zarówno jej członkowie, jak i służby społeczne mają pewność, że w środowisku rodzinnym mają one zapewnione warunki do bezpiecznego i prawidłowego rozwoju” (Krasiejko, Imielińska 2011: 172). Ponadto Izabela Krasiejko i Anna Imielińska (2011: 176) wskazują, że sukces asystentury jest wtedy, gdy u klientów między innymi nastąpią zmiany w postrzeganiu siebie i otaczającego świata, gdy polepszy się ich umiejętność dokonywania konstruktywnych wyborów oraz gdy wzmocni się ich samodzielność w radzeniu sobie w trudnych sytuacjach życiowych.

Analiza dokumentów przeprowadzona przez koordynatorkę programu wskazała, że Stowarzyszenie „Droga” w okresie od stycznia 2010 r. do czerwca 2014 r. asystą rodzinną objęło 133 rodziny. 101 rodzin (tj. 76%) przeszło cały przewidziany dla nich program wsparcia i osiągnęło poziom

¹¹Jest to również konieczny warunek do wykazania, jak dana organizacja pozarządowa wykorzystwała przydzielone jej środki na realizację zadania, jak i uzasadnienia potrzeby kontynuowania działań w środowisku lokalnym oraz dalszego otrzymywania dotacji.

funkcjonowania pozwalający na samodzielne radzenie sobie w codziennym życiu. Dane te świadczą o wysokiej efektywności pracy asystentów rodziny. Niemniej 16 rodzin zrezygnowało z udziału w programie, choć sześć z nich powróciło i wyraziło zgodę na współpracę z asystentem. Po przeprowadzonej diagnozie sytuacji rodzinnej jednej rodzinie zaproponowano inną formę wsparcia. Dzieci z czterech rodzin przeniesiono do rodzinnej formy pieczy zastępczej, a z pięciu środowisk rodzinnych niestety trafiły do placówki opiekuńczo-wychowawczej typu socjalizacyjnego.

W celu uzyskania rzetelnych danych dotyczących efektywności przyjętego systemu pracy z dzieckiem i rodziną Stowarzyszenie „Droga” przeprowadziło ewaluację zewnętrzną¹². Badanie przeprowadzono w czterech grupach respondentów, dzięki czemu uzyskano ocenę programu z różnych, dopełniających się perspektyw. Wywiady przeprowadzono z 11 asystentami rodziny¹³, pracującymi w tym czasie z 60 rodzinami (w tym z 138 dziećmi w wieku do 16. roku życia) oraz z osobami zarządzającymi i odpowiadającymi za realizację programu asysty w stowarzyszeniu (trzy osoby). Zebrano również informacje od ośmiu wybranych losowo przedstawicieli instytucji współpracujących ze stowarzyszeniem w ramach asysty rodzinnej (tj. kuratorzy sądowi, pedagodzy szkolni, pracownicy socjalni oraz dzielnicowi). Istotnymi respondentami byli przedstawiciele rodzin — 16 osób. Dobór rodzin miał charakter celowy, wybrane rodziny były na etapie pracy właściwej bądź usamodzielnienia, czyli uczestniczyły w programie minimum sześć miesięcy. Małgorzata Szpunar zauważa, że warto się wsłuchiwać w głos podopiecznych, którzy wskażą ramy zmian, na jakie są tu i teraz gotowi. Analiza opinii członków rodzin pozwala profesjonalistom aktualizować diagnozę sytuacji rodzinnej, modyfikować cele i podejmowane działania (Szpunar 2011b: 99).

Triangulacja metodologiczna pozwoliła na zebranie kompleksowych informacji oraz uzyskanie pogłębionych wniosków na temat realizacji programu asysty rodzinnej i jakości pracy asystentów rodziny. W badaniu wykorzystano różne techniki, m.in.: wywiad kwestionariuszowy, tzw. PAPI (z asystentami, rodzinami i służbami), pogłębiony wywiad indywidualny,

¹² W okresie maj – lipiec 2014 r. ewaluacja została przeprowadzona przez Fundację Laboratorium Badań i Działań Społecznych „Soclab” w Białymstoku. Dane zamieszczone w artykule pochodzą z raportu „Analiza skuteczności działań prowadzonych przez Stowarzyszenie Pomocy Rodzinie «Droga» w Ośrodku «Nasz Dom»”.

¹³ W okresie przeprowadzania ewaluacji asystentami rodziny były kobiety, niemniej w opracowaniu zachowano formę „asystent rodziny”.

tw. IDI (z osobami zarządzającymi) oraz analizę danych zastanych (analiza pełnej dokumentacji wybranych rodzin prowadzonej w ramach asystentury). Badania dotyczyły trzech obszarów: I — asystent jako zawód; II — praca z rodziną i dziećmi; III — współpraca z instytucjami.

W artykule skoncentrowano się na najważniejszych wnioskach z badań i rekomendacjach odnoszących się do obszaru: praca asystenta z rodziną i dziećmi.

Ewaluacja pracy asystenta z rodziną i dziećmi

Przedstawiona ewaluacja tego obszaru dokonana przez cztery grupy respondentów odnosi się do: dostosowania oddziaływań do potrzeb poszczególnej rodziny, współpracy asystenta z instytucjami funkcjonującymi w środowisku lokalnym, dostępności i częstotliwości kontaktów asystenta z rodziną, systemu pracy i realizacji przyjętego programu.

Kompleksowość, indywidualizacja, etapowość systemu wsparcia

Rodziny, które biorą udział w programie, to rodziny z wieloma problemami. Są wśród nich rodziny z problemem alkoholowym, rodziny zagrożone utratą praw rodzicielskich, rodzice samotnie wychowujący dzieci oraz rodziny niewydolne wychowawczo. Zazwyczaj rodzina objęta asystenturą jest dotknięta więcej niż jednym problemem.

Analiza materiału badawczego wskazuje, że mocną stroną systemu asystentury, podkreślaną przez samych asystentów (82% wskazań), jest dostosowanie oddziaływań do potrzeb poszczególnej rodziny. Również przedstawiciele służb współpracujących ze stowarzyszeniem docenili elastyczność i indywidualizację systemu wsparcia (75% wskazań). Podkreślano, że szeroka oferta stowarzyszenia¹⁴ w postaci: Ośrodka Wspierania Dziecka i Rodzin „Nasz Dom”, Punktu Przedszkolnego „Aniołkowo”, Domu Powrotu, Centrum Darów, Centrum Integracji Społecznej, pozwala na systemowe i wielokierunkowe wsparcie rodzin. Ponadto istotne znaczenie

¹⁴ Więcej informacji o Stowarzyszeniu „Droga” i prowadzonych ośrodkach: www.stowarzyszeniedroga.pl

dla kompleksowości oddziaływań¹⁵ ma stały dostęp rodzin do usług specjalistycznych: psychologa, mediatora, logopedy, prawnika, terapeuty uzależnień, pielęgniarki, lekarza. Dzięki funkcjonowaniu interdyscyplinarnego zespołu ds. okresowej oceny sytuacji rodziny wysiłki wielu specjalistów mogą być bardziej ze sobą skoordynowane i przynieść dzięki temu lepszy efekt.

Rodziny najwyżej oceniały takie formy wsparcia, jak: Akademia Rodzinna, pomoc socjoterapeutyczna kierowana do dzieci, pomoc socjalna, szkolenia i staże zawodowe adresowane do rodziców, punkt przedszkolny, opieka duszpasterska oraz terapia indywidualna i grupowa członków rodzin. Doceniono również udzielanie porad prawnych, pomoc w podejmowaniu i kontynuowaniu leczenia oraz interwencję w sytuacjach kryzysowych. Trzeba podkreślić, że jako bardzo istotny element wsparcia rodziny wymieniały udział w imprezach integracyjnych (np. święta, kuligi, wyjazdy wakacyjne), dlatego należy rekomendować, by poza kontynuowaniem pracy indywidualnej z rodzinami podejmować pracę grupową ze społecznością podopiecznych.

Kolejny wniosek z ewaluacji wskazywał, że przyjęty system etapów pracy z rodziną jest mocną stroną programu, gdyż pozwala na określenie rezultatów oddziaływań na każdym poziomie oraz pełni funkcje motywacyjne zarówno dla rodzin, jak i dla asystentów. Dlatego też należy rekomendować ocenianie i wspólne z klientami podsumowywanie efektów pracy po zakończeniu każdego terminu kontraktu roboczego.

Usamodzielnienie rodziny jest głównym wskaźnikiem efektywności systemu asystentury rodziny. Ważne jest, aby członkowie zespołu pracującego z rodziną określali podstawowe warunki, które muszą być spełnione, aby rodzina ze sprzężonymi problemami mogła się usamodzielnąć.

Współpraca z instytucjami funkcjonującymi w środowisku lokalnym

W preambule Ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej wskazuje się, że „skuteczna pomoc dla rodziny przeżywającej

¹⁵ Kompleksowość opieki nad rodziną wskazało 73% asystentów i 75% przedstawicieli służb.

trudności w opiekowaniu się i wychowywaniu dzieci oraz skuteczna ochrona dzieci i pomoc dla nich może być osiągnięta przez współpracę wszystkich osób, instytucji i organizacji pracujących z dziećmi i rodzicami”, dlatego też asystent rodziny współpracuje z instytucjami funkcjonującymi w środowisku lokalnym¹⁶. Analiza dokumentacji rodzin wskazuje na systematyczny kontakt asystentów m.in. z kuratorami sądowymi, pracownikami socjalnymi, dzielnicowymi, pedagogami szkolnymi, wychowawcami szkolnymi i w placówkach wsparcia dziennego. W przeprowadzonej ewaluacji badani przedstawiciele służb ocenili realizowany program asysty rodzinnej na 4,75 pkt, w skali pięciostopniowej. Należy jednak zauważyć, że współpraca służb z asystentami dotyczy przede wszystkim wymiany informacji o rodzinie w celu systematycznego opracowywania diagnozy sytuacji rodzinnej. Wskazane jest jednak większe zaangażowanie wyżej wymienionych podmiotów w tworzenie i realizowanie interdyscyplinarnego planu pracy. Integracja służb społecznych z asystentem rodziny jest warunkiem podniesienia efektywności działań na rzecz reintegracji osób i rodzin defaworyzowanych.

Podobne stanowisko prezentuje Izabela Krasiejko, wskazując, że asystent rodziny nie powinien pracować z rodziną sam, lecz w zespole multiprofesjonalnym, złożonym ze specjalistów, którzy już wcześniej funkcjonowali w systemie. Pozwoli to na dokonanie szybkich i trwałych zmian w rodzinach, gdyż zostaną wykorzystane zasoby własne podopiecznych, rodziny jako systemu, najbliższego środowiska i instytucji funkcjonujących w środowisku lokalnym (Krasiejko 2016: 80–82).

Dostępność i częstotliwość kontaktów

Wysoka ocena dotycząca współpracy z asystentem wystawiona przez przedstawicieli rodzin wynika również z dużej dostępności i częstotliwości kontaktów asystenta z podopiecznymi. W stowarzyszeniu przyjęto za-

¹⁶Również art. 15 ust. 1 pkt 18 i 19 ustawy podaje, że do zadań asystenta należy współpraca z jednostkami administracji rządowej i samorządowej, właściwymi organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami i osobami specjalizującymi się w działaniach na rzecz dziecka i rodziny, jak również współpraca z zespołem interdyscyplinarnym lub grupą roboczą, o których mowa w art. 9a ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie lub innymi podmiotami, których pomoc przy wykonywaniu zadań uzna za niezbędną.

sadę, że liczba rodzin, z którymi asystent prowadzi pracę, nie powinna przekroczyć dziesięciu¹⁷. Średnia liczba kontaktów (w miejscu zamieszkania rodziny lub kontakty telefoniczne) w miesiącu wyniosła pięć. Największa średnia liczba kontaktów w miesiącu dla jednej z rodzin wyniosła ponad dziesięć, zaś najmniej — dwa kontakty w miesiącu. Należy dodać, że częstotliwość kontaktów z rodziną uzależniona jest od sytuacji w rodzinie oraz od etapu pracy z rodziną. Ewaluacja wskazała, że w celu utrzymania wysokiej jakości wsparcia nie należy zwiększać liczby rodzin przypadających na jednego asystenta.

Formy pomocy i ocena realizowanego programu

Rodziny zdecydowanie najczęściej deklarowały pomoc od asystenta w takich zakresach jak: pomoc rzeczowa oraz wsparcie w różnych aspektach relacji z dzieckiem. Najrzadziej deklarowały pomoc w podjęciu pracy zarobkowej oraz w rozwiązywaniu konfliktów małżeńskich.

W opinii wszystkich badanych grup respondentów praca z dziećmi (ich funkcjonowanie w rodzinie, w szkole¹⁸, grupie rówieśniczej) jest istotnym elementem systemu. Z badania wynika, że wsparcie w wychowywaniu oraz w rozwiązywaniu konfliktów z dziećmi okazało się jednym z najważniejszych obszarów wsparcia ze strony asystentów. Ponadto „zarządzający programem wychodzą z założenia, że należy zwracać szczególną uwagę na umiejętne prowadzenie rodziców, w ten sposób by raczej modelować ich właściwe zachowania i nawyki, niż wyręczać ich w codziennych obowiązkach” (*Analiza skuteczności działań prowadzonych przez Stowarzyszenie...* 2014: 27).

Analiza danych z ewaluacji pokazała, że praca asystentów jest bardzo pozytywnie oceniana przez badane rodziny — 81% wskazało duże zadowolenie z programu asysty. Respondenci podkreślali, że w trakcie kontaktowania się z asystentem czują się wzmocnieni, wysłuchani i otoczeni opieką. W pięciostopniowej skali dotyczącej stosunku rodzi-

¹⁷ Ustawa o wspieraniu rodziny... (art. 15, ust. 4) podaje, że liczba rodzin, z którymi jeden asystent rodziny może w tym samym czasie prowadzić pracę, jest uzależniona od stopnia trudności wykonywanych zadań, nie może jednak przekroczyć 15.

¹⁸ Udział rodzin w programie ma istotny wpływ na postępy dzieci w nauce. 90% badanych rodziców stwierdziło, że obecnie problem z realizacją roli ucznia jest mniejszy.

ny do współpracy z asystentem najwyższy średni wynik, tj. 4,69 pkt, uzyskało stwierdzenie „pomoc w rozwiązywaniu problemów”, następnie po 4,33 — „dawanie poczucia bezpieczeństwa” oraz „pomoc w byciu lepszą matką/ojcem, żoną/mężem”. Kolejne (4,29) dotyczyło stwierdzenia, że „współpraca z asystentem sprawia mi przyjemność”, 4,25 — iż „poprawia samopoczucie”, a 4,14 — „dawanie konkretnej wiedzy i umiejętności”. Ale były też pojedyncze stwierdzenia, jak: „udział w programie nie jest dla mnie wyborem — zostałam zmuszona do współpracy z asystentem”; „muszę kontaktować się z asystentem, bo inaczej będę mieć problemy z kuratorem bądź pracownikiem socjalnym”; „nic dobrego nie wnosi do mojego życia”; „powoduje, że czuję się wciąż kontrolowana”; „sprawia, że nie mogę żyć, tak jak chcę”; „denerwuje mnie, bo nic konkretnego z tego nie wynika” czy „współpraca ta jest uciążliwa”. Analiza wypowiedzi badanych wskazuje, że należy kontynuować pracę asystenta w oparciu o postawę szacunku wobec klienta, nienarzucania mu kierunku współpracy i formy wsparcia. Jest to zgodne ze stwierdzeniem Charliego Becketta (2010: 7), że poszanowanie przez służby społeczne praw i potrzeb klienta to nie tylko dyrektywa etyczna. Ignorowanie autonomii klienta może prowadzić do zrezygnowania z usług asystenta rodziny lub pozorowania przez rodzinę zmiany, której się od niej oczekuje.

Zakończenie

Wyniki analizy danych w ewaluacji systemu pracy z dzieckiem i rodziną wskazują, że asystentura realizowana przez Stowarzyszenie Pomocy Rodzinie „Droga” ze względu na kompleksowość, indywidualizację i etapowość systemu wsparcia przy wysokiej dostępności i częstotliwości kontaktów asystenta z rodziną oraz integracją z innymi służbami społecznymi powinna być kontynuowana. Aktywne zaangażowanie rodziny w proces zmian, przy wykorzystaniu silnych stron i umiejętności zdobytych w toku współpracy z asystentem rodziny, jest zgodne z ideą *empowerment* — traktowaną jako kluczowy warunek efektywnej pracy z rodziną. Towarzystwo i niedyrektywna pomoc w rozwiązywaniu problemów, a tym samym normalizacja życia codziennego i odbudowanie funkcji opiekuńczo-wychowawczych, wpływa na proces integracji rodziny oraz reintegracji społecznej.

Bibliografia

- Analiza skuteczności działań prowadzonych przez Stowarzyszenie Pomocy Rodzinie „Droga” w Ośrodku „Nasz Dom”*. Raport z ewaluacji asystentury rodziny (2014) Białystok: Fundacja Laboratorium Badań i Działań Społecznych „Soclab” w Białymstoku.
- Beckett, Charlie (2010) *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*. Warszawa: Wyd. Akademii Pedagogiki Specjalnej.
- Bielecka, Elżbieta, Izabela Owczaruk, Anna Tomulewicz (2011) *Standardy pracy asystenta rodzinnego w Białymstoku*. Białystok: Urząd Miejski w Białymstoku.
- Bielecka, Elżbieta (2014) *Asystent rodziny w przestrzeni życia i funkcjonowania rodziny*. [w:] Marzena Ruskowska, Mikołaj Winiarski, red., *Praca socjalna z dziećmi, młodzieżą i rodziną*. Warszawa: Wyd. Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, s. 153–174.
- Blok, Willem (2012) *Core Social Work: International Theory, Values and Practice*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Jankowski, Kazimierz (1978) *Mój Śambhala*. Warszawa: Instytut Wydawniczy Nasza Księgarnia.
- Karwacki Arkadiusz, Tomasz Kaźmierczak, Marek Rymśza (2014) *Wprowadzenie: aktywna polityka społeczna w praktyce*. [w:] Arkadiusz Karwacki, Tomasz Kaźmierczak, Marek Rymśza, red., *Reintegracja: aktywna polityka społeczna w praktyce*. Warszawa: Instytut Spraw Publicznych, s. 7–16.
- Kodeks rodzinny i opiekuńczy*, Dz.U.2015.0.2082.
- Koczurowska, Jolanta (2002) *Standardy jakości programów profilaktycznych*. [w:] Grażyna Świątkiewicz, red., *Profilaktyka w środowisku lokalnym*. Warszawa: Krajowe Biuro ds. Przeciwdziałania Narkomanii, s. 115–124.
- Krasiejko, Izabela (2011) *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny: Przykład podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach*. Katowice: Wyd. Naukowe Śląsk.
- Krasiejko, Izabela (2015) *Rola i zadania asystentów rodziny oraz postulaty zmian w Ustawie o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*. Częstochowa: Polski Instytut Mediacji i Integracji Społecznej.
- Krasiejko, Izabela (2016) *Asystentura rodziny: Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*. Warszawa: Wyd. MRPiPS.
- Krasiejko, Izabela, Anna Imielińska (2011) *Efektywność asystentury rodziny na przykładzie badań realizowanych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie*. [w:] Małgorzata Szpunar, red., *Asystentura rodziny: Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”*. Gdynia: Wyd. MOPS w Gdyni, s. 165–204.

- Marynowicz-Hetka, Ewa (1980) *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną niepełną*. Warszawa: Instytut Wydawniczy CRZZ.
- MRPiPS. 2016. *Informacja Rady Ministrów o realizacji w roku 2015 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*. Dostępna na www.mpips.gov.pl, pobrano 3.12.2016.
- Sutton, Carole (2004) *Psychologia dla pracowników socjalnych*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Szarfenberg, Ryszard (2011) *Kryteria ewaluacji pomocy społecznej*. [w:] Agnieszka Hryniewicka, red., *Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych, s. 8–59.
- Szpunar, Małgorzata, red. (2010) *Asystentura rodziny: Nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*. Gdynia: Wyd. MOPS w Gdyni.
- Szpunar, Małgorzata, red. (2011a) *Asystentura rodziny: Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”*. Gdynia: Wyd. MOPS w Gdyni.
- Szpunar, Małgorzata (2011b) *Znaczenie asystentów rodziny i działań projektowych „Rodzina bliżej siebie” realizowanych w MOPS w Gdyni w recepcji jej beneficjentów*. [w:] Małgorzata Szpunar, red., *Asystentura rodziny: Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”*. Gdynia: Wyd. MOPS w Gdyni, s. 87–136.
- Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej z 9 czerwca 2011 roku*, Dz.U. 2011 nr 149, poz. 887 z późn. zm.
- Ustawa z dnia 25 lipca 2014 roku o zmianie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2014, poz. 1188. www.stowarzyszeniedroga.pl
- www.stowarzyszeniedroga.pl/klub-integracji-spoecznej
- Żukiewicz, Arkadiusz, red. (2011) *Asystent rodzinny: Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*. Kraków: Wyd. Impuls.