UNIWERSYTET ZIELONOGÓRSKI
DZIEDZINA: NAUKI SPOŁECZNE
DYSCYPLINA: PEDAGOGIKA

Katarzyna Hyży

Doświadczenia zawodowe i ich uwarunkowania w narracjach asystentów rodziny

Professional Experience and Its Determinants in the Narratives of Family Assistants

Promotor: Prof. dr hab. Zdzisław Wołk

Akceptuje promotora

……

(data i podpis promotora)

Zielona Góra 2023

Spis treści

Wstęp……..6

Rozdział 1. Rodzina współczesna……8

1.1 Istota i funkcje rodziny……..8

1.2. Ujęcia definicyjne rodziny……8

1.3 Typologia i funkcje rodziny……10

1.4. Przemiany rodziny na przestrzeni wieków……..15

1.5 Modele funkcjonowania rodziny……..16

1.6. Problemy występujące w rodzinach współczesnych……....20

Rozdział 2. Wsparcie rodziny……...26

2.1 Wsparcie rodziny w ujęciu problemowym……26

2.2. Programy wspierające rodziny w Polsce……...33

2.3. Pomoc społeczna adresowana do rodzin…….....36

2.3.1. Rys historyczny……...36

2.3.2. Współczesne instytucje pomocy społecznej w Polsce……41

Rozdział 3. Asystentura rodziny……47

3.1. Początki asystentury rodziny w Polsce……..47

3.2. Wsparcie asystenta rodziny w świetle ustawy……...49

3.3. Metody pracy asystenta rodziny w Polsce……62

Rozdział 4. Założenia metodologiczne badań własnych……..84

4.1. Rozwój zawodowy i przebieg kariery w świetle teorii Donalda Supera……...84

4.1.1. Czynniki oraz stadia rozwoju zawodowego w teorii Donalda Supera……...84

4.1.2. Obraz samego siebie w koncepcji Donalda Supera……86

4.1.3. Kariera zawodowa i jej wzory……88

4.1.4. Zastosowanie koncepcji Donalda Supera……...90

4.2. Projekt badań własnych……91

4.2.1. Cele i przedmiot badań……...91

4.2.2. Przebieg realizacji celów badawczych……..94

4.2.3 Problemy badawcze……....95

4.2.4. Metody i techniki badań……97

4.2.5. Charakterystyka badanych osób i opis terenu badań…….99

Rozdział 5. Asystentura rodziny w doświadczeniach zawodowych czynnych zawodowo asystentów rodziny

5.1. Okoliczności podjęcia pracy w zawodzie asystenta rodziny…….....103

5.1.1. Nadzieje i oczekiwania asystentów rodziny na etapie rozpoczynania kariery zawodowej……..103

5.1.2. Motywy podjęcia pracy w zawodzie asystenta rodziny związane z realizacją roli zawodowej……..117

5.1.3. Materialne i niematerialne warunki pracy asystentów rodziny……131

5.2. Praca z rodziną i na rzecz rodziny w doświadczeniach asystentów rodziny……...160

5.2.1. Problemy podopiecznych rodzin postrzegane przez asystentów rodziny…….160

5.2.2.Współpraca na rzecz rodzin w środowisku lokalnym w doświadczeniach asystentów rodziny……171

5.2.3. Praca bezpośrednia z rodzinami i ich członkami……..201

5.2.4. Praca z rodzinami dzieci umieszczonych w pieczy zastępczej…….229

5.3. Zasoby własne i metodyczne asystentów rodziny i ich wykorzystanie w pracy z rodzinami……235

5.3.1.Metody, techniki i własne rozwiązania stosowane przez asystentów rodziny……..254

5.3.2. Dokumentacja i jej prowadzenie w doświadczeniach asystenta rodziny…….264

5.3.3.Doświadczanie trudności we współpracy z rodzinami……..273

5.3.4. Okoliczności finalizowania pracy z rodziną…….277

5.4. Realizacja zawodowa w specyficznych indywidualnych warunkach pracy asystentów rodziny……282

5.4.1. Obowiązki asystenta rodziny jako ramy określające zakres inwencji własnej asystentów rodziny……283

5.4.2. Praca z rodzinami w okresie pandemii koronawirusa…….286

5.4.3. Organizowanie własnego warsztatu pracy przez asystentów rodziny…….288

5.4.4. Dalsze plany zawodowe asystentek rodziny projektowane na tle dotychczasowych doświadczeń ……..293

5.5. Próba bieżącego bilansu pracy zawodowej asystentów rodziny……299

5.5.1.Pozytywne i negatywne strony asystentury rodziny w świetle doświadczeniach zawodowych……299

5.5.2. Propozycje zmian w asystenturze rodziny formułowane przez asystentów rodziny na gruncie doświadczeń zawodowych……..343

Rozdział 6. Wnioski końcowe i rekomendacje……348

Zakończenie……....367

Bibliografia……368

Aneks rysunków……383

Aneks tabel……384

WSTĘP

Asystentura rodziny w Polsce funkcjonuje już od kilkunastu lat. Jest to zawód, o którym wiadomo już całkiem dużo, jednak nadal stanowi przedmiot zainteresowania badaczy. Początki asystentury rodziny związane były z realizacją programów pilotażowych często o charakterze eksperymentalnym. To pozwoliło na wypracowanie podstawowych założeń, które znalazły zastosowanie w aktualnie funkcjonującej formie realizacji asystentury rodziny. Oficjalnie zawód asystenta został wprowadzony Ustawą o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej z dnia 9 czerwca 2011 roku. W praktyce oznaczało to pojawienie się w strukturach systemu pomocy społecznej pracownika, którego głównym zadaniem jest pomoc rodzinie przeżywającej trudności. Wszelkie zadania, które nakłada na asystentów rodziny związane są z bezpośrednią pracą z rodziną oraz na jej rzecz. Asystent rodziny powinien wspierać i towarzyszyć rodzinie. Metody pracy i działania jakie podejmuje powinny opierać się na motywowaniu do zmiany w różnych obszarach, w zależności od potrzeb rodziny. Asystenci rodzin współpracują z przedstawicielami różnych instytucji. Działania te mają na celu wielowymiarową pomoc rodzinie i uzyskanie jak najlepszych efektów w jej funkcjonowaniu. Są one najczęściej spisane w postaci planu pracy z rodziną, który stanowi najważniejszy dokument w tym zawodzie i jest podstawą do oceny sytuacji rodziny, która dokonywana jest nie rzadziej niż co sześć miesięcy.

Do podjęcia tematyki asystentury rodziny w prezentowanej rozprawie zainspirowały mnie wcześniejsze doświadczenia zawodowe. Przez kilka lat pracowałam bowiem jako asystent rodziny w niewielkim ośrodku pomocy społecznej. Nabyte tam doświadczenia skłoniły mnie do wielu refleksji dotyczących problematyki w Polsce. Z jednej strony dążyłam do skonfrontowania swoich doświadczeń z innymi asystentami rodziny, natomiast z drugiej – podjęłam próbę naukowego rozpoznania przebiegu dróg zawodowych innych asystentów rodziny. By tego dokonać, utworzyłam w mediach społecznościowych grupę asystentów rodziny dedykowaną osobom, które zdecydowały się wziąć udział w badaniach. Tworząc tę grupę dążyłam do tego, aby badane były osoby z całej Polski. Aby jak najlepiej poznać doświadczenia asystentów rodziny, badania realizowane były w konwencji jakościowej, przy zastosowaniu metody biograficznej poprzez wywiad narracyjny. W toku badań dokonałam analizy indywidualnych doświadczeń asystentów rodziny, dotyczących różnych obszarów ich działalności.

Praca składa się z trzech części: teoretycznej, metodologicznej oraz empirycznej. Część teoretyczna składa się z trzech rozdziałów, w których zaprezentowane są treści dotyczące

rodziny i jej wsparcia.

Rozdział pierwszy dotyczy teoretycznych zagadnień odnoszących się do rodziny. Zawiera definicje pojęcia ,,rodzina" w różnych ujęciach, wybrane funkcje rodziny oraz typy rodzin. W części tej omawiam także przemiany rodziny na przestrzeni wieków, modele funkcjonowania rodziny oraz problemy, które w rodzinie występują.

Rozdział drugi poświęcony został różnym podejściom w zakresie wsparcia rodziny. W tym rozdziale zaprezentowany został system pomocy społecznej w Polsce w ujęciu historycznym oraz jego współczesna postać.

Rozdział trzeci zawiera treści związane z asystenturą rodziny w Polsce. Zaprezentowane są tu początki asystentury rodziny oraz podstawy prawne funkcjonowania zawodu asystenta w Polsce. Ponadto rozdział ten zawiera wybrane zagadnienia z zakresu metodyki działania asystentów rodziny w pracy z rodzinami.

Część metodologiczna stanowi czwarty rozdział pracy. Zarysowane w niej zostały podejście badawcze, przedmiot i cele badań, przedstawiona zastosowana metoda i technika badawcza. W tej części ukazane zostały uwarunkowania przebiegu rozwoju zawodowego i kariery teorii Donalda Supera, która ma również zastosowanie podczas analizy doświadczeń asystentów rodziny w obszarze związanym z dotychczasowym przebiegiem ścieżki zawodowej.

Część empiryczna rozprawy to piąty rozdział, który poświęcony został doświadczeniom asystentów rodziny. Zaprezentowane zostały wyniki badań odnoszące się do różnych obszarów doświadczeń asystentów rodziny – warunków pracy, pracy z rodziną, obowiązków zawodowych, współpracy na rzecz rodziny, organizacji pracy własnej i pracy w pandemii. Zawarte zostały w nim także analizy dotyczące oczekiwań asystentów rodziny, motywów podjęcia pracy w zawodzie oraz dalszych planów osób biorących udział w badaniach.

Ostatni, szósty rozdział zawiera rekomendacje i wnioski dotyczące wyników przeprowadzonych badań. W tym rozdziale ukazane zostały możliwości zastosowania różnych rozwiązań w celu usprawnienia pracy asystenta rodziny, co przyczyni się także do optymalizacji pomocy rodzinom będącym pod opieką asystentów rodziny w Polsce.

Zaprezentowane doświadczenia asystentek rodzin oraz oparte na nich rekomendacje stać się mogą inspiracją do modyfikacji asystentury w Polsce, uwzględniających realia tego zawodu wynikające z rzeczywistość indywidualnych doświadczeń asystentów rodziny. Wyrażam nadzieję, że praca ta przyczyni się do zauważenia potrzeby zmian w obszarze pomocy i pracy z rodziną.

Rozdział 1. Rodzina

1.1. Istota i funkcje rodziny

Rodzina. Dla każdego człowieka może mieć różne znaczenia, różne definicje czy też skojarzenia. Jeszcze wiele lat temu rodzina była zupełnie inaczej postrzegana przez społeczeństwo. Klasyczny model rodziny stanowiło małżeństwo z dziećmi, w którym to ojciec odpowiedzialny był za zapewnienie bytu rodzinie a matka piastowała opiekę nad dziećmi oraz zajmowała się domem. Rola ojca w wychowaniu dzieci nie była tak duża jak dziś. Natomiast matki o wiele rzadziej pracowały zawodowo. Obecnie zauważyć można szereg zmian, które rzutują na instytucję rodziny. To sprawia, że podejmowane są też próby zdefiniowania rodziny tak, aby były uwzględniane wspomniane zmiany.

1.2. Ujęcia definicyjne rodziny

Istnieje wiele znaczeń rodziny, także dotyczących ujęcia prawnego. W kodeksie rodzinnym nie pojawia się klasyczna definicja, która wyjaśnia dokładne znaczenie słowa. Odnosi się jedynie do skutku zawarcia małżeństwa, jakim jest założenie nowej rodziny[1]. W polskim prawie związek małżeński zawrzeć mogą jedynie osoby o przeciwnej płci, czyli mężczyzna i kobieta. Rodzinę w tym ujęciu może zatem oznaczać związek małżeński dwóch osób. Najczęściej przytaczana definicja mówi, że rodzina to ,,dwie lub więcej osób połączona więzami krwi, małżeństwa lub adopcji. Nie jest zatem konieczne posiadanie dzieci, aby móc zdefiniować rodzinę. Zawarta w ustawie o pomocy społecznej definicja rodziny mówi, że: *Rodzina to osoby spokrewnione lub niespokrewnione pozostające w faktycznym związku, wspólnie zamieszkujące i gospodarujące*[2]. Ta definicja nie wyklucza zatem osób, które żyją w nieformalnym związku, co stanowi obecnie dość liczną grupę społeczeństwa, a zatem jak najbardziej wpisuje się w obecną sytuację.

W Deklaracji Praw Człowieka zwraca się uwagę, że: *Rodzina jest naturalną i podstawową komórką społeczeństwa i ma prawo do ochrony ze strony społeczeństwa i Państwa*[3]. O ochronie rodziny mówi też artykuł 18 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej:

[1] *Ustawa Kodeks rodzinny i opiekuńczy z dnia 25 lutego 1964 roku* [w:] Dz. U. 1964 Nr 9 poz. 59
[2] *Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12.03.2004 roku* [w:] Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593
[3] *Powszechna Deklaracja Praw Człowieka z dnia 10 grudnia 1948 roku*, pobrano z: https://www.unesco.pl/fileadmin/user_upload/pdf/Powszechna_Deklaracja_Praw_Czlowieka.pdf, dostęp dnia 7.05.2023

Małżeństwo jako związek kobiety i mężczyzny, rodzina, macierzyństwo i rodzicielstwo znajdują się pod ochroną i opieką Rzeczypospolitej Polskiej[4].

Definicja rodziny w innych ujęciach

Podobnie, jak w ujęciu prawnym, nie sposób odnaleźć jednej, powszechnej definicji słowa *rodzina*. W literaturze pojawia się ich wiele i w różnym okresach, definicje są w różny sposób też modyfikowane, aby jak najlepiej oddać aktualne jej znaczenie i stan. Definicje te odnoszą się do wielu aspektów związanych z rodziną. Niektóre nawiązują także do funkcji, jakie rodzina ma spełniać. Rodzinę, jako *komórkę zaspokajającą główne potrzeby jej członków, niezależnie od sposobu zdobywania środków do życia i form gospodarowania* ujmuje Jerzy Piotrowski[5]. Autor ten nie wskazuje jednoznacznie określonych członków rodziny. Zaspokajanie potrzeb członków rodziny stanowi jedno z jej głównych zadań. Należy tu pamiętać nie tylko o zaspokajaniu potrzeb biologicznych, ale także o potrzebach psychicznych, takich jak potrzeba przynależności, kontaktu, współdziałania czy wymiany uczuć[6]. Według Jana Szczepańskiego: *Rodzina jest jedyną grupą rozrodczą, tzn. grupą rozmnażającą się nie przez przyjmowanie członków z zewnątrz, lecz przez rodzenie dzieci, a więc jest grupą utrzymującą ciągłość biologiczną społeczeństwa. W rodzinie rodzą się nowi członkowie, którym rodzina przekazuje drogą dziedziczenia biologicznego cechy biologiczne gatunku* (…) *rodzina jest istotną grupą pierwotną, tworzącą się w sposób naturalny w toku spontanicznego zaspokajania potrzeb*[7]. Definicja ta wskazuje na rozrodczą funkcję rodziny, co też wyklucza zatem pojęcie rodziny w przypadku bezdzietności. *Ogólna definicja rodziny głosi, że jest to grupa osób połączonych więzami małżeństwa, pokrewieństwa lub adopcji, na ogół wspólnie zamieszkująca i współdziałająca wewnętrznie odpowiednio do społecznie określonego i uznanego podziału ról i również społecznie określonego zestawu jej zadań*[8].

Niektórzy badacze wskazują, że rodzina to grupa czy nawet instytucja, na której opiera się społeczeństwo. John Sirjamaki wskazuje na obecność rodziny jako instytucji ogólnoludzkiej we wszystkich epokach i kulturach[9]. Modyfikowanie form życia rodzinnego w różnych kulturach jest jednak możliwe, nie ma jednej określonej i powszechnej formy życia rodzinnego. Są zatem różnice nie tylko w samej definicji a także w poszczególnych formach życia czy idąc

[4] *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej* [w:] Dz.U. 1997, nr 78 poz. 483
[5] J. Piotrowski, *Praca zawodowa kobiety a rodzina*, Wydawnictwo Książka i Wiedza, Warszawa 1963, s.171
[6] A. Kwak, *Dziecko i rodzina we współczesnym świecie*, Studia nad Rodziną 2003, nr 7/1 (12), s.81-88
[7] J. Szczepański, *Elementarne pojęcia socjologii,* PWN, Warszawa 1970, s.112-118
[8] A. Wachowiak, *Współczesne problemy socjologii rodziny*, Wydawnictwo Akademii Rolniczej im. Augusta Cieszkowskiego w Poznaniu, Poznań 2021, s.12
[9] Z. Tyszka, *Socjologia rodziny*, PWN, Warszawa 1979, s.54-55

dalej – w realizacji funkcji. W ujęciu pedagogicznym, rodzina jest pojmowana przede wszystkim jako grupa mała i pierwotna, środowisko i system edukacyjny oraz instytucja socjalizacyjno-wychowawcza i wspólnota emocjonalno-kulturowa[10]. Definicja ta dowodzi o wielu podejściach skoncentrowanych wokół rodziny. Niewątpliwie rodzina jest pierwszym i bardzo ważnym środowiskiem dla człowieka, w którym uczy się on postaw, wartości i norm społecznych. Nie zawsze są one oczywiście wyłącznie pozytywne, wszystkie, także te należące do negatywnych, wpływają na dalsze życie jednostki.

1.3. Typologia i funkcje rodziny

Na co dzień spotkać się można z różnymi kategoriami określającymi typ rodziny. Jest jednak wiele możliwych podziałów, które są rzadziej lub częściej przez nas spotykane. Analizując zawarte w literaturze definicje, można uznać, że typ rodziny ściśle związany jest z liczbą członków rodziny, z układem pozycji i ról a także z więziami, jakie między członkami występują. I tak, ze względu na liczbę członków rodziny, możemy dokonać podziału na:

- rodzinę małą (nuklearną), która składa się z dwóch pokoleń – małżonków (rodziców) oraz dzieci, czasem występuje model z jednym rodzicem. Członkowie małej rodziny razem zamieszkują i wspólnie prowadzą gospodarstwo domowe,
- rodzinę poszerzoną (wielopokoleniową), która złożona jest najczęściej z przynajmniej dwóch rodzin małych. We wspólnym domu mieszka kilka pokoleń. Autorytetem w rodzinie wielopokoleniowej jest najstarszy członek rodziny – najczęściej mężczyzna,
- rodzinę zmodyfikowaną poszerzoną, która podobnie jak rodzina wielopokoleniowa składa się z kilku rodzin nuklearnych, jednak tu nie występuje struktura autorytetu. Między członkami rodziny zawiązana jest silna więź, nie są oni jednak zależni od siebie ekonomicznie[11].

Innym podziałem uwzględniającym odnoszącym się do liczby członków rodziny jest podział na rodzinę pełną (złożoną z rodziców i dzieci) oraz rodzinę niepełną (w której brak jednego z rodziców). Samo kryterium rodziny niepełnej również może ulec podziałom, które wpisują się w aktualną sytuację rodzin:

— ze względu na płeć: samotna matka i samotny ojciec,

[10] T.Pilch, D. Lalak, *Pojęcia elementarne pedagogiki społecznej i pracy socjalnej,* Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 1999

[11] W. Śmigielski, *Modele życia rodzinnego. Studium demograficzno-społeczne na przykładzie łódzkiej młodzieży akademickiej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego Łódź 2014, s.24-25

— ze względu na czas trwania: długotrwałe (śmierć, rozwód oraz brak partnera w chwili poczęcia/urodzenia dziecka); czasowe (długotrwałe leczenie, pobyt w zakładzie karnym, dłuższy pobyt za granicą, charakter pracy czy nauki)[12].

W odniesieniu do małżeństwa oraz jego form T.Szlendak uwzględnił:

- rodzinę opartą na małżeństwie monogamicznym, w której istotą jest związek jednego mężczyzny z jedną kobietą,
- rodzinę opartą na małżeństwie poligamicznym, w którym przedstawiciel jednej płci wiąże się z przynajmniej dwójką przedstawicieli płci przeciwnej[13].

Wielość zmian w rodzinie na przestrzeni lat, zwiększająca się liczba rozwodów oraz związków nieformalnych sprawiła, że pojawił się zupełnie inny model rodziny, który nie wpisuje się w żaden z dotychczas wymienionych. Takim typem jest rodzina patchworkowa, *w której aktualni małżonkowie lub partnerzy, oprócz dzieci z bieżącego związku, posiadają także dzieci z poprzednich małżeństw/związków*[14].

Uwzględniając układ ról występujący w rodzinie, możemy wyszczególnić:

- rodzinę patriarchalną – władzę sprawują mężczyźni, decydujący głos ma najstarszy mężczyzna,
- rodzinę matriarchalną – władzę sprawują kobiety, decydujący głos ma najstarsza kobieta,
- rodzinę egalitarną – obowiązuje równość praw kobiety i mężczyzny, występuje partnerstwo. Jest to typ najbliższy współczesnemu społeczeństwu[15].

Mając na uwadze charakter niniejszej pracy i jej elementy należy uwzględnić jeszcze inne podziały, które mają dla mnie istotne znaczenie. Pierwszy z nich dotyczy więzów krwi, które nie stanowią jedynego czynnika warunkującego istnienia rodziny. Wyróżnione w ramach tego podziału rodziny to:

- rodzina biologiczna, naturalna – składa się z rodziców i dzieci;
- rodzina zastępcza – złożona jest z dzieci oraz osób, które sprawują obowiązki opiekuńczo-wychowawcze nad dziećmi ale nie są ich rodzicami. Mogą być to osoby spokrewnione lub też obce dzieciom,

[12] R. Szredzińska, *Dzieci w rodzinie,* Dziecko Krzywdzone. Teoria, badania, praktyka, 2017, nr 16 (1), s.48
[13] T. Szlendak, *Socjologia rodziny. Ewolucja, historia, zróżnicowanie*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011, s.118
[14] M. Kownacka, E. Sawicka, *Nasza wspaniała inna rodzina*, WSiP, Warszawa 2008, s.9
[15] T. Szlendak, op.cit., s.130

- rodzina adopcyjna – rodzina, w której dzieci nie są biologicznie związane z rodzicami, jednak na mocy przysposobienia prawnego zyskują prawa przewidziane dzieciom biologicznym,
- rodzina rekonstruowana – przynajmniej jeden z rodziców nie jest biologicznie związany z dzieckiem, pełni rolę przybranego rodzica dla dziecka partnera,
- rodzina niepełna – rodzina, w której brak jednego z rodziców[16].

Inna klasyfikacja rodzin, w której podział warunkowany jest w oparciu o realizację przypisanych funkcji dotyczy:

- rodziny prawidłowej – najbardziej pożądanej, w której dochodzi do zaspokajania podstawowych potrzeb członków i która zabezpiecza rozwój i przetrwanie, uwzględniając autonomię,
- rodziny dysfunkcyjnej w której dochodzi do zaniedbań, zachowań, które nie warunkują prawidłowego rozwoju i zabezpieczenia potrzeb członków rodziny[17].

Stanisław Kawula przedstawia typologię rodzin w odniesieniu do poziomu funkcjonowania wychowawczego. Wyróżnia rodziny: **wzorowe, normalne, jeszcze wydolne wychowawczo, niewydolne wychowawczo, patologiczne**. Autor podkreśla, że należy je rozpatrywać zawsze w kontekście środowiskowym, z uwzględnieniem warunków wychowawczych występujących w większości rodzin z danego środowiska[18]. W literaturze pojawia się jeszcze wiele innych podziałów i klasyfikacji rodziny. Zmieniają się one na przestrzeni lat, pojawiają się modyfikacje w dotychczas znanych typach. Zarówno definicja rodziny, jak i klasyfikacje ulegają zmianom i zostają dostosowywane do obrazu współczesnych rodzin. Wybrane przeze mnie i przedstawione typy rodzin są często spotykane ale zarazem też istotne z uwagi na tematykę poruszaną w niniejszej pracy.

Funkcje rodziny

Rodzina stanowi bogactwo dla jej członków. W literaturze dotyczącej rodziny wskazuje się na różnorodność walorów, które bez wątpienia kształtują i wzbogacają życie człowieka. Rodzina sama w sobie zaspokaja również potrzeby jej członków oraz społeczeństwa. Jakie

[16] T.Pilch (red.)*Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku. Tom V,* Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2006
[17] E. Dybowska, *Teoria systemowej pracy z rodziną*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Kraków 2012,
[18] S. Kawula, *Aspekt pedagogiczny refleksji i badań nad rodziną – uwag kilka* [w:] *Pedagogika rodziny na progu XXI wieku. Rozwój, przedmiot, obszary refleksji i badań*, A.W. Janke (red.) Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2004, s. 39-40

funkcje zatem spełnia? Do podstawowych funkcji rodziny wyróżnianych przez socjologów zaliczamy:

- funkcję reprodukcyjną, czyli podtrzymywanie ciągłości biologicznej. Pomimo stosunkowo niewielkiej ilości członków rodziny, poprzez rozród powiększa się też liczba członków większych społeczności;
- funkcję socjalizacyjną (wychowawczą), która opiera się na zapewnianiu ciągłości kulturowej poprzez zapoznanie z kulturowym dziedzictwem społeczeństwa: językiem, wartościami, normami, obyczajami i standardami moralności;
- funkcję opiekuńczą, dzięki której rodzina zabezpiecza dzieci, które są niesamodzielne oraz innych członków, którzy nie radzą sobie z przeciwnościami losu;
- funkcję emocjonalną, która realizowana jest poprzez dostarczanie emocjonalnego wsparcia i zaspokojenia potrzeby miłości członkom rodziny, a przede wszystkim dzieciom;
- funkcję seksualną, regulującą stosunki seksualne pomiędzy dorosłymi członkami rodziny. Obecnie nadal powszechnie akceptowaną jednostką realizującą tę funkcję jest małżeństwo, jednak również pozamałżeńskie związki nie wywołują sprzeciwu wśród społeczeństwa;
- funkcję ekonomiczną, polegającą na zaspokajaniu potrzeb materialnych członków. Członkowie rodziny mają też określony przydział zadań w zależności od wieku i płci,
- funkcję stratyfikacyjną, która wyznacza odpowiedni status rodziny w społeczeństwie. Obecnie funkcja ta nie jest już taka znacząca z uwagi na brak podziału społeczeństwa na klasy i warstwy, jednak można ją rozpatrywać w kategoriach ekonomicznych, gdzie bardziej zamożne rodziny mają większy dostęp do usług;
- funkcję identyfikacyjną, która określa miejsce jednostki w społeczeństwie. Jednostka jest identyfikowana z własną rodziną pochodzenia przez innych, choć czasem od tej identyfikacji próbuje uciec;
- funkcję integracyjno – kontrolną, poprzez którą rodzina kontroluje działania członków poprzez dążenie do organizacji życia w myśl ustalonych reguł postępowania;
- funkcję rekreacyjno – towarzyską, dzięki której rodzina organizuje czas wolny członkom, zapewniając rozrywkę i wypoczynek oraz wprowadza w świat powiązań towarzyskich[19].

[19] W.Śmigielski, op.cit., s.27-32

Funkcje rodziny ulegają przemianom w związku ze zmieniającą się instytucją rodziny. Pojawiają się nowe funkcje, inne tracą na wartości. W wymienionych powyżej funkcjach również pojawia się wiele zmian w odniesieniu do ubiegłych dziesięcioleci. Choćby funkcja stratyfikacyjna, która dotyczyła klas i warstw społecznych[20], czy też funkcja rekreacyjno – towarzyska, która ma obecnie pewnie większe znaczenie niż wiele lat temu, kiedy wspólnie spędzony czas z rodzicami wydawał się mieć inny charakter niż współcześnie. Każda z funkcji zatem ulega pewnym modyfikacjom, także w odniesieniu do kolejnych faz rozwoju rodziny. W aspekcie psychologicznym sposób wywiązywania się członków rodziny z obowiązków wynikających z funkcji rodziny ma istotny wpływ na jakość więzi pomiędzy członkami. Zakłócenia w realizacji choćby jednej z funkcji mogą powodować przejściową lub dłuższą dysfunkcjonalność rodziny[21]. Wszystkie wymienione wyżej funkcje są istotne dla prawidłowego rozwoju dziecka, jak i ogółem dla rodziny. W pracy wielokrotnie będę wspominała o realizowaniu funkcji wychowawczej i opiekuńczej, które dotyczą rodziców względem potomstwa. M.Łobocki wskazuje, że prawidłowe realizowanie funkcji wychowawczej polega na:

- zaspokajaniu podstawowych potrzeb biologicznych i psychospołecznych dzieci, w tym zwłaszcza potrzeby bezpieczeństwa, miłości i afiliacji (przynależności), uznania i samourzeczywistnienia;
- dostarczaniu pożądanych społecznie wzorów zachowań, wyzwalających u dzieci procesy identyfikacji z rodzicami;
- przekazywaniu i przyswajaniu wartości, norm i zasad współżycia i współpracy preferowanych w społeczeństwie, w którym żyją;
- umożliwianiu dzieciom (poczynając od wczesnych lat życia) aktywnego udziału w różnego rodzaju czynnościach i obowiązkach domowych, traktując je zarazem jako równoprawnych partnerów życia rodzinnego;
- rozwijaniu i rozszerzaniu kontaktów międzyludzkich, tj. pogłębianiu u dzieci więzi emocjonalnych z krewnymi, przyjaciółmi i znajomymi”[22].

Nieprawidłowe realizowanie tych funkcji prowadzi często do szeregu konsekwencji, które mogą nawet spowodować rozpad rodziny.

[20] T. Szlendak, op.cit.,s.115-117
[21] K. Walęcka-Matyja, *Role i funkcje rodziny* [w:] *Psychologia rodziny*, I. Janicka, H. Liberska (red.) Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014, s. 96-114
[22] M. Łobocki, *Teoria wychowania w zarysie*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2006, s.311

1.4. Przemiany rodziny na przestrzeni wieków

Mówiąc o przemianach zarówno w definiowaniu, jak i innych obszarach związanych z rodziną, nie sposób nie opisać zmian dotyczących rodzin na przestrzeni wieków. Przyczyn tych zmian dopatruje się w urbanizacji i industrializacji, wówczas role członków rodziny i przydzielone funkcje czy zadania ulegały modyfikacjom. Poniższa tabela przedstawia przemiany rodziny na przestrzeni lat, począwszy od starożytności aż do XX wieku.

Tabela 1. Instytucja rodziny na przestrzeni wieków

Cechy rodziny	**Okres średniowiecza**	**Czasy nowożytne (XVI-XVII w.)**	**Wiek XVIII**	**XIX – XX wiek**
Typ rodziny i hierarchia członków	Rodzina patriarchalna, wysoka pozycja mężczyzny, niska kobiet.	Mała rodzina, nadal z przewagą patriarchatu. Pogorszenie się pozycji kobiet w społeczeństwie.	Nadal przeważa rodzina patriarchalna, choć obniża się autorytet ojca.	W rodzinach chłopskich nadal dominuje typ patriarchalny, jednak wśród arystokracji pojawia się model egalitarny. Rośnie pozycja kobiet.
Przeciętna dzietność	Brak szczegółowych danych. Szacunki wskazują na liczbę 2-3 w rodzinach książęcych, bogaci mieszczanie średnio 5 dzieci, średnio-zamożni 2-3 a najubożsi najwyżej jedno dziecko.	Największa dzietność u rodzin zamożnych. Duża śmiertelność wśród dzieci powodowała, że na 6-8 dzieci wiek dojrzały osiągała zaledwie połowa. Większa płodność u zamożnych kobiet.	Szacunki dotyczące Warszawy wskazywały na dzietność w granicach nawet 11. Jednak wysoka śmiertelność dzieci determinowała liczbę potomstwa do 4-5.	Wysoka płodność, jednak nadal też wysoka śmiertelność dzieci. Wiek dojrzały osiągało średnio 5 dzieci. Spadek liczby dzieci w okresie II wojny – szczególnie w miastach.
Kryterium doboru małżonków oraz przeciętny wiek zawierania małżeństw	Brak rzetelnych doniesień. Jedne źródła mówią o dowolności kobiet w doborze mężczyzn, inne o małżeństwach aranżowanych a jeszcze inne o małżeństwach przez kupno.	Małżeństwa nadal aranżowane przez rodziców – częściej przez ojców. Wiek zawierania małżeństwa był różny w krajach europejskich.	Utrzymuje się duży wpływ rodziców na dobór małżonka. Przeciętny wiek kobiety zawierającej związek małżeński w Polsce to 20-24 lata a mężczyzn 25-29 lat.	Dominujący wpływ ojca i krewnych. Osobiste sympatie nie odgrywają dużej roli. Średni wiek kobiet 23-25 lat, mężczyzn 25-28 lat (w zależności od miejsca zamieszkania i grupy społ.-zawodowej.
Podział obowiązków	Mąż pełnił rolę żywiciela rodziny a żona rodziła i wychowywała dzieci. W rodzinach mniej zamożnych pomagała w gospodarstwie, (choć nie	Nadal panuje sztywny podział obowiązków w małżeństwie. Z uwagi na niewielką liczbę medyków, kobiety pełniły też funkcję doradcy w zakresie	Kobieta zajmuje się domem i dziećmi, mężczyzna jest głową rodziny, zapewnia rodzinie byt.	W rodzinach inteligenckich mężczyźni zaczynają aktywnie uczestniczyć w życiu dzieci, ich udział w opiece i wychowaniu staje się coraz większy.

	bezpośrednio) a w miejskich rodzinach w warsztacie.	problemów zdrowotnych.		
Zagadnienia natury etyczno-moralnej	Powszechne były związki krótkotrwałe przedmałżeńskie. „Nielegalne" romanse były potępiane. Za niewierność małżeńską karane były niemal wyłącznie kobiety.	Kobiety wychowywano nadal w idei posłuszeństwa mężczyźnie. Potępiano niewierność małżeńską.	Wzrastająca liczba rozwodów, zdrady małżeńskie. Osłabienie więzi rodzinnych	Stosunki przed i pozamałżeńskie były potępiane. Stopniowo winą za nieślubne dziecko obarczano mężczyznę i kobietę. Pojawia się aborcja i jest to dość duże zjawisko.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie W.Śmigielski *Modele życia rodzinnego. Studium demograficzno-społeczne na przykładzie łódzkiej młodzieży akademickiej.*

Przez lata pozycja mężczyzny i kobiety nie ulegała większym zmianom. Dopiero XX wiek przynosi w tym obszarze istotne zmiany. Kobiety doczekały się wówczas prawa wyborczego, a rola mężczyzny w wychowaniu i opiece nad dziećmi zaczyna wzrastać. Pojawił się w niektórych grupach społecznych model egalitarny, charakterystyczny dla współczesnego okresu. To przenosi się na kolejne grupy społeczne a także na kolejne pokolenia. Obecnie kobiety doczekały równouprawnienia, mogą realizować się nie tylko w roli matki czy żony, ale także zawodowo. Współcześnie odchodzi się już od modelu jednego żywiciela rodziny – wręcz oczekuje się od kobiet podejmowania zatrudnienia i wspierania mężczyzn w utrzymaniu domu i rodziny. Pojawiają się różne możliwości aktywizujące, które pomagają kobiecie połączyć życie rodzinne i zawodowe. Rośnie też udział mężczyzn w życiu potomstwa – widok ojca z dziećmi nikogo nie zadziwia, a korzystanie z urlopów ojcowskich czy rodzicielskich jest też coraz powszechniej stosowane przez mężczyzn. Współczesna rodzina nie opiera się wyłącznie na małżeństwie – duża część społeczeństwa wybiera alternatywne formy rodziny. Tempo życia, wszystkie zmiany, jakich doświadczyło społeczeństwo na przestrzeni lat i też większa akceptacja społeczna sprawiają, że wzrasta średni wiek nowożeńców, a tym samym też decyzje o rodzicielstwie zapadają później. Większa liczba rozwodów, życie w związkach nieformalnych – to wszystko sprawia, że decyzja o małżeństwie może wcale nie zostać podjęta.

1.5. Modele funkcjonowania rodziny

Rodzina często postrzegana jest jako system, w którym występują reguły i normy a także określone do realizacji cele związane z zaspokajaniem potrzeb członków rodziny. W systemie rodziny możemy wyróżnić granicę zewnętrzną, która oddziela ją od otoczenia, a także granice wewnętrzne, które dotyczą podsystemów (rodziców, dzieci, rodzeństwa). Ujęcie systemowe

rodziny zawdzięcza się ogólnej teorii systemów autorstwa Ludwiga von Bertalanffy'ego. Z teorii systemów wywodzi się wiele koncepcji dotyczących funkcjonowania rodziny. Opracowany przez Salvadora Minuchina model strukturalny opiera się na trzech głównych założeniach dotyczących natury ludzkiego zachowania:

- jednostka działa w granicach społecznego kontekstu, który definiuje różne formy indywidualnego zachowania (w systemie są ustalone normy, reguły i cele, które wymuszają określone zachowanie),
- społeczny kontekst ma możliwą do zdefiniowania strukturę (struktura odnosi się do niewidzialnego zestawu wymagań, które organizują sposób interakcji członków rodziny ze sobą),
- niektóre struktury są lepsze niż inne (system zbudowany na solidnych strukturach ma większe zdolności przystosowawcze do zmieniających się żądań życia rodzinnego)[23].

W strukturze, jaką jest rodzina, zadania i funkcje realizowane są poprzez członków rodziny będących jednocześnie członkami określonego subsystemu. Zadania te są od siebie zależne i związane także z interakcjami, jakie występują pomiędzy ich członkami. Jest to związane także z jasnością granic i ściśle określonymi związkami, jakie wynikają z pozycji, która przypisana jest członkowi rodziny i subsystemu. Poprzez prawidłowe realizowanie zadań i funkcji rodzina jako system jest umacniana, co powoduje, że rodzina mniej narażona jest na załamanie i rozpad rodziny. Teoria strukturalna może być pomocna w rozumieniu nieprawidłowości występujących w rodzinie. Niejasność granic, realizowanie zadań nieadekwatnych do subsystemu czy też zmiany w hierarchii rodziny mogą stanowić duże zagrożenie i zakłócać autonomiczny rozwój dziecka, a w konsekwencji nawet przejawiać się różnymi formami dysfunkcjonalnego zachowania. Strukturalny model rodziny wskazuje również na proces adaptacji, który związany jest z potrzebami, żądaniami zewnętrznymi, przez co rodzina tak organizuje swoją strukturę, aby jak najlepiej się przystosować do zmian. Rodziny, które funkcjonują nieprawidłowo, mają trudności w adaptacji, mogą być niezdolne do zmian. Zmiany adaptacyjne mogą być też związane z trudnymi wydarzeniami, których doświadcza rodzina, co wiąże się równocześnie z występowaniem stresu. Tu pojawia się też zjawisko współzależności – im bardziej rodzina podatna jest na zranienie w okresach stresowych i mniejszą zdolność przystosowawczą, tym większe prawdopodobieństwo pogorszenia funkcjonowania rodziny. Istotne jest też, że zachowania i interakcje doświadczane przez członków mogą później przekładać się na funkcjonowanie systemu rodzinnego

[23] M. Plopa, *Psychologia rodziny. Teoria i badania*, Wydawnictwo Impuls, Kraków 2005, s.48-60

w przyszłości – przykładem może tu być powielanie zachowań rodziców w dorosłym życiu dziecka.

Przykładem modelu strukturalnego jest model kołowy Olsona. W tym modelu wyróżnione są dwa pierwotne wymiary:

- spójność – emocjonalne więzi pomiędzy członkami rodziny,
- zdolność przystosowania – liczba zmian, z którymi jest w stanie sobie poradzić rodzina (sprawowanie władzy, budowanie powiązań w pełnieniu ról i relacji między członkami rodziny,

Trzeci, pomocniczy wymiar to komunikacja, jest traktowany jako ułatwienie relacji[24].

Tabela 2. Poziomy spójności i zdolności przystosowania w Modelu Kołowym Olsona

Poziom	Spójność	Zdolność przystosowania
bardzo niski	wyobcowanie	sztywna
średnio niski	oddzielenie	strukturalna
średnio wysoki	związanie	elastyczna
bardzo wysoki	splątanie	chaotyczna

Źródło: Opracowanie własne na podstawie D.H. Olson *Cirumplex Model of Marital and Family System: Assessing Family Functioning* [w:] *Normal Family Processes*, ed.F.Walsh, 104-137, New York: Guilford Press

Najbardziej pożądane, funkcjonalne rodziny znajdują się w równoważonych okolicach obydwu wymiarów. Najmniej funkcjonalne natomiast są te, które znajdują się na skrajnych elementach wymiarów. W wymiarze spójności określa się emocjonalną więź z członkami rodziny. Krańcowe poziomy dowodzą o zbyt małej niezależności (splątanie) lub o zbyt małym zaangażowaniu w sprawy rodziny i utrzymaniu więzi (wyobcowanie). W wymiarze zdolności przystosowania najbardziej funkcjonalne są rodziny mieszczące się w poziomie strukturalnym lub elastycznym. Krańcowe zaś świadczą o sztywnym utrzymywaniu władzy i stosowaniu nawet nieefektywnych strategii (sztywny) lub o chaotycznym sprawowaniu władzy, w którym członkowie rodziny działają pod wpływem impulsu, przesuwają role odpowiedzialności (chaotyczny). Wspomniany wcześniej trzeci wymiar, jakim jest komunikacja, stanowi swoiste wsparcie w rozumieniu struktur i ułatwieniu relacji pomiędzy członkami rodziny. Pozwala to na skuteczne działanie w podstawowych wymiarach modelu Kołowego.

Innym przykładem modelu strukturalnego jest Model McMastera, którego założeniem

[24] Ibidem, s.61

jest zdolność zdrowych rodzin do skutecznego radzenia sobie z trzema podstawowymi zadaniami:

- zapewniania członkom rodziny podstawowych środków do życia,
- odpowiedzialności za prawidłowy rozwój członków rodziny,
- prawidłowe zarządzanie sytuacjami trudnymi, kryzysowymi, które wystąpiły w rodzinie[25].

Struktura rodziny, wzorce i organizacja wpisane są w sześć wymiarów modelu McMastera:

1. Rozwiązywanie problemów – szybkie reagowanie na pojawiające się trudności w odniesieniu do członka rodziny lub też całego systemu. Efektywne rodziny szybko i efektywnie rozwiązują napotkane problemy, podczas gdy w rodzinach dysfunkcjonalnych są one nierozstrzygnięte, przez co dochodzi do konfliktów i frustracji.
2. Komunikacja – jasne i precyzyjne przekazywanie informacji wśród członków rodziny.
3. Funkcjonowanie w rolach – realizowanie określonych i przydzielonych członkom rodziny zadań.
4. Reaktywność emocjonalna – zdolność członków rodziny do emocjonalnego zaangażowania w różnych interakcjach.
5. Uczuciowe zaangażowanie – zainteresowanie aktywnością i sprawami innych członków rodziny.
6. Kontrola zachowania – zdolność do kierowania zachowaniem członków rodziny w trzech obszarach – fizyczne zagrożenie, zaspokajanie potrze i rozwijania oraz prezentowania stosownych zachowań społecznych[26].

Prezentowane powyżej modele funkcjonowania rodziny odnoszą się do koncepcji strukturalnych i pozwalają dostrzec problemy pojawiające się w rodzinach jako konsekwencje błędów w strukturze rodziny. W literaturze spotykane są również inne koncepcje dotyczące modeli rodzin – m.in. modele międzypokoleniowe oparte na wyjaśnianiu kwestii związanych z dziedziczeniem doświadczeń rodziny pierwotnej na późniejsze pokolenia a także modele kulturowe, które zakładają, że określone zwyczaje, przekonania i praktyki występujące w danej kulturze, mają wpływ na funkcjonowanie rodziny.

[25] Ibidem, s.64
[26] Ibidem, s.66

1.6. Problemy występujące w rodzinach współczesnych

W każdej rodzinie, niezależnie od tego, czy mówimy o czasach starożytnych czy współczesnych występują problemy. Współczesne problemy różnią się natomiast od tych, z którymi borykały się rodziny na przestrzeni lat. Wydawać by się mogło, że zmiany problemów występujących w rodzinach są związane ze znacznym upływem czasu, ale nie zawsze tak jest. Urbanizacja i industrializacja zapoczątkowały intensywne zmiany w instytucji rodziny. Postęp i rozwój, który jest bardzo zaawansowany współcześnie powoduje, że nawet w krótkim czasie w rodzinie pojawiają się kolejne wyzwania i trudności. Od lat mówi się o kryzysie rodziny, a stanowiska badaczy nie są jednoznaczne, niemniej jednak wszyscy niewątpliwie zauważają zmiany, które dotykają rodzin. Należy jednak podkreślić, iż przeobrażenia te są związane z poziomem życia w danym społeczeństwie, a to z kolei oznacza, że w krajach wysokim wskaźniku dobrobytu, otwartych na nowe idee, respektujących prawa człowieka, równouprawnienie kobiet itp. następują one szybciej[27]. Istnieje szereg zagrożeń dla instytucji rodziny, które w mniejszym lub większym stopniu oddziałują nie tylko na rodzinę, ale także na całe społeczeństwo. Nie wszystkie z tych zmian są jednak negatywne – przykładem może być choćby rosnąca rola ojca w wychowaniu dzieci czy też związana z postępem medycznym mniejsza śmiertelność wśród dzieci. Przykładów takich jest wiele i dotyczą one praktycznie każdego obszaru związanego z rodziną na przestrzeni wieków. Mając jednak na uwadze to, że problemy występujące w rodzinach w perspektywie badawczej będę szerzej omawiać w dalszej części pracy, chciałabym się odnieść wyłącznie do problemów współczesnych opisywanych w literaturze.

Przyczyn występowania różnorodnych problemów we współczesnej rodzinie doszukiwać się można zarówno w modelach funkcjonowania rodziny, jak i w pewnych procesach czy wydarzeniach, które zaobserwować możemy w społeczeństwie. J.Dobrołowicz wskazuje na następujące zjawiska, które osłabiają kondycję rodziny:

Indywidualizacja społeczeństwa – proces warunkujący wzrost znaczenia wolnej i niezależnej jednostki, która otrzymuje od społeczeństwa przyzwolenie na zlekceważenie określonych norm zachowania. Jednostka ma prawo wyboru życiowych celów, poglądów, zachowania czy też więzi z innymi członkami społeczeństwa. Nie jest już tak ważny interes rodziny, jak indywidualne cele członków, a proces samorealizacji i własne szczęście czy ambicje są przedkładane nad wartości i szczęście ogółu.

[27] K. Walęcka-Matyja, op. cit., s. 96-114

Infantylizowanie dorosłości – upowszechnianie wśród dorosłych cech charakterystycznych dla dzieci (nieodpowiedzialność, zmienność, kapryśność, pragnienie zabawy, impulsywność, płynność, brak długotrwałych relacji międzyludzkich, niestabilność emocjonalna, koncentracja na własnych potrzebach, łamanie powszechnie obowiązujących norm i zasad regulujących kontakty międzyludzkie). Zjawisko to związane jest z brakiem wyraźnego momentu oddzielającego dzieciństwo od dorosłości, a co za tym idzie opóźnieniem w realizacji ról społecznych.

Konsumpcjonizm – sprowadzanie życia człowieka do zarabiania i wydawania pieniędzy. Przekonanie, że szczęście człowieka zależy od nabywania kolejnych towarów. Przenosi się to również na kontakty międzyludzkie - ,,dziś jestem z tobą, ale jutro mogę być z kimś innym".

Kult materialnego sukcesu – zjawisko, w którym ludzie dążą do osiągania sukcesu kosztem rodziny. Dążenie do sukcesu staje się podstawową wartością wśród młodych i starszych pokoleń. Ceną sukcesu jest zaniedbanie najbliższej rodziny. Nie docenia się wartości życia rodzinnego, nie postrzega się tego za sukces [28].

Zespół przemian, na który składają się powyższe zjawiska, prowadzi do detradycjonalizacji rodziny, czyli do zmiany dotychczasowego sposobu funkcjonowania. Do najważniejszych przejawów tego procesu J. Dobrołowicz zalicza:

- równouprawnienie kobiet i mężczyzn,
- niezależność finansową kobiet,
- deinstytucjonalizację i desakralizację rodziny,
- dzieciocentryzm[29].

Obecnie role płciowe są odmienne od tradycyjnie przyjętych. Kobiety godziły się na męską dominację i patriarchalny model rodziny. Obecnie pozycja kobiety znacznie wzrosła. Kobiety podejmują zatrudnienie, przez co rośnie też ich niezależność finansowa. Nie muszą już godzić się na oferowane przez mężczyzn warunki. Praca zawodowa kobiet pociąga jednak za sobą poważne konsekwencje dla funkcjonowania rodziny – rodzi się mniej dzieci, a także pojawia się bezdzietność z wyboru, ponieważ kobietom zależy na osiągnięciu sukcesu zawodowego i samorealizacji. Zwiększa się też niestety liczba rozwodów – pracę zawodową kobiet uznaje się za najważniejszy tego czynnik. Kolejnym przejawem detradycjonalizacji rodziny jest odejście od tradycyjnego, instytucjonalnego i religijnego modelu rodziny, opartego na

[28] J. Dobrołowicz, *Współczesna rodzina w warunkach zmiany społeczno-kulturowej* [w:] *Wybrane problemy współczesnej rodziny*, A. Przygoda (red.) Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2017, s.17-20
[29] T. Szlendak, op. cit., s.372

małżeństwie. Obecnie pojawiają się alternatywne formy życia rodzinnego, ludzie już nie łączą udanego życia rodziny z małżeństwem. Zwiększa się też liczba dzieci urodzonych w związkach nieformalnych. Współcześnie dziecko staje się partnerem rodziców, uczestniczy w procesie wychowania, a rodzice większą wagę przywiązują do wychowania niż kiedyś [30]. Pomimo tego, że obecnie wiedza społeczeństwa o wychowaniu i rozwoju człowieka jest zdecydowanie większa niż przed laty, pojawia się szereg czynników i problemów pojawiających się w rodzinach, które powodują dysfunkcjonalność rodziny. Do takich należą:

- bezrobocie
- alkoholizm
- narkotyki
- niepełnosprawność
- przemoc
- uzależnienie od multimediów[31].

Wymienione wyżej problemy w dużym stopniu oddziałują na funkcjonowanie rodziny. Sytuacja członków rodziny dotkniętych nimi należy do trudnych i nierzadko wymaga wsparcia z zewnątrz. Problemy te prowadzą najczęściej do kolejnych, przez co stabilność rodziny jest osłabiana. Rodzice w rodzinie dysfunkcjonalnej często w nieodpowiedni sposób sprawują władzę rodzicielską. Trudno tu nawet wyobrazić sobie dorosłych dotkniętych problemem uzależnienia, który będzie w sposób prawidłowy realizować przypisane mu funkcje. Podobnie w sytuacji, kiedy w rodzinie występuje przemoc. Zdawać by się mogło, że w przypadku uzależnienia jednego rodzica, drugi może przecież w sposób należy pełnić władzę rodzicielską, jednak nie chroni on przecież dziecka przed przykrymi doświadczeniami, które wpisane są w problem uzależnienia. Problemem, który pojawił się stosunkowo niedawno jest uzależnienie od multimediów. Dotyka ono nie tylko dorosłych członków rodziny, obecnie dużo dzieci i nastolatków potrzebuje pomocy. Problem ten dynamicznie wzrasta – pojawia się bowiem mnóstwo elektronicznych gadżetów, aplikacji i gier, a smartfon czy tablet jest już w większości rodzin. Nie ma też odpowiedniej kontroli czasu spędzonego przy ekranie – pojawia się poczucie upragnionego spokoju dla rodziców, którzy po pracy nie muszą już organizować czasu wolnego swoim pociechom. Młodzi ludzie również spędzają czas w ten sposób. Nowe technologie powodują, że wszystko możemy mieć pod stale pod ręką. Bank, książki, poczta elektroniczna,

[30] J. Dobrołowicz, op.cit., s.22-24
[31] Z. Frączek, *Dysfunkcjonalność i problemy współczesnej polskiej rodziny w świetle danych statystycznych i wspierających działań państwa,* Kultura – Przemiany – Edukacja, 2021, t. IX, s.149-169

media społecznościowe, filmy, muzyka, lekarz, zakupy – cały wachlarz różnych usług jest pod ręką, wystarczy zaledwie kilka kliknięć. Kolejnym z problemów występujących w rodzinie jest bezrobocie. Problem ten związany jest bezpośrednio z sytuacją materialną rodziny i może prowadzić do ubóstwa. Szczególnie w przypadku, kiedy jest to sytuacja długotrwała i dotyka oboje rodziców. Niestety – obecna polityka państwa w zakresie pomocy materialnej i świadczeń związanych z wychowywaniem dzieci powoduje, że pojawiają się osoby bezrobotne z wyboru. Bardziej opłaca się otrzymywać wszystkie świadczenia i pomoc z ośrodka niż znaleźć pracę. Oczywiście nie jest to zjawisko, które dotyka dużą część społeczeństwa, jednak osoby, które korzystają z pomocy społecznej dość często są długotrwale bezrobotne lub też pracują na część umowy czy w ramach umów cywilno-prawnych.

Niepełnosprawność, która też ujęta jest jako przyczyna dysfunkcjonalności rodziny, dotyczyć może zarówno dorosłych członków rodziny, jak i dzieci. W zależności od rodzaju niepełnosprawności rodzice mogą lepiej lub gorzej realizować funkcje rodzicielskie. Niewątpliwie jest to sytuacja trudna, mająca wpływ na każdego członka rodziny. Często też drugi rodzic przejmuje obowiązki, które spoczywają na osobie niepełnosprawnej, dzieci również mogą wówczas być obarczone dodatkowymi zadaniami wynikającymi z sytuacji rodziny. W przypadku niepełnosprawności dzieci rodzice często starają się należycie sprawować opiekę nad dziećmi. Niestety nie wszyscy rodzice są w stanie udźwignąć taki ciężar i zdarzają się przypadki samotnego rodzicielstwa. Taka sytuacja jest niezmiernie trudna dla rodzica, który się opiekuje chorym dzieckiem – pojawia się przeciążenie obowiązkami i całodobową opieką. Często towarzyszy temu również trudna sytuacja materialna. Niepełnosprawność w rodzinie jest jednak w odróżnieniu do pozostałych przyczyn dysfunkcjonalności przyczyną niezależną od woli członków rodziny. Nie każda niepełnosprawność jest trwała, jednak i tak może się zdarzyć. W przypadku uzależnienia czy stosowania przemocy też najczęściej wymaga się wsparcia specjalistów a proces terapeutyczny nie jest łatwy i krótki, jednak wiele zależy od człowieka.

Rodziny borykają się z wieloma problemami, nie sposób wymienić wszystkich. Poniżej przedstawione zostały wybrane, które często opisywane w literaturze:

- trudna sytuacja materialna i ubóstwo
- rozpad małżeństwa, związku
- samotne rodzicielstwo
- rodzicielstwo w rodzinie zrekonstruowanej
- trudne warunki mieszkaniowe

- choroby przewlekłe
- konflikty w rodzinie
- problemy wychowawcze
- trudności związane z prokreacją
- agresja
- zaburzenia przystosowania społecznego i wykluczenie społeczne
- parentyfikacja – w szczególności w rodzinach objętych problemem uzależnienia
- samotność
- brak czasu dla pozostałych członków rodziny
- molestowanie seksualne
- emigracja rodzica
- konflikty z prawem
- ograniczenie władzy rodzicielskiej
- nieodpowiednie realizowanie funkcji rodzicielskich
- brak kompetencji rodzicielskich
- brak więzi pomiędzy członkami rodziny

W rodzinach pojawiają też inne problemy, jednak te wymienione powyżej najczęściej wymagają wsparcia ze strony osób z zewnątrz. Wsparcie udzielone rodzinie może pomóc w przezwyciężeniu tych trudności, a przynajmniej zminimalizować ryzyko wystąpienia kolejnych problemów wynikających z tych, które już wystąpiły. Do cech, które charakteryzują rodziny ryzyka (rodziny te bez wsparcia mogą przekształcić się w rodziny dysfunkcjonalne) zaliczane są:

- niskie umiejętności opiekuńczo-wychowawcze rodziców;
- niskie umiejętności prowadzenia gospodarstwa domowego;
- niski poziom zaradności życiowej;
- niski poziom samooceny i kontroli nad własnym życiem;
- zaburzone relacje małżeńskie/partnerskie;
- cechy osobowościowe lub problemy psychologiczne rodziców;
- niska dojrzałość społeczno-emocjonalna rodziców;
- trudna sytuacja społeczna rodziców
- trudności dydaktyczno-wychowawcze dzieci;
- sytuacje kryzysowe związane z etapami rozwoju rodziny lub zdarzeniami sytuacyjnymi;

— trudne warunki mieszkaniowe;
— niewydolność materialna rodziny;
— niska pozycja społeczna rodziców;
— patologie społeczne w rodzinie[32].

Zasoby, które posiada rodzina, przy odpowiednim wsparciu mogą okazać się wystarczające, aby przezwyciężyć trudności, jakie wystąpiły w rodzinie. Te wszystkie cechy, trudności i problemy dotyczą podobnych obszarów funkcjonowania rodziny. Istotne jest to, że bez odpowiednich narzędzi i reakcji doprowadzić mogą do kryzysu rodziny.

[32] I. Krasiejko, *Zawód asystenta rodziny w procesie profesjonalizacji. Wstęp do teorii i praktyki nowej profesji społecznej*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2013, s.154-155

Rozdział 2. Wsparcie rodziny

Rodzina stanowi jedną z najważniejszych wartości dla jednostek i dla społeczeństwa. Nie zawsze jednak dla prawidłowego funkcjonowania rodziny wystarczy wysiłek jej członków. Dużą rolę odgrywają także bliżsi i dalsi krewni, sąsiedzi, szczególnie w sytuacji kryzysu. Czasem konieczne jest wsparcie zewnętrzne, w tym oferowane przez państwo.

2.1 Wsparcie rodziny w ujęciu problemowym

Wsparcie oferowane rodzinom może mieć różny charakter. Może być również skierowane bezpośrednio z uwagi na problemy, które się w rodzinie pojawiają. Poniższa tabela przedstawia propozycje wybranych form wspierania rodziny.

Tabela 3. Wybrane formy wsparcia rodziny i jej członków w odniesieniu do problemów występujących w rodzinach

Problem lub zagrożenie występujące w rodzinie	**Wybrane formy pomocy**
Rozpad małżeństwa Samotne rodzicielstwo	mediacje, terapia małżeńska zasiłek dla samotnego rodzica, łatwiejszy dostęp do przedszkoli, żłobków i szkół (jedno z kryteriów dodatkowo punktowanych), preferencyjne rozliczanie podatku dochodowego
Trudna sytuacja materialna	zasiłek okresowy, zasiłek celowy, pomoc rzeczowa, zasiłek rodzinny i dodatki do zasiłku rodzinnego oraz inne świadczenia finansowe, zasiłek z tytułu urodzenia dziecka i becikowe, wsparcie organizacji pozarządowych i działających w obszarze kościoła
Uzależnienia	gminna lub miejska komisja rozwiązywania problemów alkoholowych, terapia stacjonarna lub ambulatoryjna, leczenie szpitalne, telefon zaufania
Choroba/niepełnosprawność	opieka medyczna, psycholog, nauczyciel wspomagający, ośrodek szkolno-wychowawczy, zasiłek pielęgnacyjny, specjalny zasiłek opiekuńczy, zakład opiekuńczo-leczniczy, hospicjum, 4000 zł wsparcia i asystent rodziny w ramach ustawy „Za życiem", ośrodek wsparcia, usługi opiekuńcze, mieszkanie chronione, dom pomocy i rodzinny dom pomocy, renta z tytułu niepełnosprawności, renta socjalna, zasiłek stały
Problemy wychowawcze i trudności szkolne	pedagog i psycholog szkolny, wychowawcy, młodzieżowe i szkolne ośrodki wychowawcze, ośrodki socjoterapeutyczne itp., placówki wsparcia dziennego
Bezrobocie	zasiłek dla bezrobotnych, staże, pomoc w znalezieniu zatrudnienia, zdobycie nowych kwalifikacji, dofinansowanie do podjęcia działalności gospodarczej, ubezpieczenie zdrowotne, stypendium dla podejmujących naukę, refundacja kosztów opieki nad dzieckiem, zwrot kosztów dojazdu i zakwaterowania

Nieprawidłowe realizowanie funkcji opiekuńczo-wychowawczej	kurator sądowy, asystent rodziny, rodzina wspierająca, placówki wsparcia dziennego
Przemoc	kurator sądowy, asystent rodziny, zespół interdyscyplinarny, interwencja kryzysowa, stowarzyszenia wspierające rodziny dotknięte przemocą, specjalne aplikacje informacyjne czy też kontaktowe, telefony zaufania

Źródło: opracowanie własne.

Rozpad małżeństwa/związku – w przypadku zagrożenia rozpadem związku małżonkowie czy partnerzy mogą skorzystać z terapii dla par czy też poradnictwa, oczywiście za zgodą obojga. Proponuje się również mediacje jeszcze zanim sąd rozwiąże małżeństwo. Decyzja o rozstaniu dyktowana jest różnymi powodami. Niewątpliwie życie rodziny ulega dużym zmianom, nie dotyczy wyłącznie rozstających się rodziców. Dzieci w tym trudnym okresie mogą korzystać z poradnictwa czy terapii, wychowawcy i pedagog szkolny często także są gotowi udzielić pomocy i wsparcia uczniowi, który jest narażony na konsekwencje związane z rozpadem rodziny.

Samotne rodzicielstwo – osoby samotnie wychowujące dzieci, mogą otrzymać dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu samotnego wychowywania dziecka. Oprócz kryterium dochodowego, aby takie wsparcie otrzymać istotna jest również definicja osoby samotnie wychowującej dziecko, która to jest zawężona i nie odnosi się do każdej osoby, która dziecko faktycznie wychowuje bez udziału drugiego rodzica. W tym przypadku za osobę samotnie wychowującą dziecko uznaje się osobę, która wychowuje dziecko na które nie zasądzono alimentów od drugiego rodzica (ojciec jest nieznany lub rodzic nie żyje) lub powództwo o alimenty zostało oddalone[33]. Nie wszystkie osoby, które faktycznie samodzielnie sprawują opiekę nad dziećmi mogą liczyć na taką formę pomocy. Warto też nadmienić, iż obowiązek utrzymania dziecka spoczywa na obojgu rodzicach, więc często w przypadku, gdy jeden rodzic zajmuje się dzieckiem, drugi z rodziców ma zasądzone alimenty, bądź też dobrowolnie łoży na dziecko. W przypadku, gdy pojawiają się problemy z uzyskaniem alimentów, rodzic zalega z płatnościami, a sprawa zostaje skierowana do komornika, pojawia się możliwość uzyskania alimentów z Funduszu Alimentacyjnego (w zależności od dochodu)[34]. Innym rodzajem wsparcia jest preferencyjne rozliczenie podatku dochodowego dla osób samotnie wychowujących dziecko – gdzie oprócz przysługującej ulgi na dziecko, rodzic ma specjalne zasady mające zastosowanie w takiej sytuacji. Oprócz wsparcia w finansowej postaci, osoby

[33] *Dodatek z tytułu samotnego wychowywania dziecka*: https://empatia.mpips.gov.pl/web/piu/-/dodatek-z-tytulu-samotnego-wychowywania-dziecka data dostępu 29.07.2023
[34] *Fundusz alimentacyjny*: https://www.gov.pl/web/rodzina/fundusz-alimentacyjny data dostępu 29.07.2023

samotnie wychowujące dziecko mogą liczyć na dodatkowe punkty podczas rekrutacji do placówek – żłobków, przedszkoli i szkół[35].

Trudna sytuacja materialna rodziny – rodziny, szczególnie wielodzietne, a także te dotknięte problemem bezrobocia czy też uzależnienia, narażone są na problemy z zapewnieniem podstawowych potrzeb bytowych członkom rodziny. W takiej sytuacji rodzina może otrzymać wsparcie z pomocy społecznej (zasiłki celowe, zasiłek stały, zasiłek okresowy, pomoc rzeczowa a także stypendium socjalne), jeśli spełnia kryteria przyznania pomocy. Rodziny, których dochód jest niski, mogą również otrzymywać zasiłek rodzinny wraz z dodatkami, do których są uprawnione[36]. W trudnej sytuacji materialnej rodzina może liczyć także na wsparcie organizacji pozarządowych oraz działających w przestrzeni kościoła.

Uzależnienia – sytuacja rodziny, dotkniętej problemem uzależnienia jest wyjątkowo trudna. W przypadku uzależnienia dorosłych członków rodziny, możliwe jest skorzystanie z pomocy gminnej lub miejskiej komisji do spraw rozwiązywania problemów alkoholowych. Instytucja ta prowadzi działania profilaktyczne i zajmuje się rozwiązywaniem problemów alkoholowych. Działania te prowadzone są również w stosunku do osób uzależnionych od substancji odurzających[37]. Osoby uzależnione mogą skorzystać z terapii dla osób uzależnionych, ze spotkań, rehabilitacji. Uzależnieni poddać się mogą różnym formom terapii: ambulatoryjnej w poradni leczenia uzależnień, terapii na dziennym oddziale odwykowym lub terapii w całodobowym ośrodku leczenia uzależnień. Możliwa jest także detoksykacja łagodząca objawy odstawienia. Często zdarza się tak, że oprócz osoby faktycznie uzależnionej, pomocy potrzebują inni członkowie rodziny, są one bowiem współuzależnieni. Dla współuzależnionych również dostępna jest terapia, telefon zaufania, poradnictwo. Bliscy osoby uzależnionej i sama osoba uzależniona mogą skorzystać również z Punktów Konsultacyjnych dla osób uzależnionych i ich rodzin. W sytuacji, kiedy uzależniony nie chce poddać się leczeniu, to rodzina może też uzyskać wsparcie w postaci skierowania na przymusowe leczenie osoby z problemem uzależnienia. Istotnym problemem współcześnie jest uzależnienie młodzieży od smarfonów, Internetu, komputera. Osoby uzależnione, tak jak i w przypadku dorosłych, mogą skorzystać z terapii, poradnictwa czy telefonu zaufania. Podobnie osoby bliskie uzależnionego dziecka. W Polsce pojawił się program pilotażowy leczenia e-uzależnień dla dzieci, w ramach

[35] *Ustawa Prawo oświatowe z dnia 14 grudnia 2016 roku* [w:] Dz.U. z 2017, poz. 59
[36] *Formy udzielanej pomocy*: https://www.gov.pl/web/rodzina/formy-udzielanej-pomocy data dostępu 29.07.2023
[37] *Ustawa o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi z dnia 26 października 1982 roku* [w:] Dz.U. z 1982 Nr 35 poz. 230

którego pomoc uzależnionym osobom małoletnim udzielana jest w ośrodkach w każdym województwie[38].

Choroba przewlekła/niepełnosprawność – rodziny dotknięte chorobą czy też niepełnosprawnością członka rodziny mogą liczyć na wsparcie w różnych obszarach. Najważniejsza jest odpowiednia opieka medyczna. Często niezbędna jest także pomoc psychologa czy terapeuty. Dzieci z orzeczoną niepełnosprawnością lub chorobą przewlekłą mogą korzystać z różnych form wsparcia w szkole. Tu oprócz zajęć rewalidacyjnych, korekcyjno-kompensacyjnych czy logopedycznych, wyróżnić można zindywidualizowaną ścieżkę kształcenia (dla ucznia z chorobą przewlekłą) czy też nauczanie indywidualne (z uwagi na niepełnosprawność lub chorobę przewlekłą). W przypadku uczniów niepełnosprawnych możliwe jest uczęszczanie do specjalnego ośrodka opiekuńczo-wychowawczego czy szkoły specjalnej. Uczeń może jednak uczęszczać do szkoły ogólnodostępnej, gdzie najczęściej może liczyć na nauczyciela współorganizującego kształcenie oraz na szeroki zakres pomocy psychologiczno-pedagogicznej. Kiedy rodzi się dziecko z ciężkim i nieodwracalnym upośledzeniem lub też z chorobą zagrażającą życiu, rodzice otrzymują jednorazowe wsparcie finansowe w kwocie 4000 zł i mogą skorzystać z pomocy asystenta rodziny[39]. Dla osób niepełnosprawnych przysługuje zasiłek pielęgnacyjny, a dla dorosłych niepełnosprawnych renta z tytułu niezdolności do pracy[40] lub socjalna w zależności od momentu pojawienia się niepełnosprawności[41]. Dodatkowo, osoby niezdolne do samodzielnej egzystencji mogą otrzymać dodatkowe świadczenie z tego tytułu[42]. Bliscy, którzy zrezygnowali z pracy na rzecz opieki nad osobą niepełnosprawną otrzymują specjalny zasiłek opiekuńczy[43]. Niepełnosprawni mogą jeszcze korzystać z różnych instytucji: zakłady opiekuńczo-lecznicze, domy pomocy i rodzinne domy pomocy, ośrodki wsparcia, hospicja i hospicja domowe. Osoby borykające się z problemem niepełnosprawności mogą też liczyć na wsparcia w postaci usług opiekuńczych czy też mieszkania chronionego[44]. Niepełnosprawni aktywni zawodowo mogą mieć skrócony

[38] *Leczenie e-uzależnień u dzieci – pilotaż* https://pacjent.gov.pl/aktualnosc/leczenie-e-uzaleznien-u-dzieci-pilotaz data dostępu 29.07.2023
[39] *Program „Za życiem”*: https://www.gov.pl/web/rodzina/program-za-zyciem data dostępu 29.07.2023
[40] *Rodzaje rent:* https://www.zus.pl/swiadczenia/renty/renty-z-tytulu-niezdolnosci-do-pracy/rodzaje-rent data dostępu 29.07.2023
[41] *Renta socjalna:* https://www.zus.pl/swiadczenia/renty/renta-socjalna data dostępu 29.07.2023
[42] *Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji:* https://www.gov.pl/web/rodzina/500-swiadczenie-uzupelniajace-dla-osob-niezdolnych-do-samodzielnej-egzystencji data dostępu 29.07.2023
[43] *Ustawa o świadczeniach rodzinnych* z dnia 28 listopada 2003 [w:] Dz.U. 2003 nr 228 poz. 2255
[44] *Formy udzielanej pomocy* https://www.gov.pl/web/rodzina/formy-udzielanej-pomocy data dostępu 29.07.2023

tygodniowy wymiar pracy, nie muszą pracować w godzinach nadliczbowych czy nocnych[45]. Dodatkowo, w rocznym rozliczeniu podatkowym, mogą odliczyć sobie od podatku wydatki związane z leczeniem. Osoby niepełnosprawne mogą również otrzymać wsparcie z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych – jest to pomoc finansowa mająca na celu poprawę jakości życia, uzyskania wykształcenia czy prawa jazdy, a także zakup sprzętu[46].

Problemy wychowawcze i trudności szkolne – rodzice, których dzieci przejawiają trudności szkolne i wychowawcze, mogą skorzystać z pomocy w szkole w zależności od potrzeb. Do dyspozycji pozostają zazwyczaj pedagog, wychowawca, psycholog, logopeda oraz inni specjaliści i nauczyciele pracujący w szkole. Rodzice wraz z dziećmi mogą skorzystać z poradni psychologiczno-pedagogicznej, gdzie oprócz diagnozy dostępne są również zajęcia terapeutyczne czy też profilaktyczne. W zależności od problemów dziecka, rodzice mogą uzyskać wsparcie poprzez instytucje: młodzieżowe i szkolne ośrodki wychowawcze, ośrodki i świetlice socjoterapeutyczne, placówki wsparcia dziennego czy ośrodki terapeutyczne.

Bezrobocie – osoby, które są bezrobotne i chciałyby podjąć zatrudnienie mogą korzystać z możliwości oferowanych przez urzędy pracy. Po zgłoszeniu do urzędu uzyskuje się status osoby bezrobotnej, a wraz z nim można uzyskać zasiłek dla bezrobotnych (w zależności od spełnionych kryteriów) oraz ubezpieczenie zdrowotne. Dodatkowo można otrzymać pomoc w znalezieniu zatrudnienia czy zdobyciu nowych kwalifikacji (szkolenia, studia podyplomowe) Osoby bezrobotne mogą odbyć płatny staż lub uzyskać dofinansowanie na podjęcie działalności gospodarczej. Mogą także skorzystać ze stypendium dla osób uczących się (po spełnieniu wymagań). W sytuacji, kiedy sytuacja materialna jest trudna, można skorzystać także z pomocy społecznej. Po podjęciu zatrudnienia osoby wcześniej bezrobotne uzyskać mogą dodatek aktywizacyjny, zwrot kosztów przejazdu czy zakwaterowania a także skorzystać z refundacji kosztów opieki nad dziećmi[47].

Nieprawidłowe realizowanie funkcji opiekuńczo-wychowawczej – rodzina, która nieprawidłowo realizuje swoje zadania względem małoletnich dzieci najczęściej skorzystać może z pomocy asystenta rodziny i kuratora sądowego, a także pracownika socjalnego. Osoby te czuwają nad rodziną, próbując poprawić ich sytuację i nie dopuścić do jej pogorszenia.

[45] *Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* [w:] Dz. U. 2021, poz. 573
[46] *Dofinansowania z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych* https://www.gov.pl/web/rodzina/dofinansowania-z-pfron data dostępu 29.07.2023
[47] *Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* [w:] Dz.U. 2004, nr 99, poz.1001

Rodzice, którzy przejawiają takie problemy mogą również uczestniczyć w warsztatach poprawiających kompetencje rodzicielskie, korzystać z pomocy pedagogów i psychologów a także z placówek wsparcia dziennego. Rodzina może także uzyskać pomoc rodziny wspierającej, która jest pomocna we wskazaniu i kształtowaniu prawidłowych wzorców [48].

Przemoc – osoby, które doświadczyły przemocy mogą uzyskać wsparcie ze strony członków zespołu interdyscyplinarnego, ośrodków interwencji kryzysowej czy ośrodka pomocy społecznej. Są to działania interwencyjne, informacyjne oraz pomoc psychologiczna. Osoby, które doświadczyły przemocy mogą skorzystać z telefonów zaufania. Dostępne są dla nich także specjalne aplikacje, które ułatwią kontakt z policją oraz umożliwią uzyskanie informacji dotyczących pomocy dedykowanym osobom doświadczającym przemocy[49].

Do wymienionych wybranych form wsparcia rodziny należy dodać pomoc udzielaną przez asystenta rodziny, którego wsparcie nie zostało uwzględnione we wszystkich możliwych problemach, a który jednak może udzielać pomocy rodzinie w wymienionych sytuacjach. Nie jest to równoznaczne z przydzieleniem asystenta rodziny każdej rodzinie z powodu rozpadu związku czy samotnego wychowywania dziecka, jednak w przypadku pozyskania informacji o trudnej sytuacji rodziny, jest to możliwe. Kiedy rodzina napotyka na trudności i chce swoje problemy rozwiązać, może skorzystać w pomocy pracownika socjalnego, a ten zdecyduje, czy wnioskować o przydzielenie tej rodzinie wsparcia w postaci asystenta rodziny. Rodzina w kryzysie liczyć może także na wsparcie rodziny wspierającej, której zadaniem jest aktywna pomoc w przezwyciężeniu trudności w prawidłowym realizowaniu funkcji opiekuńczo-wychowawczej.

Poniższa tabela przedstawia powody przyznania pomocy społecznej w Polsce w 2022 roku.

Tabela 4. Przyczyny przyznawania pomocy społecznej w Polsce w 2022 roku

Powód trudnej sytuacji życiowej	**Liczba rodzin korzystających z pomocy**	**Liczba osób w rodzinach**
Ubóstwo	339266	658508
Sieroctwo	487	1222

[48] *Wsparcie rodziny przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych*: https://www.gov.pl/web/rodzina/wsparcie-rodziny-przezywajacej-trudnosci-w-wypelnianiu-funkcji-opiekunczo-wychowawczych-podstawowe-informacje data dostępu 30.07.2023

[49] *Jak unikać zagrożeń. Nie bądźmy obojętni na przemoc:* https://nowy-sacz.policja.gov.pl/kn/prewencja/jak-unikac-zagrozen-por/2092,Nie-badzmy-obojetni-na-przemoc-w-rodzinie-Gdzie-szukac-pomocy.html data dostępu 30.07.2023

Bezdomność	35169	37129
Potrzeba ochrony macierzyństwa	59068	294589
w tym: ochrona wielodzietności	41148	229160
Bezrobocie	228571	530918
Niepełnosprawność	275214	446882
Długotrwała lub ciężka choroba	351301	567317
Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego ogółem	101671	322901
w tym : bezradność rodzin niepełnych	50456	154595
bezradność rodzin wielodzietnych	21132	117045
Przemoc w rodzinie	10233	32341
Potrzeba ochrony ofiar handlu ludźmi	152	370
Alkoholizm	53286	79277
Narkomania	4580	6247
Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego	10561	14659
Trudności w integracji osób, które otrzymały status uchodźcy, ochronę uzupełniającą lub zezwolenie na pobyt czasowy	2436	5063
Zdarzenie losowe	5926	13835
Sytuacja kryzysowa	6990	17564
Klęska żywiołowa lub ekologiczna	1683	3980

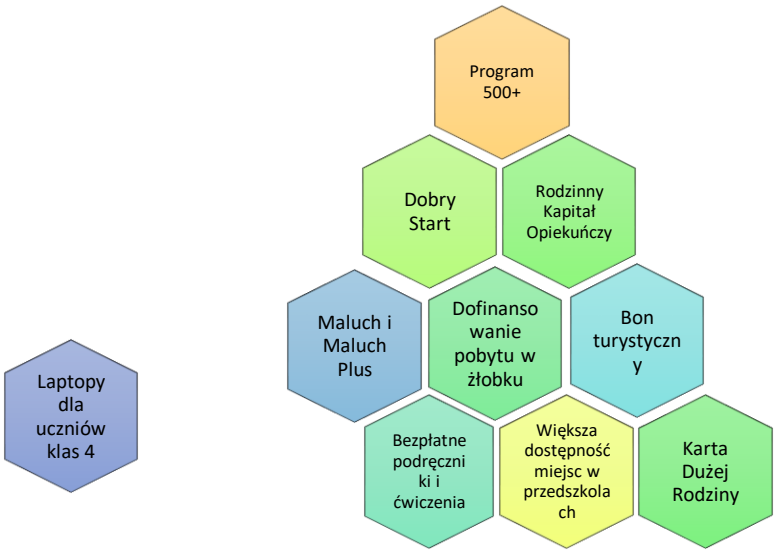
Źródło: Statystki MRiPS: https://www.gov.pl/web/rodzina/statystyka-za-rok-2022 data dostępu 13.08.2023

Powyższe zestawienie dotyczy wszelkiej pomocy kierowanej do polskich rodzin – zarówno w formie pieniężnej, jak i niepieniężnej. Do głównych przyczyn przydzielania pomocy należy: ubóstwo, niepełnosprawność, ciężka lub długotrwała choroba, bezrobocie a także bezradność opiekuńczo-wychowawcza czy bezradność w prowadzeniu gospodarstwa domowego. Wiele osób korzysta także z pomocy przewidzianej w ramach ochrony macierzyństwa. Prezentowane statystyki wskazują na przyczyny pomocy społecznej, jednak warto pamiętać, że nie wszystkie osoby, których dotykają te problemy, są objęte pomocą. Zdarzają się sytuacje, w których

rodziny próbują sobie poradzić korzystając z pomocy innych i pomimo spełniania kryteriów udzielenia wsparcia, nie wnioskują o pomoc.

2.2 Programy wspierające rodziny w Polsce

W Polsce pojawiły się programy i ułatwienia przeznaczone dla rodzin z dziećmi. Niektóre z nich miały na celu poprawę sytuacji demograficznej, inne pojawiły się, aby wspomóc rodziców w łączeniu życia zawodowego i rodzinnego. Poniższa grafika przedstawia wybrane programy, które współcześnie wspierają rodziny niezależnie od dochodu.



Rysunek 1. Programy wspierające rodziny niezależne od dochodu

Źródło: Opracowanie własne na podstawie https://www.gov.pl/web/rodzina/co-robimy-wsparcie-dla-rodzin-z-dziecmi data dostępu 30.07.2023

Program Rodzina 500+ działa od 1 kwietnia 2016r. W początkowej fazie programu wsparcie przeznaczane było dla drugiego i kolejnego dziecka w rodzinie lub także pierwszego, jednak wyłącznie w sytuacji, kiedy dochód netto rodziny nie przekraczał 800 zł na osobę, a w przypadku rodziny, której członek był niepełnosprawny 1200 zł na osobę[50]. Głównym celem programu miało być zmniejszenie obciążenia finansowego rodzin, w związku z wychowywaniem dzieci[51].Miało to zachęcić pary do posiadania więcej niż jednego dziecka. Świadczenie wychowawcze w ramach tego programu obecnie obejmuje każde dziecko w

[50] *Ustawa o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci z dnia 11 lutego 2016 roku* [w:] Dz. U. poz.195
[51] A. Gromada, *Czemu służy Program Rodzina 500+? Analiza celów polityki publicznej i polityki partyjnej,* Ruch prawniczy, ekonomiczny i socjologiczny, 2018, zeszyt 3, s.6

rodzinie do ukończenia 18 roku życia. Niewątpliwie program ten poprawił sytuację rodzin w Polsce, szczególnie tych będących w trudnej sytuacji materialnej oraz wielodzietnych.

Dobry Start jest działającym od 2018 roku programem skierowanym do uczniów szkół podstawowych i ponadpodstawowych (do ukończenia 20 roku życia lub 24 roku życia w przypadku ucznia z niepełnosprawnością). W ramach programu rodzic/opiekun dziecka otrzymuje 300 zł w związku z rozpoczęciem roku szkolnego. Jest to wsparcie wypłacane raz w roku[52].

Rodzinny Kapitał Opiekuńczy to program, który pojawił się niedawno – 1 stycznia 2022r. i którego celem jest częściowe pokrycie wydatków związanych z wychowaniem dziecka. W ramach programu rodzinie przysługuje świadczenie w kwocie maksymalnie 12000 zł na drugie i kolejne dziecko. Świadczenie to wypłacane jest dzieciom, które ukończyły 12 miesiąc życia aż do 35 miesiąca życia (z wyjątkiem dzieci przysposobionych – tu kryterium wieku jest wyższe). Rodzic może zdecydować o miesięcznej wysokości świadczenia – 500 zł miesięcznie przez dwa lata lub 1000 zł miesięcznie przez okres jednego roku[53].

Dofinansowanie pobytu w żłobku skierowane jest dla:

- pierwszego i jedynego dziecka w rodzinie,
- pierwszego w rodzinie, jeśli na kolejne wypłacany jest rodzinny kapitał opiekuńczy,
- drugiego i kolejnego dziecka w rodzinie, które ma mniej niż 12 miesięcy albo więcej niż 35 miesięcy i na które został przyznany rodzinny kapitał opiekuńczy i został pobrany w przysługującej wysokości.

Dofinansowanie wynosi maksymalnie 400 zł miesięcznie ale nie więcej niż kwota miesięcznej wypłaty ponoszonej w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna. Wypłacane jest co miesiąc podmiotowi prowadzącemu placówkę aż do momentu opuszczenia przez dziecko placówki [54].

Polski Bon Turystyczny jest świadczeniem, który można wykorzystać na opłacenie usług hotelarskich lub imprezy turystyczne realizowane w Polsce przez przedsiębiorców turystycznych oraz organizacje pożytku publicznego wpisane na listę prowadzoną przez Polską

[52] *Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie szczegółowych warunków realizacji rządowego programu "Dobry start" z dnia 15 czerwca 2021 roku* [w:] Dz.U. 2021 poz. 1092
[53] *Rodzinny Kapitał Opiekuńczy:* https://www.zus.pl/-/rodzinny-kapital-opiekunczy na podstawie *Ustawy o rodzinnym kapitale opiekuńczym z dnia 17 listopada 2021* [w:] Dz.U. z 2021 roku, poz.2270
[54] *Dofinansowanie pobytu w żłobku*: https://www.zus.pl/-/dofinansowanie-pobytu-w-zlobku?redirect=%2Fbaza-wiedzy%2Fbiezace-wyjasnienia-komorek-merytorycznych%2Fswiadczenia na podstawie *Ustawy o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 z dnia 4 lutego 2011 roku* [w:] Dz.U. z 2021 roku, poz. 75

Organizację Turystyczną. Przysługuje uprawnionym do świadczenia wychowawczego (500+) lub dodatku wychowawczego[55]. Bon turystyczny to bezgotówkowa forma wsparcia w kwocie 500 zł na dziecko (zwiększono kwotę dla dzieci niepełnosprawnych), która przyznawana była od lipca 2020 roku. Termin wykorzystania bonu był kilkukrotnie zmieniany, a ostateczny termin realizacji płatności za pomocą bonu upłynął 31 marca 2023r. z zaznaczeniem, że sam pobyt może być zrealizowany w późniejszym terminie[56].

Maluch i Maluch Plus (zmodyfikowany program Maluch) są to programy, dzięki którym tworzone są nowe miejsca opieki nad dziećmi do lat trzech. Liczba żłobków i klubików dziecięcych zwiększa się z roku na rok, wraz z kolejnymi edycjami programu, przez co rodzice mogą łączyć pracę zawodową z życiem rodzinnym. Celem programu było zwiększenie dostępności terytorialnej i finansowej miejsc opieki w żłobkach, klubach dziecięcych i u dziennych opiekunów a pośrednio także zwiększenie stopy zatrudnienia – tu z myślą o kobietach powracających na rynek pracy. Programy funkcjonują od 2011 roku[57].

Od 2016 roku wszystkie chętne dzieci **powinny mieć zapewnione miejsce w przedszkolu, oddziale przedszkolnym przy szkole podstawowej lub innej formie wychowania przedszkolnego** i jest to zadanie własne gminy. W przypadku kiedy dziecko nie dostanie się do wybranej placówki, organ prowadzący (wójt, burmistrz, prezydent) powinien wskazać placówkę, do której dziecko może uczęszczać[58].

Uczniowie publicznych szkół podstawowych i szkół artystycznych realizujących kształcenie ogólne w zakresie szkoły podstawowej mają **prawo do bezpłatnego dostępu do podręczników, materiałów edukacyjnych lub materiałów ćwiczeniowych** przeznaczonych do obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia ogólnego. Podręczniki w szkołach publicznych są uczniom wypożyczane, udostępniany jest dostęp do materiałów elektronicznych a także zapewnione są materiały ćwiczeniowe bez konieczności ich zwrotu[59]. Dzięki takim rozwiązaniom zmniejszyły się wydatki ponoszone przez rodziców w związku

[55] Świadczenie wychowawcze z programu Rodzina 500+ przyznawane jest rodzinie biologicznej na mocy Ustawy z dnia 11 lutego 2016r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci. Dodatek wychowawczy przyznawany jest dla rodzin zastępczych i prowadzących rodzinny dom dziecka na mocy Ustawy z dnia 9 czerwca 2011 o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.
[56] *Polski bon turystyczny*: https://www.zus.pl/-/polski-bon-turystyczny-informacja-dla-osoby-uprawnionej?redirect=%2Fbaza-wiedzy%2Fbiezace-wyjasnienia-komorek-merytorycznych%2Fswiadczenia na podstawie Ustawy o Polskim Bonie Turystycznym z dnia 15 lipca 2020 roku [w:] Dz.U. z 2020 roku, poz.1262
[57] *Program Maluch*: https://www.gov.pl/web/rodzina/programy-i-projekty-program-maluch data dostępu 30.07.2023
[58] *Ustawa Prawo oświatowe z dnia 14 grudnia 2016 roku* [w:] Dz.U. 2023, poz.900
[59] *Ustawa o finansowaniu zadań oświatowych z dnia 27 października 2017 roku* [w:] Dz.U.2023, poz.1400

z uczęszczaniem dziecka do szkoły podstawowej (publicznej). Dodatnią wartością są też względy ekologiczne – z jednego podręcznika skorzystać może kilkoro uczniów.

Karta Dużej Rodziny przeznaczony dla rodzin wielodzietnych (troje i więcej) system zniżek i uprawnień dodatkowych funkcjonujących zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym. Posiadacze Karty Dużej Rodziny mogą korzystać z tańszego korzystania z ofert podmiotów różnych branż[60].

W roku szkolnym 2023/2024 planowane jest wsparcie uczniów klas czwartych szkół podstawowych w formie laptopa. Głównym celem takiego działania jest wspieranie kompetencji cyfrowych uczniów i nauczycieli[61]. Ustawa została już podpisana, jednak w momencie pisania pracy wsparcie w postaci laptopa nie zostało jeszcze przekazane uczniom. W latach 2021-2022 realizowany był również Grant PPGR „Wsparcie dzieci i wnuków byłych pracowników PGR w rozwoju cyfrowym" w ramach którego dzieci i wnuki osób pracujących dawniej w Państwowych Gospodarstwach Rolnych otrzymały sprzęt elektroniczny (tablet, komputer lub laptop)[62].

2.3. Pomoc społeczna adresowana do rodzin

Pomoc społeczna wcześniej określana jako opieka społeczna, stanowi bardzo ważny element wsparcia społeczeństwa. Obecny system pomocy społecznej jest odmienny od tego, który funkcjonował w minionym wieku.

2.3.1 Rys historyczny

Pomoc społeczna oficjalnie pojawiła się w Polsce po odzyskaniu niepodległości. Przez pierwsze lata pomoc społeczna kierowana była głównie na działania poświęcone niwelowaniu skutków wojny. Tworzenie formalnego systemu datuje się na lata 1920-1923 (przejęcie zadań pomocowych Rady Głównej Opiekuńczej przez Ministerstwo Pracy i Opieki Społecznej; powstanie Ustawy o opiece społecznej)[63]. Utworzona ustawa za główne cele wskazywała na *zaspokajanie ze środków publicznych niezbędnych potrzeb życiowych tych osób, które trwale lub chwilowo własnemi środkami materjalnemi lub własną pracą uczynić tego nie mogą oraz*

[60] *Karta Dużej Rodziny:* https://www.gov.pl/web/rodzina/karta-duzej-rodziny-ogolne data dostępu 30.07.2023
[61] *Ustawa o wsparciu rozwoju kompetencji cyfrowych uczniów i nauczycieli z dnia 7 lipca 2023 roku* [w:] Dz.U. 2023, poz.1369
[62] Wsparcie dzieci i wnuków byłych pracowników PGR w rozwoju cyfrowym: https://www.gov.pl/web/cppc/wsparcie-ppgr data dostępu 30.07.2023
[63] A. Bołdyrew, J. Sosnowska, *Troska o dziecko i jego potrzeby w działaniach Wydziału Opieki Społecznej Zarządu Miasta Łodzi w okresie międzywojennym*, Kultura i Wychowanie, 2014, nr 8, s. 23

zapobieganie wytwarzaniu się stanu, powyżej określonego[64]. Pomoc ta, w zakresie zaspokojenia niezbędnych potrzeb życiowych polegała na dostarczaniu:

- koniecznych środków żywności, bielizny, odzieży i obuwia;
- odpowiedniego pomieszczenia z opałem i światłem;
- pomocy w nabyciu niezbędnych narzędzi pracy zawodowej, pomocy w dziedzinie higieniczno – sanitarnej;
- pomoc w przywróceniu lub podniesieniu zmniejszonej zdolności do pracy.

Ponadto, jako podstawowe potrzeby życiowe zdefiniowane zostały staranie o religijno-moralne, umysłowe i fizyczne wychowanie dzieci oraz przygotowanie do pracy zawodowej. W ustawie przewidziano także obowiązek sprawienia pogrzebu. Do realizacji zadań opieki społecznej zobowiązane zostały związki komunalne, a istotną rolę odgrywały gminy[65]. Uzupełniająco zadania realizowały także związki komunalne powiatowe oraz związki komunalne wojewódzkie. Istotne jest to, iż system opieki społecznej nie działał jednakowo na terenie całej Polski – w *okresie międzywojennym przepisy nie obowiązywały na terenie województwa śląskiego, a na terenie województw poznańskiego oraz pomorskiego obowiązywały przepisy ustawodawstwa pruskiego*[66]. System zakładał zasadę pomocniczości – gminy miały realizować opiekę pozazakładową (realizowaną bez zmiany środowiska w formie świadczeń materialnych oraz poradnictwa) oraz, w miarę swoich możliwości opiekę zakładową (organizowaną poza środowiskiem – schroniska dla dzieci, domy opieki, domy zarobkowe, domy pracy przymusowej) powiaty uzupełniająco realizować opiekę gminną i prowadzić zakłady obejmujące powiat[67].W przypadku przekroczenia możliwości finansowych, w zakresie organizowania opieki zadania przejąć miały samorządy na poziomie województwa. Niestety, to rozwiązanie nie działało prawidłowo, a większością zadań obarczone były gminy. Na terenie gmin bezpłatnie pełnili obowiązki opiekunowie. Do tych obowiązków należało:

- inicjatywa i współdziałanie z organami gminnemi w zakresie wykonywania opieki społecznej,

[64] *Ustawa z dnia 16 sierpnia 1923 roku o opiece społecznej,* Dz. U. 1923 nr 92 poz. 726
[65] T. Kamiński, *Gminna pomoc społeczna - ćwierć wieku transformacji*, Przegląd Politologiczny, 2015, nr 4, s.107-118
[66] B. Brenk, *Minęło 90 lat od uchwalenia Ustawy o opiece społecznej w Polsce*, Praca Socjalna, 2014, nr 1, s.113-123
[67] M. Bornstein-Łychowska (red.) *Polityka społeczna Państwa Polskiego: 1918-1935,* Ministerstwo Opieki Społecznej, Warszawa 1935, s.292–293; E.Szturm de Sztrem, *Mały rocznik statystyczny 1930,* Główny Urząd Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 1930, s. 116–117

- czuwanie, by osobom opieki i pomocy potrzebującymi była udzielona opieka w granicach obowiązujących przepisów,
- badanie z własnej inicjatywy, względnie na żądanie zarządu gminy osobistych i majątkowych stosunków osób korzystających lub mających korzystać z opieki społecznej dla ustalenia ich prawa do opieki oraz rodzaju i rozmiarów niezbędnej pomocy,
- udzielanie w wypadkach nagłych pomocy doraźnej ze środków na ten cel przez gminę przeznaczonych i w sposób przez nią ustalony
- komunikowanie zarządowi gminy swoich spostrzeżeń i wniosków oraz składanie gminnej komisji opieki społecznej przynajmniej raz do roku sprawozdań z działalności,
- wykonywanie czynności przekazanych osobnemi przepisami[68].

W okresie międzywojennym usługi opiekuńcze, a w szczególności dotyczące zakładowej, zamkniętej opieki (domy dziecka, żłobki, bursy itp.) realizowane były przez organizacje pozarządowe – stowarzyszenia, fundacje, związki wyznaniowe czy zgromadzenia.

Opieka społeczne w Polsce Ludowej (Rzeczpospolita Polska oraz Polska Rzeczpospolita Ludowa)

W okresie tym można wyróżnić przynajmniej trzy okresy funkcjonowania systemu mające istotny wpływ na realizację opieki społecznej:

- akcja pomocy doraźnej, nazwana ratownictwem społecznym (po zakończeniu wojny)
- początek okresu stalinowskiego, który charakteryzuje się destrukcyjnym wpływem na system opieki społecznej
- odwilż październikowa w 1956r. rozpoczyna budowanie opieki społecznej w warunkach państwa socjalistycznego[69].

Pierwszy okres charakteryzował się działaniami wspierającymi ludność po wojnie. Służby społeczne realizowały zadania w podstawowym zakresie – zaspokajanie najważniejszych potrzeb (dach nad głową, odżywianie, ochrona zdrowia, opieka nad osobami niesamodzielnymi). Zapotrzebowanie ludności było bardzo duże, jednak zasoby systemu (kadrowe, lokalowe, aprowizacyjne) niewystarczające [70]. Powołany został Centralny Komitet Opieki Społecznej, który działał na różnych poziomach. Obok tego komitetu działało dużo

[68] *Rozporządzenie Prezydenta Rzeczypospolitej o opiekunach społecznych i komisjach opieki społecznej z dnia 6 marca 1928 roku* [w:] Dz.U. 1928 nr 29 poz. 267
[69] M. Brenk, K. Chaczko, R. Pląsek, *100 lat systemu pomocy społecznej w Polsce. Z kalendarza historycznego*, Biuletyn Historii Wychowania, 2018, nr 39, s.157
[70] Ibidem, s.157-158

organizacji wspierających Polaków, działały wydziały opieki społecznej, pojawiały się też nowe instytucje charytatywne i filantropijne a duży udział miał Kościół [71]. W kolejnych latach, po wprowadzeniu reform gospodarczych, oczekiwano, że po wykluczeniu bezrobocia, problemy społeczne także zostaną wyeliminowane. Wydawać się mogło, że dzięki temu, że bezrobocie spadało, opieka społeczna przestanie być potrzebna. Działania opieki społecznej skierowane były jedynie do osób niesamodzielnych, osób w podeszłym wieku i osób poważnie chorych. Centralny Komitet Opieki Społecznej został zlikwidowany. Nadal obowiązywała ustawa o pomocy społecznej z 1923r., jednak nie miała mocy sprawczej, a kolejne akty regulowały kwestie szczegółowe. Z systemu opieki społecznej wyłączono sprawy związane z dziećmi, które przekazane zostały Ministerstwu Zdrowia (opieka nad dziećmi do lat 3) i Ministerstwu Oświaty (opieka nad dziećmi w wieku 3-18 lat)[72]. W ostatnim okresie dokonuje się konstruowania systemu opieki społecznej, który obejmować będzie wszystkie osoby potrzebujące. Nie jest to jednak jednakowa pomoc wszystkim grupom potrzebującym – pomija się bezdomnych, żebraków czy prostytutki, ponieważ grupy te nie pasują do doskonałego systemu. Najwięcej działań kierowanych było do grupy osób w podeszłym wieku, chorych i niepełnosprawnych, co też było jedną z przyczyn zespolenia opieki medycznej z pomocą medyczną[73]. Powołano Ministerstwo Zdrowia i Opieki Społecznej, co zapoczątkowało proces zespolenia opieki społecznej i służby zdrowia[74]. Ośrodek Opiekuna Społecznego pojawia się w Zespole Opieki Zdrowotnej (przychodnia). Spowodowało to, że więcej podmiotów odpowiedzialnych było za proces pomocy potrzebującemu, nie zajmowała się tym jedna instytucja[75]. Ważnym elementem w historii pomocy społecznej w tym okresie było pojawienie się zawodu pracownika socjalnego i rozpoczęcie procesu jego profesjonalizacji. Pojawiły się szkoły kształcące pracowników socjalnych, których absolwenci zatrudnieni byli w przychodniach i ośrodkach zdrowia, dzięki czemu sieć wsparcia docierała nawet do małych miejscowości[76].

[71] D. Zamiatała, *Caritas. Działalność i likwidacja organizacji 1945–1950,* Redakcja Wydawnictw KUL, Lublin 2000, s. 165–275
[72]M. Brenk, Op. cit., s.158
[73] Ibidem, s.159
[74] A. Oleszczyńska, *Pracownik socjalny w pomocy społecznej*, Instytut Wydawniczy CRZZ, Warszawa 1978, s. 19
[75] J. Staręga-Piasek i in., *Pomoc społeczna w Polsce*. Cz. 1, Centrum Medyczne Kształcenia Podyplomowego, Warszawa 1984, s. 66–70; R. Pląsek, *Przemiany polskiego systemu opieki społecznej w latach 1945–1989,* Profilaktyka Społeczna i Resocjalizacja, 2014, nr 24, s. 104.
[76] M. Brenk, Op. cit. s.160

Wsparcie rodziny w okresie III Rzeczypospolitej Polskiej

Obecny system pomocy społecznej ma swoje korzenie w okresie transformacji. W 1989r. ustalone zostały kierunki zmian i tym samym założenia reformy systemu opieki społecznej. Reformy te zakładały powołanie miejskich, gminnych i miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej na szczeblu samorządów, a na poziomie województwa – wojewódzkie zespoły pomocy społecznej. Wprowadzono nowe stanowiska pracy socjalnej: pracownik socjalny, starszy pracownik socjalny i specjalista pracy socjalnej[77]. Opieka społeczna została wyłączona z dotychczasowych struktur opieki zdrowotnej, a wszelkie zadania związane z pomocą społeczną realizowane były przez ośrodki pomocy społecznej podległe Ministerstwu Pracy i Polityki Socjalnej. Działania pomocowe w tym okresie kierowane były także do osób młodych, które nie miały wystarczających środków na zaspokojenie potrzeb, najczęściej z powodu bezrobocia. W latach 90 charakterystyczne było pojawianie się nowych programów pomocowych i świadczeń, co przekładało się na realizowane zadania ośrodków pomocy społecznej – wypłacano niewielki świadczenia pieniężne, jednak było stosunkowo mniej świadczeń niematerialnych i pracy socjalnej[78]. Reforma administracji publicznej wprowadza nowe instytucje do sytemu pomocy społecznej. I tak, pomoc społeczna była realizowana poprzez:

- ośrodki pomocy społecznej na poziomie gminnym w formie: przyznawania zasiłków pieniężnych, organizowania świadczeń opiekuńczych, udzielania schronienia, pracy socjalnej, prowadzenia poradnictwa czy domów pomocy społecznej i ośrodków wsparcia o zasięgu gminnym;
- powiatowe centra pomocy rodzinie na poziomie powiatowym zajmować się miały prowadzeniem specjalistycznego poradnictwa, pomocą w integracji ze środowiskiem osób mających trudności w przystosowaniu się do życia, pomocą cudzoziemcom, prowadzeniem domów pomocy społecznej oraz ośrodków wsparcia o zasięgu ponad gminny, a przede wszystkim zapewnieniem rodzinnej pieczy zastępczej;
- regionalne ośrodki polityki społecznej przy zarządzie województwa, które odpowiedzialne zostały za: opracowania strategii wojewódzkiej w zakresie polityki społecznej, organizowania kształcenia kadr pomocy społecznej oraz diagnozowania i monitorowania wybranych problemów społecznych w regionie;

[77] *Założenia reformy pomocy społecznej. Projekt z października 1989 roku*, Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje, 2016, nr 35 (4), s. 179-189
[78] M. Brenk, Op. cit. s. 163-164

- wydział spraw społecznych przy urzędach wojewódzkich, którego głównym zadaniem jest kontrola i koordynacja działań pomocy społecznej[79].

Kolejnym krokiem ku zmianom było wprowadzenie ustaw: ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004r., która do dziś nowelizowana była wielokrotnie, a także ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej z dnia 9 czerwca 2011r., która wprowadziła do pomocy społecznej nowe profesje. Pojawiają się nowe kierunki zmian – wyłączenie niektórych świadczeń z systemu pomocy społecznej, a praca socjalna i aktywizowanie osób korzystających z pomocy społecznej staje się istotnym elementem pomocy. Niestety, w dalszym ciągu pomoc materialna stanowi duży odsetek udzielanej pomocy.

2.3.2. Współczesne instytucje pomocy społecznej w Polsce

Pomoc społeczna realizowana jest w Polsce poprzez instytucje na różnych szczeblach. Obowiązek realizacji zadań wynikających z *Ustawy o pomocy społecznej* spoczywa na jednostkach samorządu terytorialnego oraz na organach administracji rządowej. Jako najmniejsze i zarazem bezpośrednio współpracujące z licznym gronem beneficjentów są

Ośrodki pomocy społecznej

Ośrodki pomocy społecznej to jednostki organizacyjne wykonujące zadania z zakresu pomocy społecznej w gminie. Zadania te podzielone są na trzy kategorie:

- zadania własne gminy o charakterze obowiązkowym,
- zadania własne gminy
- inne zadania z zakresu administracji rządowej, które są finansowane z budżetu państwa.

Zadania w poszczególnych kategoriach różnią się, jednak często są ze sobą związane lub dotyczą innej grupy beneficjentów (obowiązkowym zadaniem własnym gminy jest przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych; własnym zadaniem gminy jest przyznawanie i wypłacanie specjalnych zasiłków celowych a finansowane z budżetu państwa jest przyznanie i wypłacenie zasiłków celowych cudzoziemcom)[80]. Poniższa grafika przedstawia wszystkie zadania spoczywające na gminach, które realizowane są przez ośrodki pomocy społecznej lub centra usług społecznych.

[79] Ibidem,s.164-165
[80] *Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12.03.2004 roku* [w:] Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593 z późniejszymi zmianami



Rysunek 2. Zadania z zakresu pomocy społecznej realizowane przez gminy (ośrodki pomocy społecznej)

Źródło: opracowanie własne na podstawie Ustawy o pomocy społecznej z dnia 12.03.2004 roku

Powiatowe centra pomocy rodzinie

Powiatowe centra pomocy rodzinie to jednostki organizacyjne wykonujące zadania powiatu w zakresie pomocy społecznej. Zadania powiatowych centrów pomocy rodzinie w miastach na

prawach powiatu realizują miejskie ośrodki pomocy społecznej (miejskie ośrodki pomocy rodzinie)[81] .

Zadania realizowane przez powiaty:



Rysunek 3. Zadania z zakresu pomocy społecznej realizowane przez powiaty (powiatowe centra pomocy rodzinie)

Źródło: opracowanie własne na podstawie ustawy o pomocy społecznej…op.cit.

*domy pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie, domy dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz okręgowe ośrodki wychowawcze, zakłady poprawcze, schroniska dla nieletnich, specjalne ośrodki szkolno-wychowawcze, specjalne

[81] Ibidem

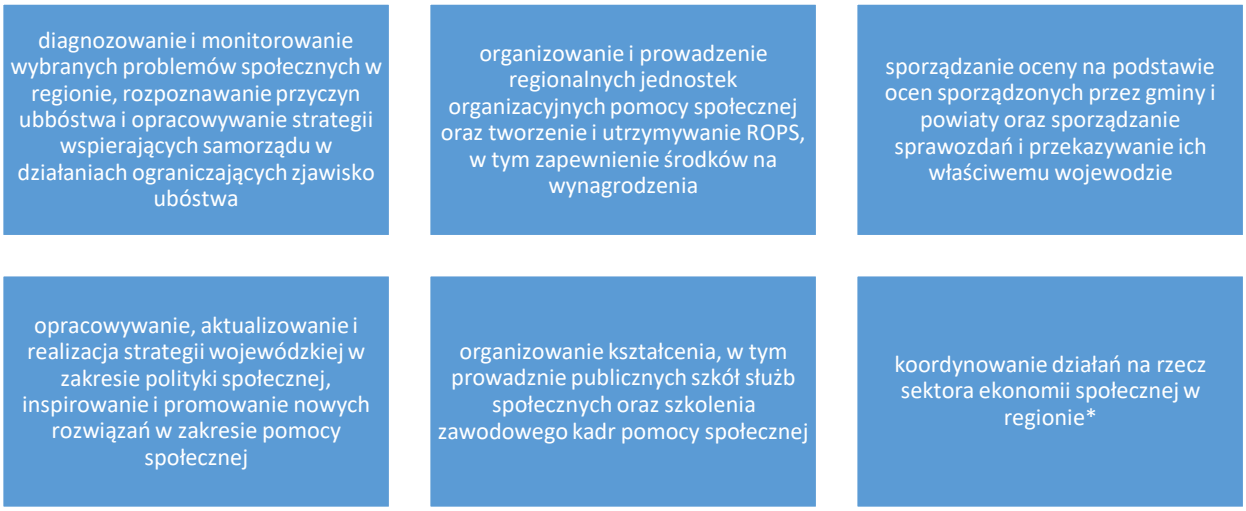
ośrodki wychowawcze, młodzieżowe ośrodki socjoterapii zapewniające całodobową opiekę lub młodzieżowe ośrodki wychowawcze;

Zadania, które realizują powiaty są podzielone na zadania własne, oraz zadania z zakresu administracji rządowej, które finansowane są z budżetu państwa.

Regionalne ośrodki polityki społecznej

Na szczeblu województwa istnieją dwie odrębne struktury organizacyjne – administracji rządowej i samorządowej. Zadania rządowe na szczeblu województwa wykonuje wojewoda - realizowane są przez wydziały polityki społecznej urzędów wojewódzkich. Zadania samorządowe wykonuje marszałek województwa przy pomocy regionalnego ośrodka polityki społecznej – jednostki organizacyjnej powołanej do realizacji zadań pomocy społecznej w województwach[82].

Zadania regionalnych ośrodków polityki społecznej:



Rysunek 4. Zadania pomocy społecznej realizowane przez regionalne ośrodki polityki społecznej.
Źródło: opracowanie własne na podstawie ustawy o pomocy społecznej…op.cit.

[82] Ibidem

1) rozwój infrastruktury usług aktywizacji, integracji oraz reintegracji społecznej i zawodowej na rzecz osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym;
2) inspirowanie i promowanie nowych metod działań w zakresie aktywizacji, integracji oraz reintegracji społecznej i zawodowej osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym;
3) wspieranie rozwoju partnerskiej współpracy pomiędzy samorządami lokalnymi a podmiotami świadczącymi usługi aktywizacji, integracji oraz reintegracji społecznej i zawodowej na rzecz osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym;
4) monitorowanie rozwoju lokalnej przedsiębiorczości społecznej służącej zwiększeniu aktywności społecznej i zawodowej osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym;
5) zwiększanie kompetencji służb zajmujących się aktywizacją, integracją oraz reintegracją społeczną i zawodową osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym[83].

Domy pomocy społecznej

Dom pomocy społecznej świadczy, na poziomie obowiązującego standardu, osobom wymagającym całodobowej opieki z powodu wieku, choroby lub niepełnosprawności usługi: bytowe, opiekuńcze, wspomagające, edukacyjne w formach i zakresie wynikających z indywidualnych potrzeb.

Domy, w zależności od tego, dla kogo są przeznaczone, dzielą się na domy dla:

- osób w podeszłym wieku;
- osób przewlekle somatycznie chorych;
- osób przewlekle psychicznie chorych;
- dorosłych niepełnosprawnych intelektualnie;
- dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie;
- osób niepełnosprawnych fizycznie;
- osób uzależnionych od alkoholu.

[83] Ibidem

Ośrodki wsparcia

Ośrodek wsparcia jest jednostką organizacyjną pomocy społecznej dziennego pobytu, w której świadczone są usługi opiekuńcze, specjalistyczne usługi opiekuńcze oraz pomoc w formie wydawania posiłków. Do ośrodków wsparcia należą:

- ośrodek wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi (środowiskowy dom samopomocy lub klub samopomocy dla osób z zaburzeniami psychicznymi),
- dzienny dom pomocy,
- dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży,
- schronisko dla osób bezdomnych z usługami opiekuńczymi,
- klub samopomocy.

Ośrodki interwencji kryzysowej

Rolą ośrodków interwencji kryzysowej jest świadczenie pomocy osobom i rodzinom będącym w stanie kryzysu, w tym dla matek z małoletnimi dziećmi oraz kobiet w ciąży dotkniętych przemocą lub znajdujących się w innej sytuacji kryzysowej, specjalistycznej pomocy psychologicznej, poradnictwa socjalnego, prawnego oraz schronienia [84]. Sytuacje kryzysowe, w których można uzyskać pomoc ośrodka interwencji kryzysowej dotyczą problemów związanych z uzależnieniami, przemocą domową, bezrobociem, myślami samobójczymi, stratą bliskich, bezdomnością, wypadkami i katastrofami czy wykorzystywaniem seksualnym. Udzielana pomoc zależy od indywidualnych potrzeb i obejmuje wsparcie w postaci m.in.:

- telefon zaufania,
- działania interwencyjne na miejscu zdarzenia,
- grupy wsparcia,
- zespoły interdyscyplinarne,
- zapewnienie miejsc noclegowych,
- rozwiązywanie konfliktów rodzinnych,
- mediacje,
- psychoterapia,
- działania profilaktyczne.

[84] *Instytucje pomocy społecznej*: https://www.gov.pl/web/rodzina/instytucje-pomocy-spolecznej data dostępu 2.08.2023

Rozdział 3. Asystent rodziny

Asystent rodziny jest to osoba, która powołana została do pomocy rodzinie. Asystenci rodzin pracują najczęściej w strukturach pomocy społecznej – w ośrodkach pomocy społecznej, ośrodkach pomocy rodzinie czy powiatowych centrach pomocy rodzinie. Mogą także być zatrudnieni w centrach usług społecznych a także innych podmiotach, które realizują pomoc rodzinie na zlecenie gminy. Podstawowym założeniem powołania zawodu asystenta rodziny było zmniejszenie liczby dzieci pozostających w pieczy zastępczej oraz praca nad ich powrotem do rodziny biologicznej.

3.1 Początki asystentury w Polsce

Zawód asystenta rodziny spotykany jest w Polsce już od kilkunastu lat, w ramach różnych programów i projektów. Oto niektóre, wybrane projekty, w ramach których rozwijała się asystentura rodziny w Polsce: W 2004 roku Powiślańska Fundacja Społeczna rozpoczęła realizację projektu ,,Druga Szansa", skierowany do osób zmarginalizowanych, mieszkających na warszawskim Powiślu. Głównym efektem było wypracowanie modelu działania asystenta rodziny[85]. W ramach programów pilotażowych asystentura rodziny realizowana jest od 2006 roku w Miejskich Ośrodkach Pomocy Społecznej w Elblągu i w Sopocie. Do czasu wprowadzenia Ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej kolejne ośrodki pomocy społecznej oraz powiatowe centra pomocy rodzinie wprowadzały tę formę wsparcia korzystając najczęściej z dofinansowania Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki [86]. Asystentura rodziny realizowana była w ośrodkach, które ze sobą współpracowały:

- MOPS Bydgoszcz
- MOPS Częstochowa
- MOPS Gdańsk
- MOPS Gdynia
- MOPS Elbląg
- PCPR Koszalin
- MOPS Kraków
- PCPR/MOPS/GOPS Olsztyn
- MOPR Poznań

[85] *Projekt „Druga szansa":* http://www.equal.org.pl/baza.php?M=10&PID=16&lang=pl data dostępu 2.08.2023
[86] M.Rudnik, *Asystentura rodziny realizowana w ośrodkach pomocy społecznej w Polsce* [w:] M.Szpunar (red.) *Asystentura rodziny - nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Publikacja Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej i Uniwersytetu Gdańskiego, Gdynia 2010, s. 33

- MOPS Sopot

We wspomnianych ośrodkach zatrudniani byli nie tylko wyłącznie asystenci rodziny, ale z uwagi na zapotrzebowanie społeczeństwa, wsparcia udzielali również: asystent osoby usamodzielnianej (Gdynia), asystent osoby niepełnosprawnej (Elbląg) i asystent osoby bezdomnej (Sopot) [87]. Osoby realizujące asystenturę w ramach współpracy ośrodków miały różne wykształcenie – często były to osoby, które pracowały jako pracownicy socjalni w tych ośrodkach. Byli to także nauczyciele, kuratorzy społeczni, psycholodzy, pedagodzy szkolni i pielęgniarki. Wśród asystentów znaleźli się absolwenci kierunków pedagogicznych, psychologicznych oraz humanistycznych. Liczba rodzin, które znajdowały się pod opieką także była różna, jednak nie przekraczała 12. Metody pracy asystentów współpracujących ośrodków były odmienne, jednak idea była wspólna – wypracowanie odpowiadającego na potrzeby społeczeństwa modelu asystentury rodziny[88]. M. Rudnik wskazuje jeszcze na inne ośrodki, które również realizowały asystenturę rodziny przed wejściem w życie Ustawy o wspieraniu rodziny. Były to:

- GOPS Głuchołazy
- GOPS Radomyśl Wielki
- Diecezjalna Fundacja Obrony Życia w Opolu
- OPS Warszawa Bielany i OPS Warszawa – Praga Północ
- MOPS Stalowa Wola
- Federacja na rzecz reintegracji społecznej w Warszawie
- MOPS Cieszyn
- MOPS i PCPR w Dobrym Mieście w Olsztynie
- GOPS Człuchów
- GOPS Borne Sulinowo
- MGOPS Bobolice w partnerstwie z PCPR w Koszalinie
- GOPS w Chojnicach
- Gmina Kowale Oleckie [89].

Od 1 stycznia 2012 roku ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej wprowadza do systemu pomocy społecznej zawód asystenta rodziny[90].

[87] Ibidem, s.33-34
[88] Ibidem. s.34-42
[89] Ibidem, s.46
[90] *Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej z dnia 9 czerwca 2011 roku* [w:] Dz.U. 2011, nr 149, poz. 887

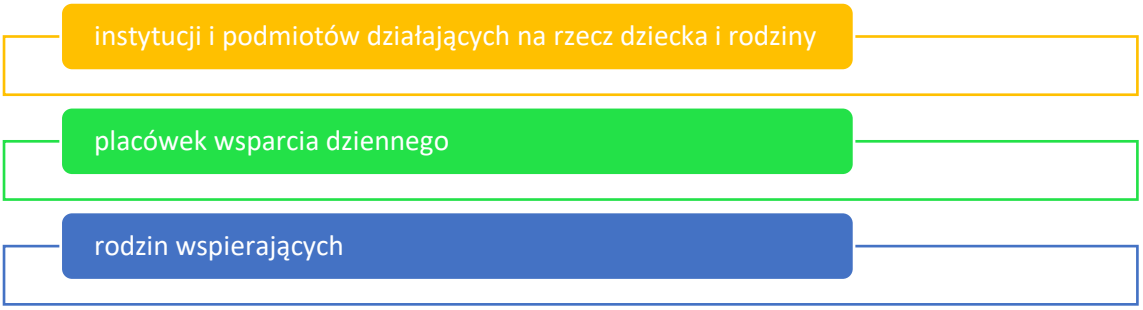
3.2. Wsparcie asystenta rodziny w świetle ustawy[91]

W wielu przypadkach rodziny nie radzą sobie z rozwiązywaniem problemów. Rodzina przeżywająca trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych może uzyskać wsparcie polegające na:

1) analizie sytuacji rodziny i środowiska rodzinnego oraz przyczyn kryzysu w rodzinie;
2) wzmocnieniu roli i funkcji rodziny;
3) rozwijaniu umiejętności opiekuńczo-wychowawczych rodziny;
4) podniesieniu świadomości w zakresie planowania oraz funkcjonowania rodziny;
5) pomocy w integracji rodziny;
6) przeciwdziałaniu marginalizacji i degradacji społecznej rodziny;
7) dążeniu do reintegracji rodziny[92].

Wsparcie rodziny prowadzone może być wyłącznie za zgodą i aktywnym udziałem rodziny w formie pracy z rodziną, a także pomocy w opiece i wychowaniu dziecka.

Wsparcie to dotyczy następujących działań:



Rysunek 5. Instytucje prowadzące działania wspierające rodzinę
Źródło: Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

Praca z rodziną może być prowadzona w formie:

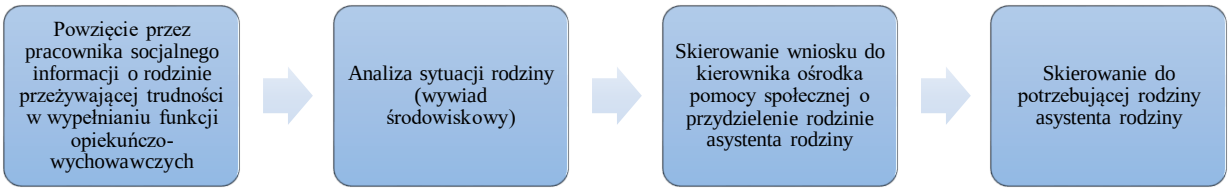
1) konsultacji i poradnictwa specjalistycznego;
2) terapii i mediacji;
3) usług dla rodzin z dziećmi, w tym usług opiekuńczych i specjalistycznych;

[91] Ibidem
[92] Ibidem

4) pomocy prawnej, szczególnie w zakresie prawa rodzinnego;

5) organizowania dla rodzin spotkań, mających na celu wymianę ich doświadczeń oraz zapobieganie izolacji, zwanych dalej „grupami wsparcia" lub „grupami samopomocowymi".

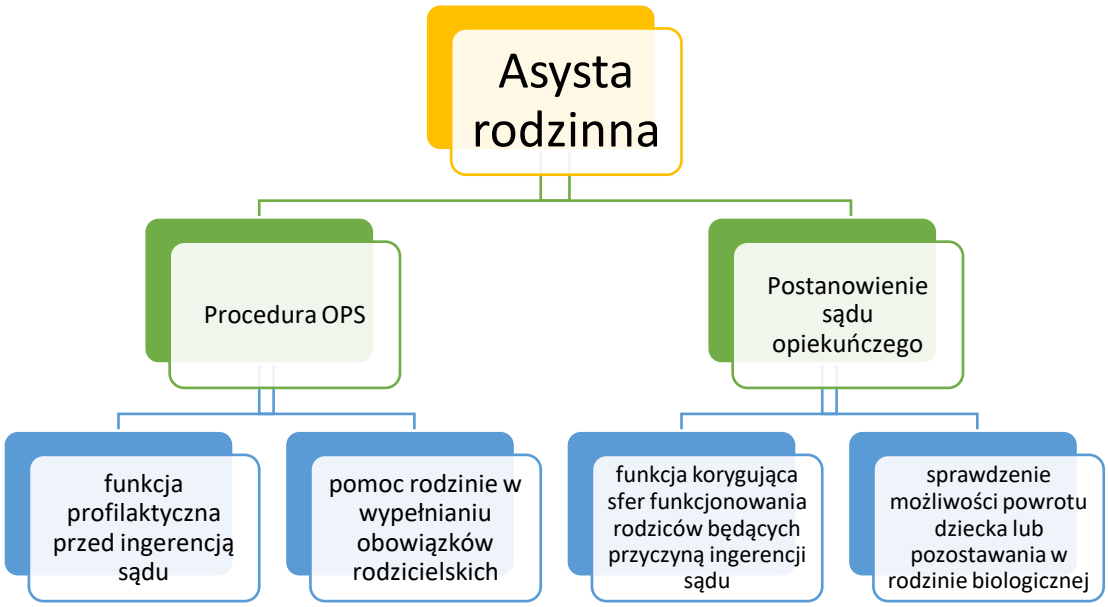
Asystent rodziny przydzielany jest rodzinie najczęściej według następującej procedury:



Rysunek 6. Procedura skierowania asystenta rodziny do rodzin przeżywających trudności w pełnieniu funkcji opiekuńczo-wychowawczych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

Nie jest to jedyna droga przydzielenia asystenta rodzinie. Mając na uwadze dobro dziecka, sąd opiekuńczy może wydać orzeczenie, w którym to zobowiąże członków rodziny do współpracy z asystentem rodziny[93]. Wówczas podmiot odpowiedzialny za organizację asystentury rodziny na terenie gminy powinien otrzymać stosowną informację wraz ze wskazaniem częstotliwości sprawozdań dotyczących współpracy z daną rodziną.



Rysunek 7. Funkcje i zadania asysty rodzinnej w zależności od sposobu przydzielenia asystenta

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: I. Krasiejko *Diagnoza pedagogiczna w metodycznym działaniu asystenta rodziny*.

[93] *Ustawa Kodeks rodzinny i opiekuńczy z dnia 25 lutego 1964 roku* [w:] Dz.U. 1964 nr 9, poz. 59

Wymagania stawiane kandydatom na asystenta rodziny

Zgodnie z Ustawą o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej asystentem rodziny może zostać osoba, która:

1. Posiada:

a) wykształcenie wyższe na kierunku pedagogika, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie lub praca socjalna lub

b) wykształcenie wyższe na dowolnym kierunku uzupełnione szkoleniem z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną i udokumentuje co najmniej roczny staż pracy z dziećmi lub rodziną lub studiami podyplomowymi obejmującymi zakres programowy szkolenia określony na podstawie ust. 3 i udokumentuje co najmniej roczny staż pracy z dziećmi lub rodziną lub

c) wykształcenie średnie lub średnie branżowe i szkolenie z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną, a także udokumentuje co najmniej 3-letni staż pracy z dziećmi lub rodziną;

2. nie jest i nie była pozbawiona władzy rodzicielskiej oraz władza rodzicielska nie jest jej zawieszona ani ograniczona;

3. wypełnia obowiązek alimentacyjny – w przypadku gdy taki obowiązek w stosunku do niej wynika z tytułu egzekucyjnego;

4. nie była skazana prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe,

5. nie figuruje w bazie danych Rejestru Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym z dostępem ograniczonym.

Przy wymaganiach niezbędnych do pełnienia tejże funkcji w kontekście pracownika samorządowego należy uwzględnić także ustawę o pracownikach samorządowych, która określa, że pracownikiem tym może zostać osoba, która:

1. posiada obywatelstwo polskie, z zastrzeżeniem: *Osoba nieposiadająca obywatelstwa polskiego może zostać zatrudniona na stanowisku, na którym wykonywana praca nie polega na bezpośrednim lub pośrednim udziale w wykonywaniu władzy publicznej i funkcji mających na celu ochronę generalnych interesów państwa, jeżeli posiada znajomość języka polskiego potwierdzoną dokumentem określonym w przepisach o służbie cywilnej*,

2. posiada kwalifikacje zawodowe wymagane do wykonywania pracy na określonym stanowisku,

3. posiada pełną zdolność do czynności prawnych oraz korzysta z pełni praw publicznych,

4. nie była skazana wyrokiem sądu za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe,

5. posiada nieposzlakowaną opinię[94] .

Zgodnie z ustawą, praca asystenta rodziny nie może być łączona z wykonywaniem obowiązków pracownika socjalnego ani prowadzić postępowań z zakresu świadczeń na terenie gminy, w której praca ta jest prowadzona. Niejednokrotnie instytucje zatrudniające asystentów rodziny określają także inne wymagania – m.in. posiadanie prawa jazdy, znajomość środowiska lokalnego czy też umiejętność nawiązywania współpracy z instytucjami. Jak wskazuje ustawa – asystentem rodziny może być osoba bez doświadczenia zawodowego w przypadku osób z preferowanym wykształceniem. Oczekuje się jednak odpowiedniego doświadczenia zawodowego w pracy z rodziną i/lub dziećmi w przypadku osób o wykształceniu wyższym (rocznego) oraz w przypadku osób z wykształceniem średnim (trzyletniego). Od asystentów oczekuje się wiedzy w wielu obszarach, umiejętności indywidualizowania pracy w zależności od potrzeb rodziny, pomocy w problemach o różnej specyfice. Ustawa pozwala na zatrudnienie osoby z wykształceniem średnim, która może wykazać się doświadczeniem zawodowym (nawet pomocy nauczyciela czy opiekunki dziecięcej), mającą około 22 lat. Biorąc pod uwagę problemy, które pojawiają się w rodzinach, w tym także opiekuńczo-wychowawcze, może to okazać się niewystarczające do należytego pełnienia powierzonych zadań, a także prowadzić do szybkiego wypalenia zawodowego. Osoba na stanowisku asystenta, oprócz predyspozycji do zawodu pomocowego powinna jednocześnie być osobą na tyle doświadczoną, aby z tego doświadczenia móc korzystać w pracy z rodziną, i aby rodziny, które z asystentem współpracują, czuły się odpowiednio zaopiekowane. Jest to oczywiście zależne od wielu czynników, jednak rodzicom w średnim wieku, z trojgiem czy czworgiem dzieci może być trudno współpracować z kilkanaście lat młodszą osobą o średnim wykształceniu, która jeszcze własnych dzieci nie ma. Jest to jednak tylko przykład – nie jest to sytuacja dotycząca każdego asystenta, jednak oczekiwania wobec osoby piastującej takie stanowisko są duże.

Zadania asystenta rodziny oraz pełnione funkcje

Zaprezentowane poniżej, określone zadania, powinny mieć jednak zindywidualizowany charakter, nie mogą być prowadzone schematycznie w jeden przyjęty sposób dla wszystkich. Wydawać by się mogło, iż ustanowione w ustawie zadania przewidziane dla asystenta rodziny są jasne i klarowne, jednak interpretacja ich może być odmienna na poziomie jednostek realizujących asystenturę rodziny.

[94] *Ustawa o pracownikach samorządowych z dnia 21 listopada 2008 roku* [w:] Dz. U. 2008 nr 223, poz.1458

Asystent rodziny ma pomagać rodzinie w poprawie sytuacji życiowej członków rodziny, w tym w zdobywaniu umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego. Nie ma tu szczegółowych zaleceń, jakie to działania należałoby wykonać, aby uznać, że gospodarstwo domowe działa już prawidłowo. Czyja opinia w tej kwestii jest istotna? Czy asystent ma pełnić rolę edukatora i pokazać, w jaki sposób przygotować obiad dla rodziny lub umyć okna? A może po prostu być przy rodzinie w trakcie codziennych czynności? Oprzeć się można także na filmikach edukacyjnych, stronach internetowych z poradami czy też mediach społecznościowych. Brak szczegółowych wytycznych powodować może trudności w realizacji, ale pozostawia też jednak duże pole do organizacji pracy asystenta i zindywidualizowania jej tak, aby w różnych rodzinach osiągnąć zamierzone cele związane z tym zadaniem. Istotne jest jednak, że asystent rodziny powinien aktywizować i motywować członków rodziny do działań mających na celu przezwyciężenie trudności, z jakimi się oni borykają, niezalecane jest natomiast wyręczanie ich w działaniu[95].

[95] I. Krasiejko, *Asystentura rodziny. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, Wydawnictwo MRPiPS. Warszawa 2016, s.10-11

Zadania asystenta rodziny:



Rysunek 8. Zadania asystenta rodziny

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

Ustawa wskazuje także na konieczność udzielenia przez asystenta pomocy rodzinie w rozwiązywaniu problemów socjalnych, psychologicznych i wychowawczych. Podobnie i tu formy realizacji tego zadania pozostawione są asystentowi rodziny. Skala problemów, z jakimi mierzą się współczesne rodziny jest dość duża. Asystent rodziny może czuć się obciążony mając do wykonania takie zadania. Oczywiście, można uznać, że asystent nie jest zobowiązany

do samodzielnego udzielania pomocy psychologicznej czy w wychowaniu dzieci, jednak czas oczekiwania na specjalistów w Polsce bywa długi, przez co pojawia się konieczność pomocy i rozwiązywania niektórych problemów jeszcze przez konsultacją ze specjalistą.

Dużym wyzwaniem dla asystenta rodziny jest udzielenie pomocy w poszukiwaniu, pozyskaniu i utrzymaniu pracy zarobkowej. Bezrobocie jest jedną z głównych przyczyn ubóstwa, a tym samym udzielania pomocy społecznej[96]. W obliczu wszelkich form pomocy, jakie są dedykowane rodzinom, nie jest łatwo zmotywować kogoś do starań o pracę. Podobnie zresztą w przypadku podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Okres pandemii spowodował też duże zmiany w gospodarce, przez co znalezienie zatrudnienia, nawet pomimo dużych chęci, może stanowić problem. Warto podkreślić, że samo znalezienie pracy (w warunkach normalnych, bez specyficznych sytuacji, jak w czasie pandemii) może nie być trudne przy odpowiednim wsparciu służb. Problem pojawia się, kiedy pracę trzeba utrzymać – wykonywać obowiązki należycie, regularnie wstawać i do pracy wychodzić. Przy wieloletnim bezrobociu zmiana przyzwyczajeń może okazać się trudniejsza niż samo znalezienie zatrudnienia.

Asystent rodziny powinien motywować rodziców do udziału w zajęciach grupowych, dzięki którym podniosą swoje kompetencje rodzicielskie i wykształcą prawidłowe wzorce oraz umiejętności psychospołeczne. Do jego zadań należy także wspieranie dzieci oraz rodziców, w tym także prowadzenie konsultacji wychowawczych czy wsparcie aktywności społecznej rodzin. Aktywność społeczna jest niezwykle ważna, może być też zasobem rodziny, dzięki któremu łatwiej będzie przezwyciężyć trudności. Od 2024 roku kolejnym zadaniem asystenta będzie również: udzielanie wsparcia dziecku przez towarzyszenie mu podczas posiedzenia albo rozprawy z jego udziałem, o których mowa w art. 76a § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego.

Do zadań asystenta rodziny należy współpraca z różnymi jednostkami. Jest to jedno z wielu zadań, jednak dość trudne w realizacji, ponieważ nie jest zależne wyłącznie od asystenta rodziny. Jak wiadomo, dobra współpraca zależeć będzie od wielu czynników. Z badań przeprowadzonych wśród asystentów rodziny wynika, że wiele obszarów współpracy wymaga poprawy, a sama współpraca nie może opierać się wyłącznie na wymianie informacji [97]. Pomimo tego, że zawód asystenta rodziny funkcjonuje już od kilkunastu lat w Polsce, nadal występują pewne rozbieżności w rozumieniu roli asystentów, szczególnie wśród osób

[96] P. Tojanowski, I.Tworek, M. *Wawrzyniak-Kostrowicka, Asystent rodziny jako innowacyjny instrument pomocy na tle mechanizmów przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu rodzin*, Leader-Great Publishers,Łódź 2012, s.107-111

[97] K. Hyży, *Współpraca na rzecz rodziny z perspektywy asystentów rodziny*, Relacje. Kultura, edukacja i pomoc społeczna –wybrane problemy teorii i praktyki, 2022, nr 8/2019, s.119-143

reprezentujących inne instytucje. Na poziomie instytucjonalnym można przyjąć, że współpraca asystenta związana jest z gronem najbliższych współpracowników tj.: pracowników socjalnych, kierownika instytucji, czy też członków zespołu interdyscyplinarnego, ale także z innymi osobami, którzy podejmują działania w danej rodzinie: m.in. pedagodzy, nauczyciele, wychowawcy placówek wsparcia dziennego, domów dziecka czy ośrodków szkolno – wychowawczych, kuratorzy sądowi, koordynatorzy pieczy zastępczej, nierzadko również policjanci. Asystent pełni tu także rolę łącznika pomiędzy pracownikiem socjalnym a członkiem rodziny. Współpraca między pracownikami czy też innymi instytucjami, nie tylko pomocowymi nie jest łatwa. Wymaga systematycznego kontaktu, odpowiedniego podziału zadań, orientacji w zakresie kompetencji każdego współpracującego oraz celowości działań. Niestety niejednokrotnie jest to trudne i zdarzać się mogą pewne nieścisłości a co za tym idzie, próby ,,przerzucania" odpowiedzialności za ustalone działania na innych członków. Od tego z jakimi instytucjami zostanie zawiązana współpraca zależy od specyfiki rodziny oraz rodzaju dysfunkcji, jaka w rodzinie występuje[98]. Asystent rodziny coraz częściej zarzucony jest różnymi zadaniami, które znaleźć by się mogły w kompetencjach innych osób, a jednak to od niego oczekuje się szybkiej realizacji planowanych działań i skuteczności. Z badań przeprowadzonych przez Agnieszkę Zaborowską wynika, że występują trudności w nawiązywaniu stałej współpracy asystentów z innymi specjalistami, niezbędnymi w procesie pomagania rodzinom. Autorka badań wskazuje trzy obszary przeszkód utrudniających współpracę: niepoprawne podejście innych przedstawicieli służb społecznych do zawodu asystenta, długie terminy oczekiwania do specjalistów, brak zasobów rodzin niezbędnych do finansowania usług niektórych specjalistów[99]. Zwrócono również uwagę na brak kooperacji wynikający ze zbyt dużej biurokracji, koniecznością bardzo formalnych i długotrwałych działań służących nawiązaniu współpracy, następnie brakiem procedur umożliwiających podjęcie natychmiastowych działań mających na celu dobro dzieci[100]. Współpraca powinna opierać się na sprawiedliwym podziale zadań pomiędzy osobami zaangażowanymi w pracę z rodziną. Wszelkie działania powinny być tak skorelowane, aby w jak najlepszy sposób pomóc rodzinie w przezwyciężeniu trudności, jakie pojawiły się w ich życiu. Wszystkie te osoby powinny mieć ogląd na aktualną sytuację rodziny, a co za tym idzie reagować szybko, aby zapobiegać dalszym konsekwencjom nieprawidłowego wypełniania funkcji opiekuńczo-

[98] M. Świderska, *Asystent rodziny – współczesna forma pomocy rodzinie*, Wyd. Społecznej Akademii Nauk, Łódź 2013, s. 52
[99] A. Zaborowska, *Asystentura rodziny— społeczny i instytucjonalny kontekst zawodu w opinii asystentów rodzin*, Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje, 2017, nr 38(3), s. 117-121
[100] Ibidem, s.122

wychowawczej w rodzinie.

Nierozumienie roli asystenta rodziny często powiązane jest też z niewłaściwymi oczekiwaniami wobec tej osoby. Wydawać by się mogło, że zadaniem asystenta jest kontrolowanie rodziny, szczególnie w odniesieniu do spożywania alkoholu czy innych używek. Wynikać to może z zapisu o podejmowaniu działań interwencyjnych i zaradczych w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i rodzin. Oczywistym jest, że nie jest to działanie chętnie podejmowane przez asystentów rodziny i nie tylko – rozbija to dotychczas zbudowane relacje, jednak w momencie zagrożenia nie ma nic ważniejszego od bezpieczeństwa dzieci i rodziny. Należałoby jednak zastanowić się jakie działania interwencyjne może podjąć asystent rodziny. Nie chodzi tu przecież o przyłapanie rodziców dziecka pod wpływem alkoholu, choć i takie sytuacje się zdarzają. Zadaniem asystenta jest przede wszystkim współpraca z rodziną, pomoc, wsparcie i motywowanie do zmian. Działania interwencyjne nie powinny stanowić w jego pracy dużej części.

W przypadku rodzin, określonych w ustawie z dnia 4 listopada 2016r. o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem" asystent rodziny powinien wykonać następujące zadania:

Koordynowanie dostępu do poradnictwa w zakresie:

- przezwyciężania trudności w pielęgnacji i wychowaniu dziecka;
- wsparcia psychologicznego;
- pomocy prawnej, w szczególności w zakresie praw rodzicielskich i uprawnień pracowniczych;
- dostępu do rehabilitacji społecznej i zawodowej oraz świadczeń opieki zdrowotne.

Koordynacja polegać ma na opracowaniu wspólnie z osobami, do których wsparcie jest skierowane katalogu możliwej do uzyskania pomocy oraz występowaniu w imieniu tych osób (z pisemnym upoważnieniem) do podmiotów w celu uzyskania wsparcia (z wyłączeniem świadczeniodawców).

Asystent rodziny jest zobowiązany poprzez odpowiednie zapisy ustawy do prowadzenia dokumentacji związanej z pracą. Nie jest ona ujednolicona. W Internecie dostępne są wzory dokumentów, można oprzeć się na rekomendowanych przez Ogólnopolskie Stowarzyszenie Asystentów Rodziny wzorach planu pracy i oceny sytuacji rodziny, a także innych dokumentach związanych z asystenturą [101]. Nie jest to jednak obowiązek asystenta rodziny. Wzory niezbędnej dokumentacji mogą się różnić nawet na poziomie dużego ośrodka, w którym zatrudnionych jest kilku asystentów rodziny. Zdarza się, że ośrodki wypracowują sobie model

[101] I.Krasiejko, *Rekomendacje metodyczne…*s.98-118

dokumentacji i jest on powielany przez kolejne pracujące osoby. Do obowiązkowych dokumentów asystenta rodziny należy:

- plan pracy z rodziną
- ocena okresowa rodziny

W przypadku rodzin zobowiązanych do współpracy przez sąd asystent sporządza jeszcze sprawozdania dotyczące tejże współpracy.

Oprócz rozpoznawania obszarów które należy poddać naprawie, asystent poszukuje zasobów, zarówno w samej rodzinie i jej członkach, jak również w środowisku lokalnymi i w placówkach pomocowych[102]. Po dokonaniu analizy sytuacji rodziny należy we współpracy z członkami rodziny, pracownikiem socjalnym czy też koordynatorem pieczy zastępczej skonstruować plan pracy z rodziną. Plan ten musi zawierać cel główny i cele szczegółowe, metody ich realizacji, zasoby i zagrożenia, planowane działania, miejsce i czas ich realizacji a także osoby odpowiedzialne za ich wykonywanie. Plan pracy z rodziną powinien mieć określone cechy:

- realność – założenia muszą być dostosowane do sytuacji rodzinnej i możliwości rodziny,
- spójność – wszelkie informacje zawarte w planie powinny być ze sobą powiązane,
- przejrzystość – zawartość planu musi być jasna, zrozumiała,
- terminowość – określony czas realizacji całego planu oraz poszczególnych działań,
- elastyczność – realizacja założeń nawet przy zmianie warunków,
- konkretność – wszystkie działania prowadzą do osiągnięcia celu,
- perspektywiczność – uwzględnianie różnic między planami krótkookresowymi i długookresowymi aby nie były ze sobą sprzeczne[103] .

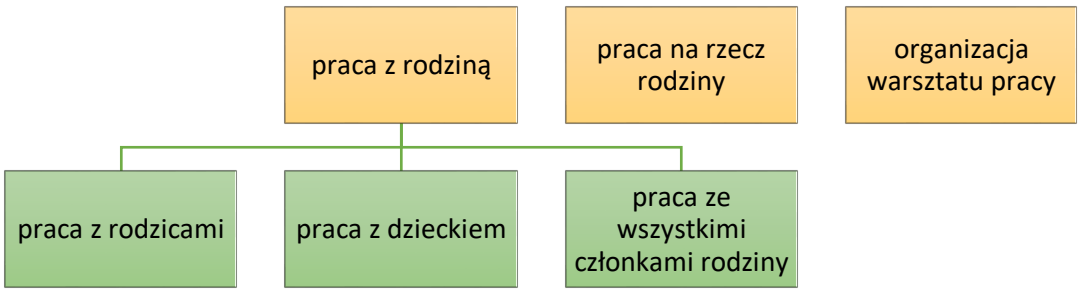
Rodzina powinna mieć realny wpływ na proces zmiany i należy oddzielić potrzeby rodziny od potrzeb instytucji. Rola pracownika socjalnego nie może się w tym przypadku sprowadzać jedynie do podpisania tego planu. To przecież najczęściej pracownik socjalny jako pierwszy współpracował z rodziną, zna jej sytuację i potrzeby. W przypadku dziecka umieszczonego w pieczy zastępczej plan pracy z rodziną powinien być dodatkowo opracowany we współpracy z koordynatorem pieczy zastępczej i być skoordynowany z planem pomocy dziecku. Realizacja zamierzonych działań odbywa się w określonym czasie, uwzględnia się osoby odpowiedzialne

[102] I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 2010, s.108 – 109

[103] *Poradnik asystenta rodziny*: http://gopstychowo.naszbip.pl/upload/files/391380869505-1.pdf, data dostępu 20.07.2023

za ich realizację. Praca przebiega w sposób zindywidualizowany, nie sposób wykorzystać jednego schematu dla potrzeb wszystkich współpracujących rodzin. Zdarzy się zapewne, że niektóre działania zostaną powielone, jednak metody i warunki ich spełnienia mogą się od siebie różnić. Po określonym czasie następuje podsumowanie realizacji zadań zawartych w planie. Maksymalnie co pół roku asystent rodziny powinien dokonywać oceny okresowej sytuacji rodziny i przekazywać ją podmiotowi odpowiedzialnemu za realizację asystentury rodziny. Jeśli plan został zrealizowany całościowo, można podjąć inne działania w oparciu o aktualną sytuację rodzinną, jak również zakończyć pracę z rodziną. Wszystko zależy od warunków, jakie panują w środowisku rodzinnym, oraz z jakiego rodzaju dysfunkcjami boryka się rodzina. Działania podejmowane przez asystenta odnoszą się do pracy bezpośredniej z rodziną. W oparciu o zasoby i możliwości rodziny wybierane są takie starania, które na celu mają ogólną poprawę życia rodziny, pozostanie dzieci w rodzinie, niekiedy ich powrót do rodziny biologicznej. Działalność ta jest różna, zależna od rodzaju problemów występujących w środowisku rodzinnym. Asystenci rodzin sporządzają także dokumentację, której nie przewidział ustawodawca, jednak czasem zostaje dookreślona w wewnętrznych przepisach ośrodka pomocy społecznej. Do takiej dokumentacji należeć może miesięczna karta czynności asystenta rodziny (podobny dokument znajduje się we wspomnianych wyżej rekomendacjach OSAR) czy też notatki służbowe z wizyt. Zależy to od wewnętrznych ustaleń, najczęściej dotyczy dokumentowania faktycznego czasu pracy. Po skończonej pracy z rodziną asystent prowadzi jeszcze monitoring rodziny, czyli działania mające na celu ocenę radzenia sobie w życiu codziennym bez wsparcia asystenta.

Biorąc pod uwagę wszelkie nałożone przez ustawę zadania asystenta rodziny, można zauważyć, że praca asystenta dzieli się na obszary:



Rysunek 9. Obszar pracy asystenta rodziny

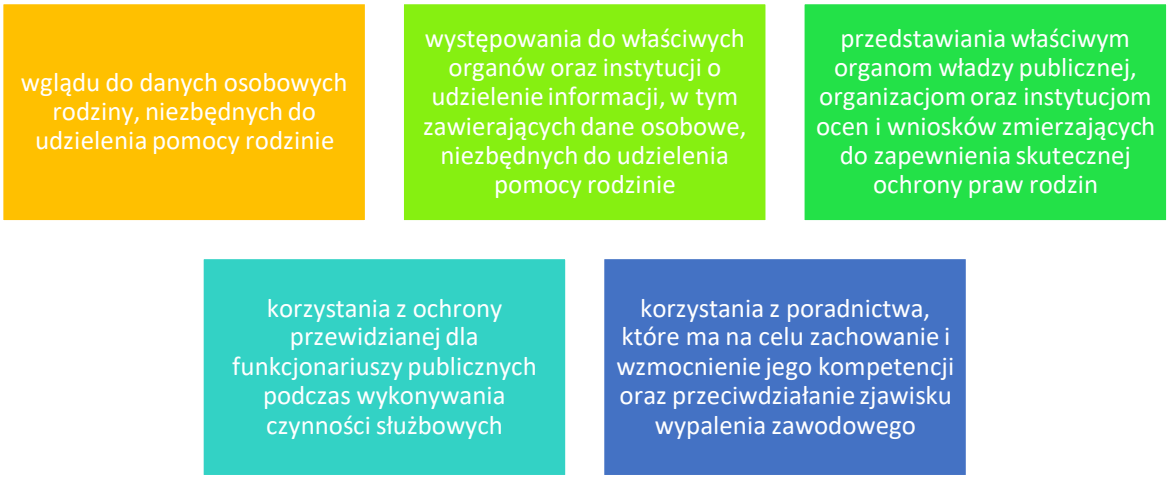
Źródło: opracowanie własne

Praca z rodziną to wszelkie działania podejmowane w ramach współpracy – zarówno z dorosłymi członkami rodzin, jak i dziećmi. Można też uznać rodzinę jako całość i nie

dokonywać szczegółowych podziałów na pracę z rodzicami, pracę z dzieckiem czy pracę ze wszystkimi członkami rodziny. Praca w obszarze działań na rzecz rodziny obejmuje przede wszystkim współpracę z przedstawicielami instytucji, środowiskiem lokalnym. Mowa tu o skoordynowanej działalności z innymi osobami, które również włączone są w pomoc rodzinie. Kolejnym obszarem jest organizacja własnego warsztatu pracy czyli dobór odpowiednich metod, planowanie poszczególnych działań, dokumentacja czy też dokształcanie, do którego zobowiązany jest asystent rodziny – w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2011 r. w sprawie szkoleń na asystenta rodziny, znajdują się szczegółowe informacje o zakresie i liczbie godzin szkoleń, mających na celu zapewnienie jak najlepszego wykonywania zawodu asystenta rodziny[104].

Uprawnienia asystenta rodziny

W ustawie o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej uwzględnione zostały uprawnienia asystenta rodziny. Dotyczą one zarówno działań skierowanych na rodzinę, które mają na celu skuteczną pomoc, jak również dotyczą ochrony asystentów rodziny podczas wykonywania obowiązków zawodowych. Poniższa grafika przedstawia zawarte w ustawie uprawnienia rodziny.



Rysunek 10. Uprawnienia asystenta rodziny
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

[104] Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie szkoleń na asystenta rodziny z dnia 9 grudnia 2011 roku [w:] Dz.U. 2011 nr 272, poz. 1608

Pozostałe zapisy ustawy dotyczące asystenta rodziny dotyczą następujących spraw:

- Liczba rodzin współpracujących z jednym asystentem nie może przekroczyć 15 i powinna być zależna od stopnia trudności.

W początkowym okresie zawodu asystenta (już po wejściu w życie ustawy) liczba ta była większa i wynosiła 20 rodzin. W każdej rodzinie są przynajmniej dwie osoby, co daje co najmniej 40 osób współpracujących z asystentem rodziny. Są to duże liczby, nie było możliwości udzielenia należytego wsparcia wszystkim potrzebującym. Obecnie liczba ta jest mniejsza, nie jest jednak jeszcze na tyle optymalna, aby poświęcić wszystkim członkom maksimum czasu. Dla każdej rodziny przewidziane są przecież działania niezwiązane wyłącznie z obszarem pracy z rodziną. Dotyczą one także działania na rzecz rodziny, a także organizacji pracy własnej, w tym dokumentacja i przygotowanie do pracy. Asystenci rodziny pełnią czasem także dyżury stacjonarne w jednostkach pomocy społecznej. To wszystko sprawia, że czas poświęcony na jedną rodzinę nie jest równoznaczny z bezpośrednią pracą z rodziną. Oczywiście pojawiają się różnice w poświęconej liczbie godzin na dane rodziny – wynika to z różnorodności w problemach występujących w rodzinie a także z poziomu zaradności danej rodziny.

- Asystent prowadzi pracę z rodziną w miejscu zamieszkania lub miejscu wskazanym przez rodzinę.

Charakter pracy asystenta rodziny wymaga obserwacji w naturalnym środowisku rodzinnym, w warunkach naturalnych. Niewskazane byłoby prowadzenie pracy z rodziną w instytucji – nie ma możliwości współpracy ze wszystkimi członkami rodziny, poza tym nie można wesprzeć w czynnościach codziennych, w tym w prowadzeniu gospodarstwa domowego czy też prawidłowej opiece nad dziećmi. Chciałabym w tym miejscu wspomnieć o specyficznych warunkach, jakie związane były z występowaniem pandemii COVID-19, przez co praca asystentów była znacznie utrudniona. Urzędy i instytucje zmieniły zasady funkcjonowania, przez co wyjście w teren pracowników ośrodków pomocy społecznej było niemożliwe. Asystenci prowadzili swoją pracę głównie w sposób zdalny, wychodząc w środowisko rodziny wyłącznie w sytuacjach kryzysowych[105].

- Asystent pracuje w ramach zadaniowego czasu pracy lub umowy o świadczenie usług

Nienormowane godziny pracy, które są charakterystyczne dla asystenta mają swój związek właśnie w charakterze pracy. Nie sposób wykonywać działań w ściśle określonych godzinach, z uwagi na nowe okoliczności, które często pojawiają się w rodzinach. Nie jest to przypadkowe

[105]K. Hyży, *Asystentura rodziny w dobie pandemii*, Relacje Studia z nauk społecznych, 2021, nr 7/2019, s.85-98

choćby z uwagi na fakt konieczności dostosowania się do obecności rodziny – pod opieką asystenta są przecież osoby pracujące i bezrobotne, więc w przypadku tych pierwszych byłoby trudno prowadzić pracę nie uwzględniając godzin pracy. Asystenci rodzin najczęściej sami ustalają swój rozkład dnia i tygodnia, który zapewne w jakiś sposób jest kontrolowany przez przełożonego.

3.3. Metody pracy asystenta rodziny w Polsce

Aby w jak najlepszy sposób wspomóc rodzin asystenci rodzin wykorzystują różne metody, techniki i narzędzia do pracy. Są one też w pewnym stopniu powiązane z funkcjami, jakie pełnią w danej rodzinie, a zatem też z potrzebami rodziny. Jan Malinowski wyszczególnił podstawowe kategorie funkcji asystenta:

- wsparcia psychiczno – emocjonalnego,
- opiekuńcza,
- doradcza,
- mediacyjna,
- wychowawcza,
- motywująco –aktywizująca,
- koordynacji działań skierowanych na rodzinę[106].

W oparciu o to można określić i opisać funkcje asystenta następująco:

- funkcja wspierająca,
- funkcja diagnostyczno – monitorująca,
- funkcja mediacyjno – doradcza,
- funkcja wychowawczo – opiekuńcza,
- funkcja aktywizacyjno – koordynująca.

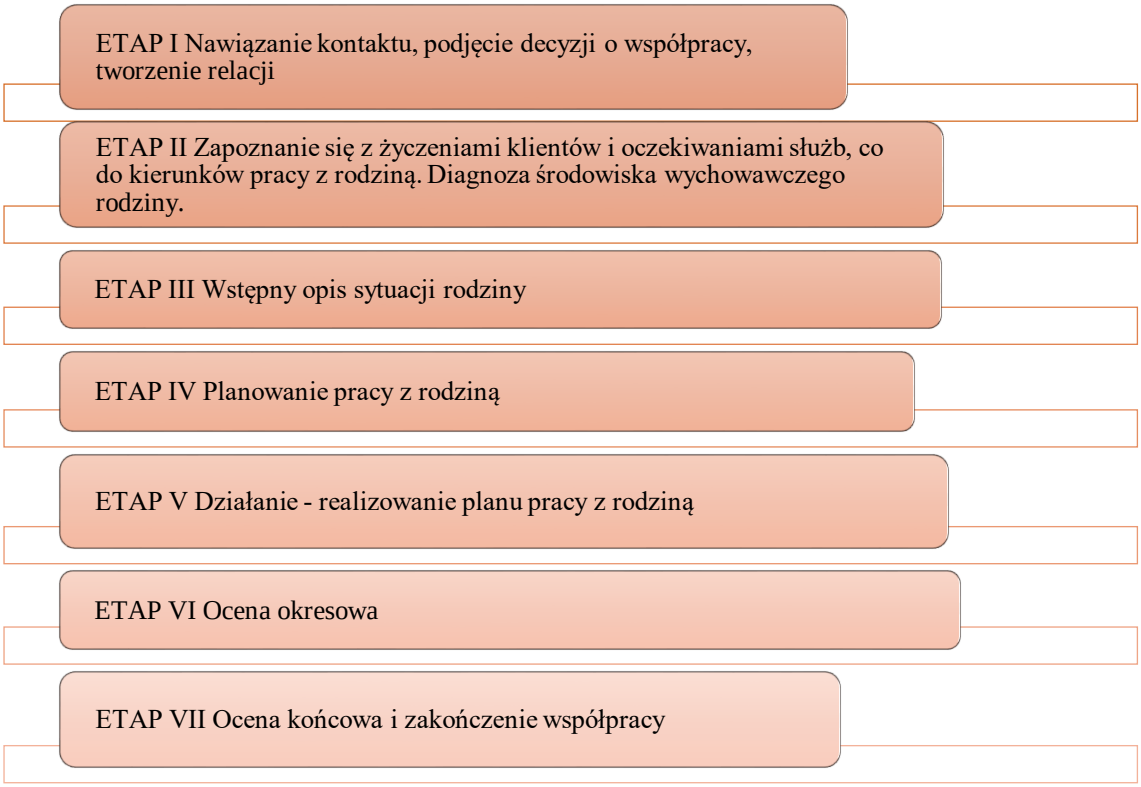
Funkcja wspierająca ma na celu wszelkie działania wspomagające rodzinę w różnych obszarach życia, zarówno w zakresie psychiczno – emocjonalnym, jak i poprzez towarzyszenie w sytuacjach trudnych dla rodziny. W funkcji diagnostyczno – monitorującej podejmowane działania mają na celu analizę sytuacji rodziny na każdym etapie współpracy a także ocenę realizacji ustalonych działań. Funkcja mediacyjno – doradcza odnosi się do poradnictwa w zakresie różnych dziedzin, wspólnych kontaktów z urzędami i instytucjami oraz niekiedy mediacji między członkami rodziny. Do funkcji wychowawczo – opiekuńczej należą działania

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

związane z prawidłowym wypełnianiem ról społecznych w rodzinie, sprawowaniu opieki nad rodziną, ale także wspólnym opracowaniu modelu wychowawczego, który będzie stanowił wzorzec w zakresie realizacji tej funkcji rodziców wobec dzieci. Celem funkcji aktywizująco – koordynującej jest motywowanie do działań członków rodziny oraz ich koordynowanie w oparciu o współpracę z innymi podmiotami. Wyszczególnione funkcje są ogólne, można je także w oparciu o sytuację danej rodziny skonkretyzować. Podczas pracy z rodziną funkcje te będą się powtarzały, jednak działania wpisane w funkcję będą inne i skoncentrowane na indywidualnym przypadku.

Diagnoza rodziny w pracy pomocowej asystenta rodziny

Bardzo ważnym elementem pracy asystenta rodziny jest dogłębna analiza sytuacji rodziny. Asystent otrzymuje informacje od pracownika socjalnego oraz pracowników innych służb, zatem podstawową wiedzę o problemach występujących w rodzinie ma. Aby wesprzeć rodziny i doprowadzić do poprawy sytuacji, należałoby jednak podjąć działania zmierzające do ustalenia przyczyn takiego stanu. Izabela Krasiejko wskazuje kolejne etapy metodycznego działania asystenta rodziny, podczas których prowadzona jest diagnoza pedagogiczna:



Rysunek 11. Etapy działania metodycznego asystenta rodziny

Źródło: Opracowanie własne na podstawie I.Krasiejko *Diagnoza pedagogiczna w metodycznym działaniu asystenta rodziny*

I. Asystent wprowadzony jest przez pracownika socjalnego do rodziny. Rodzina poinformowana zostaje o zadaniach i organizacji pracy, wspierającej roli asystenta oraz o konieczności podejmowania różnych działań w trosce o bezpieczeństwo członków rodziny i sporządzania niezbędnej dokumentacji związanej ze współpracą. Rodzina podpisuje pisemną zgodę na współpracę z asystentem rodziny.

II. Wstępne sformułowanie celów współpracy w oparciu o informacje uzyskane od służb społecznych oraz informacje uzyskane od członków rodziny. Proponowane działania powinny być atrakcyjne dla rodziny, a w przypadku braku zagrożenia bezpieczeństwa dzieci, można najpierw podejmować działania wskazane przez podopiecznych – na co są gotowi w danym momencie.

III. W opisie sytuacji rodziny asystent uwzględnia trudności i problemy oraz zasoby i mocne strony rodziny. Opis powinien być przedstawiony rodzinie, warto gdyby miała w tworzeniu go swój udział. Asystent powinien z dużym wyczuciem tworzyć opis sytuacji – bez sformułować etykietyzujących i stygmatyzujących rodzinę.

IV. Tworzenie planu pracy odbywa się przy udziale rodziny oraz we współpracy z pracownikiem socjalnym (w niektórych przypadkach również z koordynatorem pieczy zastępczej). Plan pracy z rodziną to zakres realizowanych działań wraz z przewidywanymi efektami oraz terminami realizacji.

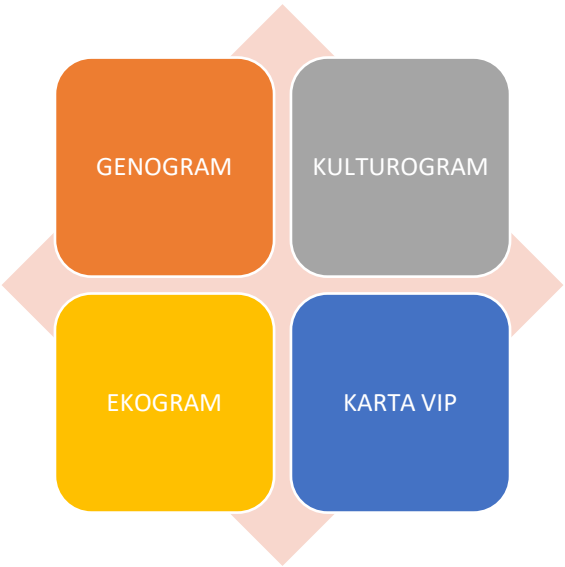
V. W etapie tym realizuje się działania zawarte w planie pracy z rodziną. Asystent rodziny prowadzi pracę socjalno-wychowawczą w różnej formie. W czasie spotkań z rodziną prowadzą rozmowy, modelują zachowania wobec dzieci. Towarzyszą podczas spotkań ze specjalistami czy też w kontaktach z przedstawicielami innych instytucji.

VI. Asystent rodziny dokonuje okresowej oceny realizowanych działań. Pisemna ocena okresowa sytuacji rodziny powinna być sporządzania nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy, jednak asystent może dokonywać regularnie oceny, jakie działania zostały już zrealizowane, a które sprawiają trudność. Warto odejść od egzekwowania od podopiecznych działań z planu pracy, a wybrać takie techniki, które zachęcą do pozytywnego podejścia do wprowadzanych zmian.

VII. Po osiągnięciu założonych efektów asystent kończy pracę z rodziną, uprzednio ją do tego przygotowując poprzez monitorowanie jej stabilizacji. Do zakończenia współpracy konieczne jest całkowite bezpieczeństwo dzieci oraz ogólna poprawa sytuacji rodziny (przynajmniej dobry stopień w najważniejszych obszarach funkcjonowania)[107].

Narzędzia diagnostyczne przydatne w pracy asystenta rodziny

Podstawową diagnozy rodziny jest obserwacja. Asystent rodziny czy pracownik socjalny dokonują analizy sytuacji rodziny w oparciu o przeprowadzony wywiad oraz obserwację, przy czym wywiad przeprowadzony przez pracownika socjalnego jest pierwszym z elementów podejmowania współpracy rodziny z asystentem. Na podstawie wywiadu oraz informacji przekazanych od pracownika kształtuje się często pierwszy obraz rodziny. Po wejściu w środowisko rodzinne asystent ma możliwość obserwacji rodziny w wielu obszarach życia codziennego, w różnych sytuacjach – zarówno w pozytywnych doświadczeniach, jak i w kryzysie. Nie oznacza to jednak, że obserwacja czy wywiad pozostają jedynymi możliwymi narzędziami podczas diagnozy rodziny. Asystent rodziny często dokonuje też analizy sytuacji w oparciu o dokumentację sporządzaną przez innych specjalistów współpracujących z rodziną.



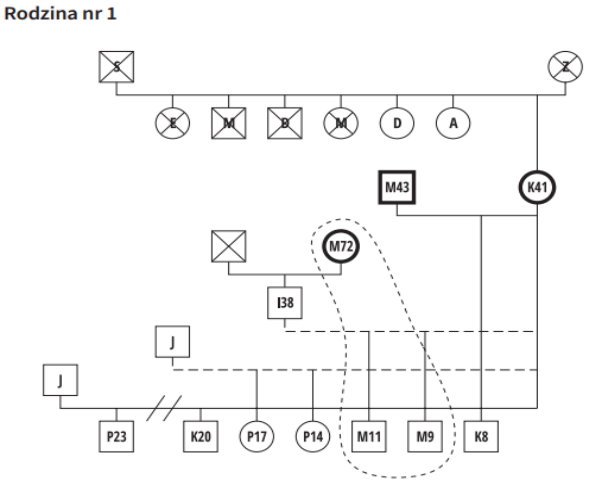
Rysunek 12. Narzędzia diagnostyczne przydatne w pracy asystenta rodziny
Źródło: Opracowanie własne na podstawie I.Krasiejko *Diagnoza pedagogiczna w metodycznym działaniu asystenta rodziny* oraz I.Krasiejko M.Ciczkowska-Giedziun *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji*

[107] I. Krasiejko, *Diagnoza pedagogiczna w metodycznym działaniu asystenta rodziny*, Przegląd Pedagogiczny, 2015, nr 1(29), s. 184-196

Genogram (mapa rodziny) jest narzędziem diagnostycznym, wyznaczającym kierunki pracy z rodziną. Jest schematem przekazów rodzinnych, które ujmuje członków rodziny jako zorganizowaną, wpływającą na siebie całość[108]. Genogram przydatny jest w trzech obszarach:

- Informacje o rodzinie (znalezienie rodziny zastępczej dla dziecka, utrzymanie kontaktów z rodziną pochodzenia oraz budowaniem tożsamości dziecka);
- Diagnoza sytuacji rodziny oraz wyznaczenie kierunków pracy z rodziną (opracowanie strategii postępowania w przypadku kryzysu w rodzinie, usamodzielnienie członków rodziny oraz zapobieganie dziedziczeniu zachowań dysfunkcyjnych, podejmowanie działań zapewniających wychowanie dziecka w rodzinie biologicznej);
- Poziom terapeutyczny (autoanaliza klienta, podniesienie świadomości sposobu jego funkcjonowania oraz pogłębiania wiedzy o sobie)[109].

Istotą genogramu jest graficzne rozrysowanie zależności między członkami rodziny, z wykorzystaniem ustalonych symboli graficznych.



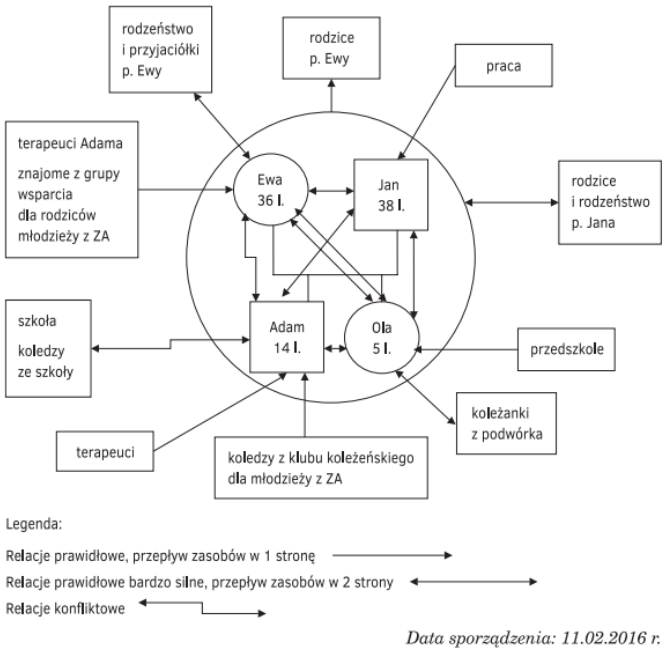
Rysunek 13. Przykład genogramu

Źródło: I.Owczaruk *Wykorzystanie genogramu w pracy nad reintegracją rodziny* (s.139)

Ekogram (ekomapa) jest graficznym zilustrowaniem systemu rodzinnego oraz relacji z innymi systemami (społecznością, w której rodzina żyje). Został opracowany w 1975r. przez

[108] I. Owczaruk, *Wykorzystanie genogramu w pracy nad integracją rodziny* [w:] *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*, I.Krasiejko, M.Ciczkowska-Giedziun (red.), Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2016, s.133-135
[109] Ibidem, s.134

Ann Hartman, pracownicę socjalną[110]. Do budowania ekogramu używa się takich samych symboli, jakie używane są przy genogramie.



Rysunek 14. Przykład ekogramu
Źródło: I.Krasiejko Ekogram rodziny. [w:] *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*, I.Krasiejko, M.Ciczkowska-Giedziun (red.), Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2016, s. 159

Ekogram jest związany z podejściem ekologicznym czerpiącym z ogólnej teorii systemów, której założeniem jest brak rozpatrywania różnych systemów w izolacji. W myśl tego praca socjalna w prezentowanym podejściu skupiana jest wokół najkorzystniejszych zmian adaptacyjnych dotyczących konkretnej sytuacji życiowej człowieka oraz złagodzenie lub wyeliminowanie wpływów środowiska hamujących jego dalszy rozwój[111]. Urie Bronfenbrenner, jeden z twórców teorii ekologicznej wyróżnił kilka systemów tworzących model funkcjonowania człowieka:

- mikrosystemy (rodzina, znajomi, rówieśnicy, szkoła, pracodawcy – osoby, z którymi relacje można określić jako twarzą w twarz)
- mezosystemy (są to relacje pomiędzy dwoma lub trzema mikrosystemami, w których jednostka rozwija swoje uczestnictwo, np. rodzic-nauczyciel, lekarz-pacjent)

[110] I.Krasiejko *Ekogram rodziny*, [w:] *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*, I.Krasiejko, M.Ciczkowska-Giedziun (red.), Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2016,s. 154-155
[111] Ibidem, s.150-151

- ekosystem (obejmuje różne układy przynależące do szerszego systemu społecznego kształtującego prawo i politykę, oddziałujący na nasze życie)
- makrosystem (kontekst kulturowy, w którym żyje jednostka)
- chronosystem (historyczny, biologiczny, chronologiczny, cykliczny i przyszły wymiar czasu)[112].

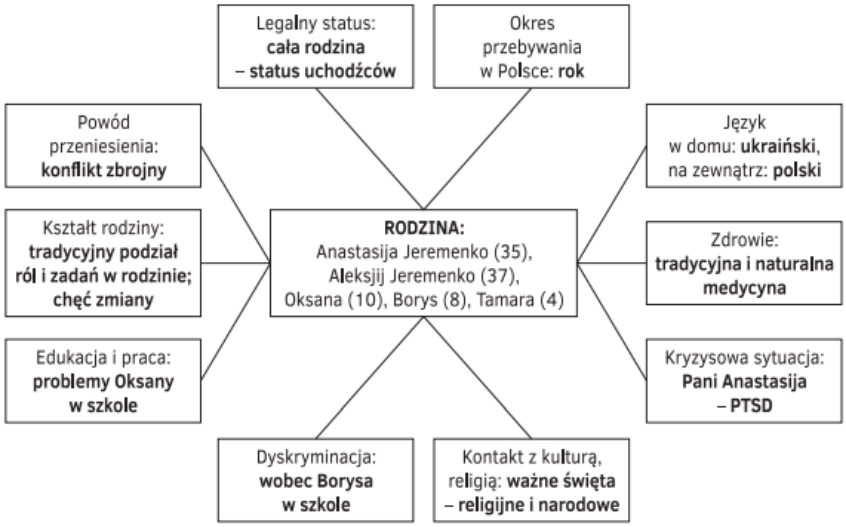
Do skutecznej diagnozy przy użyciu ekogramu konieczne jest rozpoznanie systemów, w którym funkcjonuje badany, w tym także potrzeb i zasobów środowiska. Ekogram pomaga w rozpoznaniu relacji pomiędzy rodziną a członkami społeczeństwa, dzięki czemu można znaleźć potencjalne wsparcie i wykorzystać odpowiednio do pomocy rozdzinie.

Kulturogram *zawiera w sobie elementy genogramu (określa relacje w rodzinie) i ekogramu (rozpoznaje relacje rodziny i środowiska), jednakże przede wszystkim kreśli różne obszary życia rodziny, w których znaczenie ma podłoże społeczno-kulturowe*[113]. Kulturogram tworzony jest w oparciu o dziesięć obszarów diagnozy, które stanowią o wpływie wartości kulturowych i przekonań na funkcjonowanie rodziny[114]:

1. Powód zmiany miejsca zamieszkania.
2. Legalny status.
3. Okres przebywania w nowej społeczności.
4. Język, którym posługuje się rodzina w domu i na zewnątrz.
5. Przekonania związane ze zdrowiem.
6. Wpływ kryzysowych i traumatycznych sytuacji na życie rodziny.
7. Kontakt z kulturą, religią, odpoczynek, szczególne wydarzenia, jedzenie, ubiór.
8. Dyskryminacja, opresja, uprzedzenia, stereotypy, rasizm.
9. Wartości związane z edukacją i pracą.
10. Wartości dotyczące struktury rodziny – władza, hierarchia, zasady, podsystemy oraz granice[115].

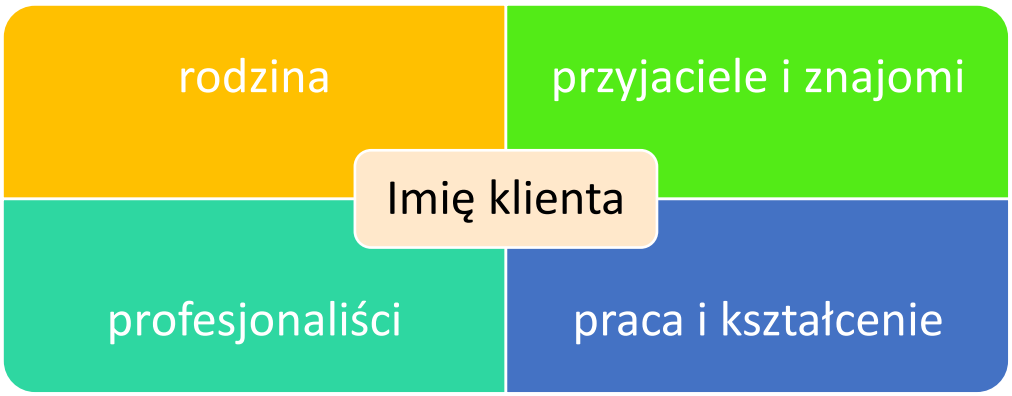
[112] Ibidem, s.151
[113] M. Ciczkowska-Giedziun, *Kulturogram jako narzędzie diagnozujące rodzinę o zróżnicowanych cechach kulturowych* [w:] *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną* w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy, I.Krasiejko, M.Ciczkowska-Giedziun (red.), Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2016, s.164
[114]P. Brownell, *The Application of the Culturagram in Cross-Cultural Practice with Elder Abuse Victims,* Journal of Elder Abuse & Neglect, 1997, nr 9
[115] E. P. Congress, W. W. Kung, *Using the Culturagram to Assess and Empower Culturally Diverse Families* [w:] *Multicultural Perspective in Social Work Practice with Families,* E.P. Congress, M. J. Gonzalez (red.), Springer Publishing Company, New York 2013

Kulturogram jest dość przydatnym narzędziem w obecnej sytuacji dotyczącej wojny w Ukrainie – pojawiała się bowiem liczna liczba imigrantów, którzy przyjechali do Polski i korzystają z pomocy społecznej. Przy diagnozowaniu rodziny należałoby pamiętać o różnicach kulturowych i odmiennym systemie wartości czy poglądach. Badana rodzina będzie się w takiej sytuacji różnić od rodzimych, z którymi np. pracownik socjalny spotyka się na co dzień.



Rysunek 15. Kulturogram rodziny Jeremenko.
Źródło: Ciczkowska-Giedziun M. *Kulturogram jako narzędzie diagnozujące rodzinę o zróżnicowanych cechach kulturowych [w:] Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*, I.Krasiejko, M.Ciczkowska-Giedziun (red.), Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2016, s.170

Karta VIP jest narzędziem, dzięki któremu możliwe jest rozpoznanie podstawowej sieci socjalnej klienta (rodzina, znajomi, sąsiedzi).



Rysunek 16. Karta VIP
Źródło: Opracowanie własne na podstawie I.Krasiejko: Załącznik do artykułu *Diagnoza pedagogiczna w metodycznym działaniu asystenta rodziny: Narzędzia przydatne asystentowi rodziny w diagnozie pedagogicznej*[116].

[116] Autorka w artykule wskazuje stronę internetową asystentrodziny.info jako źródło załącznika do artykułu. Strona ta obecnie ma już inną formę, nie mam możliwości dotarcia do pierwotnej wersji z zamieszczonymi wcześniej materiałami dotyczącymi asystentury rodziny. Załącznik do artykułu *Diagnoza pedagogiczna w*

W czasie rozmowy poszukuje się szczególnie ważnych osób dla badanego. Im ważniejsza osoba, tym znajduje się bliżej imienia. Do wypełnienia karty VIP wykorzystywane są następujące pytania:

- Od jakiego pola chce Pan/i zacząć?
- Kto to jest?
- Co sprawia, że ta osoba jest szczególnie ważna dla Pani/na?
- Jakie są jej mocne cechy charakteru?
- Co Pan/i w tej osobie ceni?
- Czego można się od niej nauczyć?
- Co sprawia, że Pan/i jest ważną osobą dla niej?
- Jakie mocne strony postrzega ta osoba w Pani/u?
- Co ta osoba ceni w Pani/u?
- W jaki sposób kontakty z Panią/em są dla niej korzystne?
- Jakiej rady udzieliłaby Pani/u ta osoba w tej sytuacji?
- Na kogo z tych osób może Pan/i liczyć w związku z Pan/i problemem, o którym mi Pan/i opowiada a który polega na tym, że …?
- Co musiałoby się zdarzyć, aby tę osobę mogła/mógł wpisać Pan/i bliżej siebie[117]?

Wszystkie wymienione powyżej narzędzia diagnostyczne są ważne nie tylko z perspektywy pomocy rodzinie, ale również w poszukiwaniu osób, które mogłyby podjąć się opieki nad małoletnimi dziećmi w przypadku zagrożenia ich bezpieczeństwa.

metodycznym działaniu asystenta rodziny znajduje się również pod adresem: https://dokumen.tips/documents/narzedzia-przydatne-asystentowi-rodziny-w-diagnozie-pimishomeplkreatordatadocumentsnarzedziaar.html?page=1 data dostępu 16.08.2023

[117] Ibidem, s.8

Pożądane informacje, które powinny znaleźć się w diagnozie ilustruje poniższy rysunek.



Rysunek 17, Diagnoza rodziny.
Źródło: Opracowanie własne

Analiza SWOT

Do analizy sytuacji rodziny przydatna może być również analiza SWOT, która ma swoje zastosowanie m.in. w biznesie. Polega ona (w przypadku pracy z rodziną) na wykorzystaniu zasobów i mocnych stron rodziny oraz środowiska przy jednoczesnym eliminowaniu zagrożeń i słabych stron.



Grafika 18. Analiza SWOT
Źródło: Opracowanie własne na podstawie Ł.Szałata, J.Zwoździak, *Analiza SWOT jako podstawowe narzędzie w zarządzaniu środowiskiem.*

Do przykładowych zasobów i mocnych stron rodziny, które mogą zostać uwzględnione w planie pracy należą m.in.:

- wykształcenie, praca, umiejętności, kwalifikacje, kursy,
- rzeczy materialne, filmy, książki, własne mieszkanie, działka, ogródek,
- cechy charakteru, talent, pasje, empatia, otwartość,
- sukcesy, porażki, dotychczasowe doświadczenia, sposoby radzenia sobie z problemami,
- rodzina, osoby z otoczenia, postacie istniejące i fikcyjne,
- zdrowie, siła, wytrzymałość[118].

Oczekiwania wobec asystentów rodziny

Aby podjąć się pracy w zawodzie asystenta wskazane jest charakteryzowanie się pewnymi cechami. Asystenta rodziny *powinna cechować energia działania, dyscyplina wewnętrzna, opanowanie, wytrwałość, sprawiedliwość, prawdomówność oraz zachowania czcigodne*[119]. Do cech pożądanych pracowników socjalnych, które wyróżnił Beckett możemy zaliczyć: empatia, umiejętność słuchania, przyjazne usposobienie, życzliwość, wzbudzanie zaufania, umiejętność w nawiązywaniu kontaktów interpersonalnych, opanowanie, obiektywizm, cierpliwość [120]. Nie sposób nie wspomnieć także o takich cechach jak przychylność, szacunek do innych, wiara w ludzi, sympatia czy też wyróżnianie się wiedzą z różnych dziedzin, tak aby wspomóc rodzinę również w zakresie wskazaniu specjalistów, których pomoc w danej sytuacji jest niezbędna. Postawa asystenta musi być zarówno aktywna, otwarta jak i taktowna a jego działanie oparte na dyskrecji i poufności, bez nadmiernych pouczeń, oceniania czy też moralizowania[121]. Rola asystenta opiera się na różnorakich oczekiwaniach, zarówno ze strony podopiecznych, współpracowników, przedstawicieli innych instytucji, a także ustawodawcy. Można uznać, że oczekiwania są formalne, wynikające z obowiązujących przepisów, ale również spotkać możemy nieformalne, które nie są nigdzie zapisane, a jednak pojawiają się w pracy asystenta rodziny jak i ogólnie pracowników pomocy społecznej. Mowa tu zarówno o osobach korzystających z pomocy społecznej, w tym współpracujących z asystentem jak również o przedstawicielach innych instytucji, którzy nie do końca zapoznani są z obowiązkami,

[118] I. Krasiejko, *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny: przykład podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 2013
[119] Z.Szarota, *Asystent rodziny: między interwencjonizmem państwa a spolegliwym opiekuństwem – konteksty edukacyjne*, Edukacja, 2011, nr 4, s. 62-63
[120] C. Beckett, *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2010 s. 31-34
[121] M. Świderska, op.cit., s.42

uprawnieniami i ogólną specyfiką pracy asystentów rodziny. Od asystenta zgodnie z jego obowiązkami oczekuje się :

- analizy sytuacji rodziny,
- konstruowania planu pracy z rodziną,
- realizacji zamierzonych działań,
- okresowej oceny podejmowanych działań.

Oprócz tych oczekiwań wobec asystentów, które są obligatoryjne, można spotkać także zjawisko nieformalnych oczekiwań ze strony innych przedstawicieli służb pomocowych, pedagogów – kiedy to część zadań im przydzielonych jest niestety przekazywana asystentom. Istotą pracy z rodziną jest wszechstronne wsparcie, jednak narzucanie asystentowi konkretnych działań i tym samym wycofanie się ze współpracy polegającej na wzajemnym oddziaływaniu nie jest zjawiskiem pożądanym zarówno dla tej rodziny, jak i asystenta, który może doświadczyć wypalenia. Od asystentów oczekuje się nadmiernej kontroli przy jednoczesnym uzyskaniu jak najszybszych efektów. Oczekiwania ze strony podopiecznych również nie zawsze idą w parze z możliwymi sposobami pomocy. Rodzina często zdaje się nie dostrzegać konkretnych problemów powodujących pogorszenie funkcjonowania. Kiedy już pojawia się asystent, to nierzadko wymieniane są przez członków rodziny problemy, które bez większego wysiłku udałoby się zrealizować wcześniej. Niemniej nie ulega wątpliwości, że wybrane propozycje rodziny powinny znaleźć się w planie pracy. Zdarza się, że osoby korzystające ze świadczeń finansowych próbują uzyskać dodatkowe środki właśnie poprzez asystenta. Można oczywiście w działaniach uwzględnić złożenie wniosku o pomoc finansową, ale należy pamiętać, że rola asystenta nie sprowadza się do udzielania takich świadczeń. Asystent rodziny jest pracownikiem bezpośrednio związanym z pomocą społeczną przy jednoczesnej indywidualności. Część zadań prowadzona jest odrębnie, część uzupełnia się z zadaniami pracownika socjalnego. Niemniej należy pamiętać, że obydwie profesje mają na celu pomoc rodzinie w przezwyciężeniu trudności i poprawie jej funkcjonowania.

Metody i techniki pracy asystenta rodziny

Asystent rodziny w swojej pracy wykorzystuje różne strategie postępowania z rodziną. Wiele z nich oparte jest na idei empowerment. W metodach pracy asystenta zauważyć możemy wiele zalet, które oparte są na indywidualizacji pracy, umożliwiają diagnozę deficytów

i zasobów, a także umożliwiają udzielenie odpowiedniego wsparcia[122]. Do wybranych metod stosowanych w asystenturze rodziny należą:

- Metoda indywidualnych przypadku
- Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach
- Dialog motywujący
- Konferencja Grupy Rodzinnej

Pisząc o metodach stosowanych w asystenturze rodziny czy też pracy socjalnej, nie sposób pominąć podejścia **empowermentu** (upełnomocnienia). Tłumaczeń tego słowa jest wiele, empowerment może być też uznany za upodmiotowienie, umacnianie, uwłasnowolnienie, wzmocnienie, uprawomocnienie, uwłaszczenie[123]. *Empowerment jako metoda w pracy socjalnej głównego celu tej działalności upatruje w społecznym umocnieniu i przywróceniu możliwie pełnej partycypacji jednostek, grup i społeczności, które na skutek różnych procesów historyczno-społeczno-biograficznych zostały zmarginalizowane, zaniedbane czy wykluczone. W tym znaczeniu jest to strategia przywracania, a niekiedy i budowania, społecznej integracji*[124]. Pojęcie empowerment można spotkać już w literaturze naukowej od lat 70. XX wieku, co związane jest ściśle z głoszoną przez Paulo Freire oraz Saula Alinsky'ego teorią wyzwolenia i powszechnej edukacji w Ameryce Południowej. Zajmowali się oni organizacją i wzmacnianiem społeczności lokalnych w czarnych gettach w Stanach Zjednoczonych. Idea empowerment pojawia się jednak jeszcze wcześniej, a za prekursorów uznaje się Ruch Osiedleńczy, ukazujący konieczność wprowadzenia systemowych rozwiązań mających na celu eliminację ubóstwa[125]. Badaczki i badacze w naszym kraju zainteresowani pracą socjalną zgadzają się, że koncepcja empowermentu jest bliska koncepcji budzenia sił ludzkich, jaką Helena Radlińska przedstawiła kilkadziesiąt lat wcześniej, zanim zaczęło się u nas rozpatrywanie tej pierwszej z odwołaniami głównie do amerykańskiej literatury[126]. Metody pracy oparte na empowermencie są dość skuteczne w walce z wykluczeniem społecznym.

[122] A.Kotlarska-Michalska, *Praca socjalna w rodzinie, z rodziną i dla rodziny w perspektywie ról zawodowych pracownika socjalnego i asystenta rodziny* [w:] *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*, A. Żukiewicz (red.), Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2011, s.55-74

[123] J. Szmagalski, *Koncepcja empowermentu w pracy socjalnej. Wciąż wiele wątpliwości* [w:] *Socjologia bez granic. O naukowej tożsamości działań na rzecz człowieka i jego środowiska*. K.Faliszek, S.Pawlas-Czyż (red.) Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2021, s.177

[124] A.Gulczyńska, M.Granosik (red.) *Empowerment w pracy socjalnej. Praktyka i badania partycypacyjne*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s.16

[125] W.Duranowski, *Podejście oparte na empowermencie w pracy socjalnej*, O polityce aktywnej integracji, 2013, nr 1, s.33

[126] J.Szmagalski, op.cit. s. 178-179

Pracownik socjalny czy też asystent rodziny w metodach tych jest jedynie osobą wspierającą, która uświadamia klientom ich mocne i słabe strony. To jednak klient/rodzina decyduje o kierunku działania.

Metoda indywidualnych przypadków *polega na analizie jednostkowych losów ludzkich uwikłanych w określone sytuacje wychowawcze lub na analizie konkretnych zjawisk natury wychowawczej poprzez pryzmat jednostkowych biografii ludzkich z nastawieniem na opracowanie diagnozy przypadku lub zjawiska w celu podjęcia działań terapeutycznych. Metoda indywidualnych przypadków obejmuje dwa podstawowe komponenty:*
1) studium przypadku, związane z rozpoznaniem sytuacji wewnętrznej i zewnętrznej jednostki w kontekście problemu, które ma prowadzić do diagnozy społecznej i stać się podstawą opracowania planu pracy;
2) pracę z przypadkiem opartą na sformułowanym wspólnie z klientem (podopiecznym) planie pracy (pomocy), obejmującą działania o charakterze ratowniczym, kompensacyjnym lub terapeutycznym[127].
Metoda indywidualnych przypadków jest metodą często stosowaną w pomocy społecznej. Asystent rodziny nawet stosując w pracy także inne metody pracy z rodziną właściwie korzysta z założeń metody indywidualnych przypadków. Pomaga to w indywidualizacji pracy oraz podejściu różnicującym rodziny względem siebie. Czasem z pozoru podobne sytuacje rodziny ostatecznie okazują się zupełnie inne, szczególnie pod względem genezy problemów.

Zasady w stosowaniu metody indywidualnego przypadku:

1. Akceptacja klienta - oparta na zasadach poszanowania godności, tolerancji, swobody wyboru wartości i celów życiowych;
2. Indywidualizacja i podmiotowe podejście do każdego klienta - oparta na niepowtarzalnej osobowości klienta, z jego prawami i potrzebami;
3. Zasada współodpowiedzialności za proces zmiany - odpowiedzialność ponosi zarówno asystent rodziny, jak i rodzina i poszczególni jej członkowie;
4. Zasada neutralności i obiektywizmu - oparta na profesjonalnej wiedzy, rozpatrywanie każdej sytuacji, nie dokonywanie osądów podczas analizy sytuacji, poszukiwanie przyczyn i sposobów rozwiązań istniejącego problemu niezależnie od poglądów i postaw przyjmowanych przez osoby pomagające;

[127] M.Franc, *Metoda indywidualnych przypadków jako technika dostrzegania problemów osób dorosłych*, Edukacja Ustawiczna Dorosłych, 2020, nr 1, s.149-160

5. Zasada ograniczonego zaangażowania emocjonalnego - niedopuszczalne jest zarówno spoufalanie się, litowanie się nad klientem, jak i nadmierny dystans i chłód;
6. Zasada samostanowienia klienta - uznanie prawa klienta do wolności, prawo do popełniania błędów i odpowiedzialności za swoje życie;
7. Zasada udostępniania zasobów - aktywne poszukiwanie możliwości zaspokajania potrzeb;
8. Zasada dobra rodziny i poszczególnych jej członków - uwzględnienie w postępowaniu pomocowym korzyści poszczególnych członków środowiska rodzinnego;
9. Zasada wzmacniania kompetencji i możliwości rozwojowych klienta - wyposażenie w wiedzę i umiejętności niezbędne do samodzielnego funkcjonowania;
10. Zasada poufności informacji - respektowanie prywatności i nieujawniania informacji uzyskanych od klienta bez jego wiedzy i zgody osobom trzecim (z wyłączeniem przepisów obowiązującego prawa)[128].

Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach koncentruje się na poszukiwaniu rozwiązań a nie na problemie. To klient staje się ekspertem własnego życia, nie terapeuta, jak w przypadku tradycyjnych metod opartych na eliminowaniu problemów.

Tabela 5. Porównanie tradycyjnego rozwiązywania problemów z podejściem skoncentrowanym na rozwiązaniach

Tradycyjne rozwiązywanie problemów	Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach
• Opis problemów i zbieranie danych – przedstawienie problemu i udzielanie odpowiedzi na pytania terapeuty, który buduje obraz sytuacji; • Ocena problemu – terapeuta ustala naturę problemu i szacuje jego intensywność; • Planowanie interwencji – terapeuta wraz z klientem ustalają listę celów oraz plan interwencji;	• Dokładne zbadanie formułowanych przez klienta potrzeb, a nie problemów; • Rozpoznanie zasobów i mocnych stron, a nie deficytów i zaburzeń; • Analiza sukcesów i osiągnięć, a nie porażek klienta; • Zbadanie wyjątków z życia klienta od sytuacji problemowej a nie częstotliwości i rozmiarów problemów;

[128] R.Szanferberg, *Standardy w pracy socjalnej. Wprowadzenie. Projekt 1.18. Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*, Wrzos, Warszawa 2012 s.8.

• Interwencja – podejmowanie działań mających na celu rozwiązanie bądź też złagodzenie problemów; • Ewaluacja i kontynuacja – rozwiązywaniu problemów towarzyszy obserwacja skutków oraz ustalenie, czy podjęte rozwiązania przybrały zadowalający efekt.	• Budowanie rozwiązań z klientem; • Opracowanie wizji własnej, lepszej przyszłości, która będzie pomocna w dokonywaniu zmiany.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie T.Kosman *Założenia terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach (TSR)* Warmińsko-Mazurski Kwartalnik Naukowy, Nauki Społeczne, 2013, nr 1, s.9-26

Analizując podejście tradycyjne w rozwiązywaniu problemów można zauważyć duże podobieństwo związane z oczekiwaniami wobec asystenta rodziny:

1. Analiza sytuacji rodziny: ⟶ Opis problemu, zbieranie danych oraz

- udostępniona dokumentacja oraz wywiad ocena problemu

- diagnoza rodziny

2. Planowanie działań ⟶ Planowanie interwencji

3. Realizacja działań ⟶ Interwencja

4. Okresowa ocena sytuacji rodziny ⟶

5. Zakończenie współpracy ⟶ Ewaluacja i kontynuacja

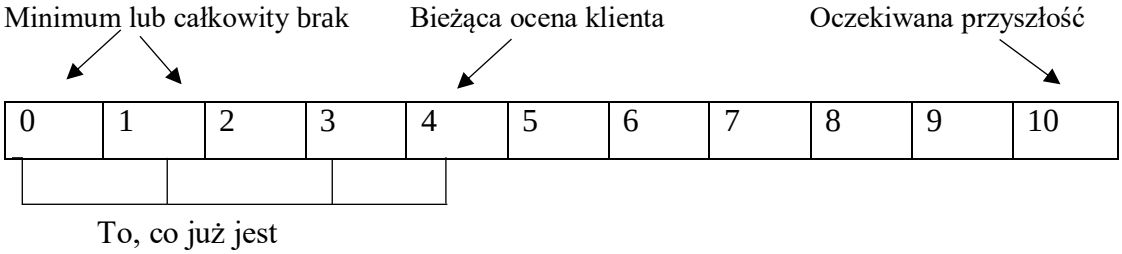
Praca z rodziną w nurcie TSR nie musi być długotrwała, może być intensywna i trwać krótko ale powodować istotne zmiany w życiu człowieka. Podstawą pracy są zasoby i mocne strony człowieka. Klient skupia się na tym, jakie rozwiązania byłyby korzystne do zmiany jego sytuacji życiowej, co chciałby osiągnąć i nad tym pracuje z terapeutą.

Izabela Krasiejko proponuje następującą strukturę spotkania z klientem:

1. Nawiązanie kontaktu i przejście do określenia celów, które oparte są na potrzebach klienta. Powinny być możliwe do realizacji. W trakcie nawiązywania kontaktu należy

pamiętać o komplementowaniu klienta, czyli pozytywnego wzmacniania tych aspektów życia, które mogą być użyteczne w osiągnięciu celów.

2. Budowanie preferowanej wizji przyszłości bez problemu. Tu charakterystyczne jest pytanie o „cud" – co mogłoby się wydarzyć, aby nastąpiła pożądana zmiana.
3. Kolejnym krokiem jest określenie w formie skali obecnej sytuacji klienta. Dzięki temu zabiegowi można dostrzec nie tylko aktualny obraz rzeczywistości ale także gotowość do zmian i motywację klienta.



4. Następuje określenie dalszych kroków w kierunku zamierzonych działań. Klient decyduje w jakim tempie, kiedy i co zrobi.
5. Ostatnim etapem jest przekazanie krótkiej informacji zawierającej pozytywne podsumowanie uzyskanych informacji, komplementów związanych z potrzebami dla dalszego postępu zasobami klienta oraz zadanie do wykonania do następnego spotkania z klientem[129].

Dialog motywujący jest, według Polskiego Instytutu Dialogu Motywującego:

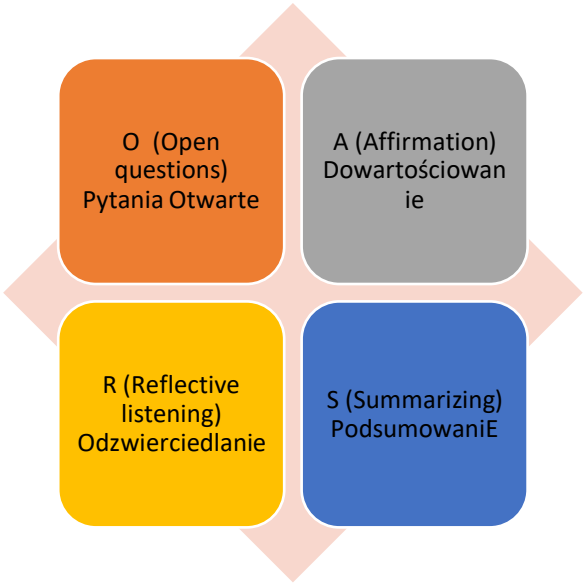
- opartym o współpracę stylem prowadzenia rozmowy, służącym umocnieniu u osoby jej własnej motywacji i zobowiązania do zmiany;
- skoncentrowanym na osobie sposobem pomagania w odniesieniu do powszechnego problemu ambiwalencji wobec zmiany;
- opartym na współpracy, zorientowanym na cel sposobem komunikowania się, zwracającym szczególną uwagę na język zmiany. Ma on w zamierzeniu umocnić motywację i zobowiązanie do osiągnięcia konkretnego celu przez wydobycie oraz zbudowanie u osoby jej własnych powodów do zmiany w atmosferze akceptacji i współczucia[130].

[129] I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 2010, s 177

[130] Definicje dialogu motywującego Polskiego Instytutu Dialogu Motywującego zawarte są pod adresem: https://pidm.pl/dialog-motywujacy-definicje/ dostęp 20.08.2023

Dialog motywujący jest przeznaczony do pracy również z trudnym klientem, u którego dotychczasowe rozmowy wywoływały niechęć i opór. Oparty jest na podejściu humanistycznym, terapii systemowej, terapii poznawczo-behawioralnej, psychologii inspiracji i psychologii motywacji. Twórcami metody są William Miller i Stephen Rollnick. Dialog motywujący opiera się na takim wzmocnieniu motywacji własnej klienta, dzięki której podążać będzie w kierunku zmiany. *Jeśli kierunek jest uzgodniony i jasny, wspólne podróżowanie przechodzi do procesu wywoływania. Z uwagi na to, że tylko klient może zdecydować o zmianie i wprowadzić ją w życie, uwalnianie jego osobistej motywacji do zmiany ma podstawowe znaczenie. Polega ono z jednej strony na wysłuchaniu i zrozumieniu wyrażanych przez niego obaw przed zmianą (tzw. języka podtrzymania), z drugiej (czemu poświęcamy zdecydowanie więcej czasu i przestrzeni) – na aktywizowaniu go, by sam odkrywał i przedstawiał argumenty za jej wprowadzeniem oraz wskazywał sposoby, jak to zrobić (tzw. język zmiany)*[131]. Wszystko w oparciu o zasoby i mocne strony przy założeniu tego, co jest obecne i aktualne, a nie na dostarczaniu brakujących elementów i zasobów. Bardzo ważną umiejętnością dialogu motywującego jest zadawanie pytań otwartych, które nie mają funkcji czysto diagnostycznej, a pozwalają *zrozumieć wewnętrzny układ odniesienia osoby, wzmocnić współpracę i znaleźć wyraźny kierunek działań, co sprzyja zaangażowaniu i planowaniu zmiany*[132]. Kolejną ważną umiejętnością w pracy metodą dialogu jest słuchanie odzwierciedlające, które polega zarówno na empatycznym wsłuchiwaniu się w treści, jak i odkrywaniu znaczenia przekazu i wyrażaniu tego rozumienia przez odzwierciedlenie. Dzięki temu sprawdzona zostaje trafność spojrzenia specjalisty, natomiast klient zyskuje nową perspektywę myślową[133].

[131] B. Kita, *Dialog motywujący w pracy z rodziną w ośrodku pomocy społecznej* [w:] Ciczkowska-Giedziun M., Krasiejko I. (red.) *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2016, s.37-55
[132] W.R.Miller, S.Rollnick, *Dialog Motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie.* Tłum. A. Andruszko, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014, s.54
[133] E.Leśniak-Berek, *Pomagając w zmianie – dialog motywujący w pracy socjalnej [w:] Socjologia bez granic: o naukowej tożsamości działań na rzecz człowieka i jego środowiska. Księga jubileuszowa dedykowana Profesor Kazimierze Wódz*, K. Faliszek, S.Pawlas-Czyż (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2020, s.344



Rysunek 19. Narzędzia OARS
Źródło: Opracowanie własne na podstawie: https://pidm.pl/elementy-skladowe-dm/#1512991613519-a40a17db-aa4f data dostępu 20.08.2023

Zasady dialogu motywującego:

- wyrażanie empatii
- wspieranie poczucia własnej sprawczości.
- rozwijanie rozbieżności.
- podążanie za oporem[134].

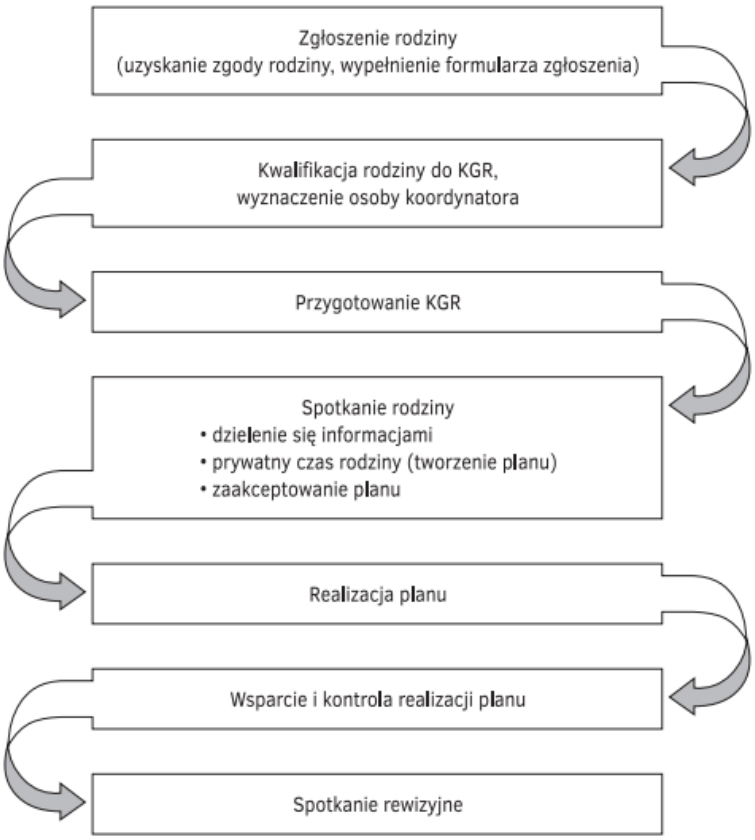
Tak zwana „melodia" Dialogu Motywującego wyrażona jest poprzez:

1. Partnerstwo – „DM przeprowadza się „dla" osoby i „z" nią".
2. Akceptacja – to bezwarunkowa wartość, trafna empatia, dowartościowanie, autonomia.
3. Współczucie – postawa współczująca to aktywne wspieranie dobra innej osoby, stawianie, na pierwszym miejscu jej potrzeb.
4. Wydobywanie – „Ty masz to, czego potrzebujesz i razem to znajdziemy". Wydobywanie polega na odszukaniu mocnych stron klienta i jego zasobów, a nie skupianie się na jego deficytach[135].

Konferencja Grupy Rodzinnej jest to metoda oparta na koncepcji familiocentryzmu. *Są to działania podejmowane przez rodzinę, wspierane przez koordynatora KGR, mające doprowadzić do spotkania jak największej liczby członków rodziny w celu podjęcia próby*

[134] Elementy składowe Dialogu Motywującego Polskiego Instytutu Dialogu Motywującego zawarte są pod adresem: https://pidm.pl/elementy-skladowe-dm/#1512991702484-01cd1c0c-63ee data dostępu 20.08.2023
[135] Melodia Dialogu Motywującego Polskiego Instytutu Dialogu Motywującego znajduje się pod adresem:

rozwiązania problemu, jaki się w niej pojawił[136]. Obecne modele pracy z rodziną opierają się w głównej mierze na wyręczaniu klienta/rodziny w decyzyjności poprzez wskazywaniu drogi i problemów. Model Konferencji Grupy Rodzinnej umieszcza klienta/rodzinę w samym centrum, a tym samym nadaje odpowiedzialność za prowadzenie całego procesu pomocowego. Rodzina jest nie tylko biorcą pomocy ale także podmiotem odpowiedzialnym za proces pomocy[137]. Pracownik socjalny/asystent rodziny może zostać w takiej sytuacji koordynatorem KGR, który nadzoruje sam proces realizacji. Metoda KGR została podpatrzona u Maorysów, rdzennych mieszkańców Nowej Zelandii, jako sposób rozwiązywania problemów charakterystyczny dla społeczności, gdzie nie zanikły silne więzy pomiędzy członkami rodziny, społeczności lokalnej[138].



Rysunek 20. Model pracy KGR.
Źródło: J. Przepierski *Konferencja Grupy Rodzinnej w teorii i praktyce pracy socjalnej z rodziną,* s. 39

[136] J. Przeperski, *Konferencja Grupy Rodzinnej jako przykład pomocy dziecku i rodzinie w przezwyciężaniu trudności*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2015
[137] Przeperski J. *Konferencja Grupy Rodzinnej* [w]: Ciczkowska-Giedziun M., Krasiejko I. (red.) *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2016, s.117-132
[138] Ibidem, s.120

Zaangażowanie rodziny oraz znajomych i przyjaciół w proces pomagania może mieć doskonałe efekty. W oparciu o przygotowany plan, który jest stworzony na miarę możliwości rodziny, realizuje się zadania mające na celu poprawę sytuacji rodziny. Nie ma tu ingerencji osoby z zewnątrz najbliższego środowiska, a rola tej osoby (asystenta, pracownika socjalnego czy terapeuty) sprowadza się wyłącznie do koordynowania pomocy, bez udziału w poszczególnych zadaniach. Każdy z członków grupy daje coś od siebie, ma swój udział w realizacji pomocy. Po realizacji założeń planu rodzina ponownie spotyka się i podsumowuje to, co udało się osiągnąć.

Praktyka działania asystenta rodziny

W pracy asystenta pojawia się różnorodność działań uzależniona od potrzeb rodziny. Do przykładowych działań realizowanych w obszarze pracy z rodziną możemy zaliczyć:

- planowanie budżetu domowego,
- trening czystości,
- organizacja czasu wolnego,
- poprawa umiejętności kulinarnych,
- nawiązanie współpracy z wychowawcami,
- podjęcie leczenia uzależnień,
- zaprzestanie spożywania alkoholu, palenia papierosów,
- aktywne poszukiwanie zatrudnienia,
- kształtowanie prawidłowych relacji z dziećmi,
- uzyskanie dostępu do bezpłatnych świadczeń opieki zdrowotnej,
- konsultacja / regularne wizyty u specjalisty,
- spłata zadłużenia,
- nadzór nad realizacją obowiązku szkolnego wobec dziecka,
- współpraca z kuratorem sądowym,
- poprawa warunków mieszkaniowych,
- współpraca z osobami pełniącymi pieczę zastępczą, spójność zasad,
- zaangażowanie w sprawy rodziny, dzieci.

Przedstawione działania są tylko wybranymi spośród wielu proponowanych w pracy asystenta. Odnoszą się do bezpośredniej pracy z rodziną i mogą być realizowane poprzez odpowiedni dobór metod najlepiej dopasowanych do potrzeb rodziny. W obszarze pracy z dzieckiem, oprócz niektórych wymienionych wyżej, można wyszczególnić m.in.:

— kształtowanie odpowiednich postaw,
— ustalenie obowiązków domowych,
— utworzenie planu dnia z uwzględnieniem obowiązków szkolnych,
— pomoc w zakresie trudności w nauce,
— wizyty u specjalisty,
— współpraca z wychowawcą, stosowanie podobnych metod,
— poprawa funkcjonowania dziecka w środowisku rodzinnym, szkolnym itp.
— eliminowanie niepożądanych zachowań,
— zajęcia edukacyjne w zakresie uzależnień, przemocy i innych,
— podniesienie poczucia własnej wartości,
— organizacja czasu wolnego z uwzględnieniem zainteresowań dziecka.

W obliczu zmian następujących w społeczeństwie zawody związane z instytucjami pomocowymi narażone są na ciągłe zmiany, zawirowania, konieczność dokształcania się i umiejętności wykorzystania różnorodnych metod. Pojawiają się także nowe problemy, roszczeniowość ze strony klientów a także wyuczona bezradność. To wszystko sprawia, że osoby zajmujące się zawodowo pomocą społeczną narażone są na duży stres, brak satysfakcji z pracy, a także czasem bezsilność. Praca asystenta rodziny nie należy do łatwych, przyjemnych, szczególnie w przypadku rodzin, którzy od lat nastawione są na pomoc finansową instytucji i nie widzą potrzeby zmian. Nie należy początkowo nastawiać się na ogromne sukcesy a raczej cieszyć z małych kroków, które przy udziale asystenta stawia rodzina.

Rozdział 4. Założenia metodologiczne założenia badań własnych

4.1. Rozwój zawodowy i przebieg kariery w świetle teorii Donalda Supera

Swoje badania i analizy osadziłam na gruncie teorii rozwoju zawodowego Donalda Supera. Jest to jedna z najbardziej znanych koncepcji teoretycznych dotyczących rozwoju zawodowego. Wywodzi się ona z psychologii różnic indywidualnych oraz teorii cechy i czynnika. Jest to teoria psychologiczno-socjologiczna[139]. Jako inspiracji do jej tworzenia były badania Buhler, Davidsona i Andersa oraz Ginzberga z zespołem. Super jest autorem pojęć zachowania zawodowego i rozwoju zawodowego.

Zachowanie zawodowe, czyli wzajemne oddziaływania między jednostką a otoczeniem, które związane jest z przygotowaniem do pracy, uczestniczeniem w pracy lub wycofaniem się z pracy;

Rozwój zawodowy, czyli proces rośnięcia i uczenia się, któremu przyporządkowane są wszystkie czynniki zachowania zawodowego[140].

4.1.1. Czynniki oraz stadia rozwoju zawodowego Donalda Supera

Analizę doświadczeń zawodowych asystentów rodziny prowadziłam uwzględniając fazy rozwoju zawodowego przedstawionych przez Supera. Są one następujące:

1. **Faza wzrostu** (growth stage), która trwa przez okres dzieciństwa – od urodzenia do 14 lat. W fazie kształtuje się i rozwija pojęcie obrazu siebie poprzez identyfikowanie się z ważnymi osobami w szkole i w rodzinie. W fazie tej wyróżniamy trzy okresy:
    - okres fantazji (4 - 10 rok życia) istotną rolę odgrywają potrzeby i odgrywanie ról społecznych w zabawie;
    - okres zainteresowań (11-12 rok życia) zainteresowania stają się głównym czynnikiem inspiracji i aktywności;
    - okres umiejętności (13 – 14 rok) analiza własnych zdolności w obszarze wymagań zawodowych.
2. **Faza poszukiwań** (exploration stage) trwająca od 15 do 24 roku życia – stadium dorastania. Faza ta związana jest z kształtowaniem obrazu siebie poprzez wypróbowywanie różnych ról społecznych oraz zawodowe doświadczenie w

[139] Z.Wołk,*Kultura pracy profesjonalisty*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2017, s.82-83
[140] Ibidem, s.83

czasie nauki, w czasie wolnym i w pracy czasowej. W tej fazie wyróżniamy trzy okresy:

- okres wstępny (15 – 17 rok życia) dokonuje się tu pierwszych wyborów na podstawie potrzeb, zainteresowań, umiejętności i możliwości;
- okres przejściowy (18 – 21 rok życia) uwzględnianie rzeczywistych możliwości oraz kształcenie profesjonalne;
- okres próby (22 – 24 rok życia) wybór najbardziej prawdopodobnego obszaru aktywności zawodowej oraz podjęcie pierwszej pracy.

3. **Faza zajęcia pozycji** (estabilishment stage) trwająca od 25 do 44 roku życia – stadium wczesnej dorosłości. Faza ta wyróżnia się podejmowaniem prób znalezienia stałego miejsca, po wybraniu głównej dziedziny zatrudnienia. Dzieli się ona na dwa okresy:
    - okres prób (25 – 30 rok życia) zmiany decyzji związane z pierwotnym wyborem zawodu, określanie własnej pozycji zawodowej i preferencji lub ich braku do wykonywania określonego typu pracy;
    - okres stabilizacji (31 – 44 rok życia) wyraźnie zarysowany wzór kariery zawodowej i realizacja tego wzoru.
4. **Faza konsolidacji** (maintenance stage) trwająca od 45 do 65 roku życia – stadium dojrzałości. W fazie tej podejmuje się działania stabilizujące wybraną ścieżkę zawodową. W większości rozwijane są wcześniej realizowane rodzaje aktywności, mniej inicjuje się nowych.
5. **Faza schyłku** (decline stage) od 65 roku życia – stadium starości. Następuje zmniejszenie lub zanik aktywności zawodowej. Faza dzieli się na okresy:
    - okres spowolnienia (od 65 do 70 roku życia) związany jest z przejściem na emeryturę lub też zmniejszeniem tempa pracy, ograniczeniem zakresu obowiązków czy też dostosowaniem zakresu obowiązków do możliwości organizmu.
    - okres emerytury (powyżej 71 roku życia) ustanie aktywności zawodowej [141].

Rozwój zawodowy w koncepcji Donalda Supera to proces złożony, o ciągu nieprzypadkowych i kolejno na siebie wpływających stanów, które uwarunkowane są zarówno przez rozwój

[141] Ibidem,s.90-91

osobowościowy jednostki, jak i przez czynniki zewnętrzne[142]. Uwzględniając wykorzystanie wszystkich, skupiłam się na niektórych, występujących w danej aktywności zawodowej. Są one konsekwencją wcześniejszych i są wyjściem do kolejnych.

D. Super wyodrębnił czynniki warunkujące rozwój zawodowy. Są to:

- Czynnik roli – odnoszący się do pojęcia własnego „ja" i związany jest z przyjęciem określonej roli zawodowej oraz oddziaływaniem procesu rośnięcia i rozwoju społecznej jednostki w interakcji z otoczeniem społecznym;
- Czynniki osobiste – jako podstawowe pojęcie teorii rozwoju zawodowego uznaje się multipotencjalność jednostki, czyli jej specjalne uzdolnienia, zainteresowania, wartości, postawy oraz cechy osobowości;
- Czynniki sytuacyjne, które związane są z sytuacją społeczno - ekonomiczną rodziców, przekonań religijnych, postawy rodziców wobec dziecka oraz jego nauki, atmosfery domowej, a także ogólnej sytuacji ekonomicznej i międzynarodowej kraju [143].

4.1.2. Obraz samego siebie w koncepcji Donalda Supera

Istotnym elementem koncepcji Supera jest pojęcie obrazu samego siebie (self-concept). Rozwój jednostki realizowany na podstawie obserwacji pracy, identyfikowania się z pracującymi dorosłymi, a także pozostałych doświadczeń. W miarę poszerzania doświadczeń jednostki, związanych ze światem pracy, bogatszy jest zawodowy obraz siebie (vocational self-cencept). Donald Super przedstawił 12 twierdzeń związanych ze swoją koncepcją:

1. Ludzie różnią się w zakresie swoich zdolności, zainteresowań oraz typów osobowości.
2. Biorąc pod uwagę powyższe charakterystyki kwalifikują się oni do różnych zawodów.
3. Każdy z zawodów można opisać specyficznym dla niego wzorcem wymaganych zdolności, zainteresowań i cech osobowości, na tyle jednak szerokim, że pozwala on na dobranie wielu zawodów dla jednej osoby, jak też wielu osób do jednego zawodu.
4. Preferencje zawodowe i kompetencje, sytuacje społeczne, w których ludzie żyją i pracują, praz ich obraz własnej osoby zmieniają się wraz z upływem czasu i nabywaniem nowych doświadczeń. Podkreślić należy, że obraz siebie jest najstabilniejszą ze zmiennych i nie ulega większym modyfikacjom od okresu dorastania

[142] Z.Wołk, op.cit.,s.87
[143] E.Podoska-Filipowicz, *Zarys zawodoznawstwa, orientacji i poradnictwa*, Wydawnictwo WSHiT w Częstochowie, Częstochowa 2008, s.56

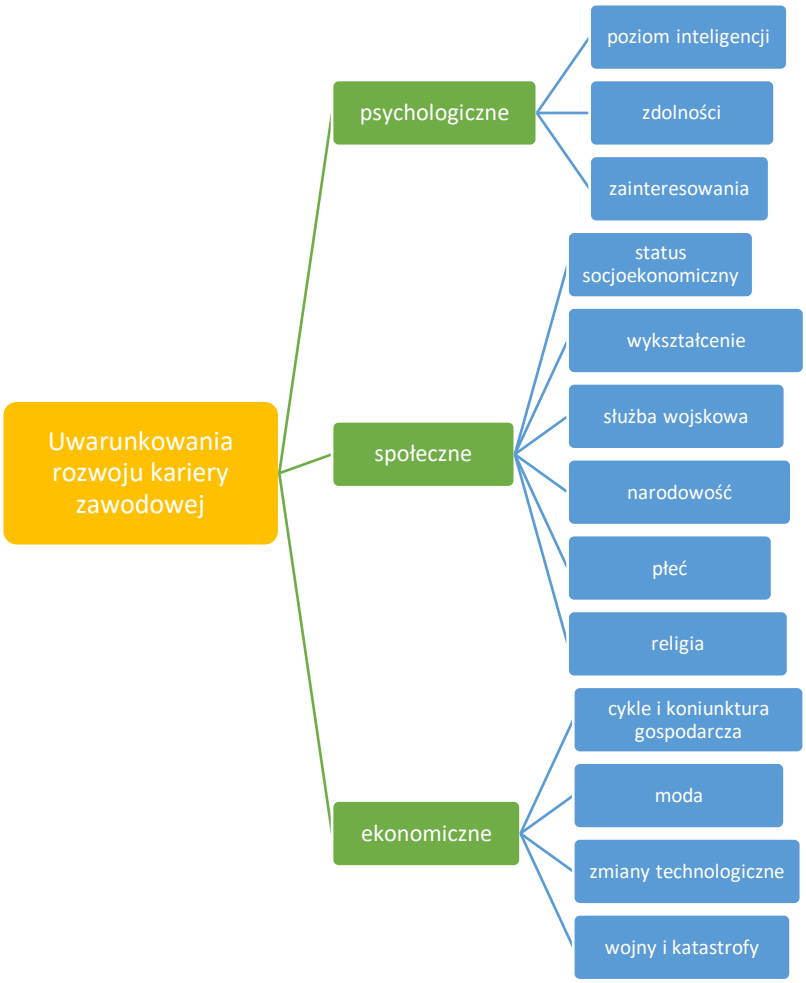
do późnej dojrzałości, co sprawia, że proces wyboru i przystosowania do nowych warunków ma charakter ciągły.

5. Proces ten można przedstawić w postaci kolejnych faz życia (tak zwanych ,,maksi-cykli").Są to fazy: wzrostu, eksploracji, zajęcia pozycji, konsolidacji oraz schyłku, dzielące się z kolei na podokresy. W momentach przechodzenia jednostki z jednej fazy do drugiej oraz zawsze wtedy, kiedy zachwiana jest stabilność kariery zawodowej zaczynają w rozwoju odgrywać role mniejsze cykle (,,mini-cykle"), które weryfikują proces rozwojowy.
6. Wzorzec kariery zawodowej danej osoby (tj. aktualny poziom funkcjonowania zawodowego, kolejność, częstotliwość oraz czas wykonywania prac czasowych i stałych) jest determinowany poziomem socjoekonomicznym rodziców jednostki, jej zdolnościami, cechami osobowości, a także możliwościami zawodowymi, z którymi zetknęła się w życiu.
7. Ułatwianie procesu rozwijania własnych zdolności i zainteresowań, a także pomoc w budowaniu obrazu siebie może determinować rozwój człowieka w ciągu całego życia.
8. Proces rozwoju kariery zawodowej jest procesem opartym na rozwijaniu i urzeczywistnianiu obrazu samego siebie. Jest procesem syntezy i kompromisem pomiędzy oddziedziczonymi zdolnościami, wyposażeniem fizycznym, możliwościami odgrywania ważnych ról, a także stopniem zgodności pomiędzy efektami odgrywania ról a aprobatą zwierzchników i współpracowników.
9. Kompromis pomiędzy czynnikami indywidualnymi a społecznymi, pomiędzy obrazem siebie a rzeczywistością jest realizowany w procesie odgrywania ról społecznych w fantazji, w rozmowie doradczej lub w rzeczywistych działaniach, takich jak uczestniczenie w życiu klasy szkolnej, klubach oraz pracy w pełnym i niepełnym wymiarze.
10. Zadowolenie z pracy i z życia zależy od zakresu, w jakim jednostka znajduje zastosowanie dla swoich zdolności, zainteresowań, cech osobowości i wartości. Zależą one od osadzenia w zawodzie, sytuacji w miejscu pracy i stylu życia, pozwalającego na odgrywanie tych ról, które przez doświadczenia fazy wzrostu i eksploracji stały się odpowiednie i właściwe.
11. Stopień satysfakcji z pracy osiągany przez jednostkę jest proporcjonalny do stopnia, w jakim może ona urzeczywistnić obraz siebie.
12. Praca i aktywność są podstawowymi czynnikami organizującymi strukturę osobowości wielu kobiet i mężczyzn. Takimi czynnikami mogą być także inne rodzaje aktywności,

na przykład organizacja wolnego czasu i prowadzenie gospodarstwa domowego. Te preferencje są w dużej mierze uzależnione od tradycji społecznej, stereotypów związanych z płcią, przynależnością rasową i etniczną.

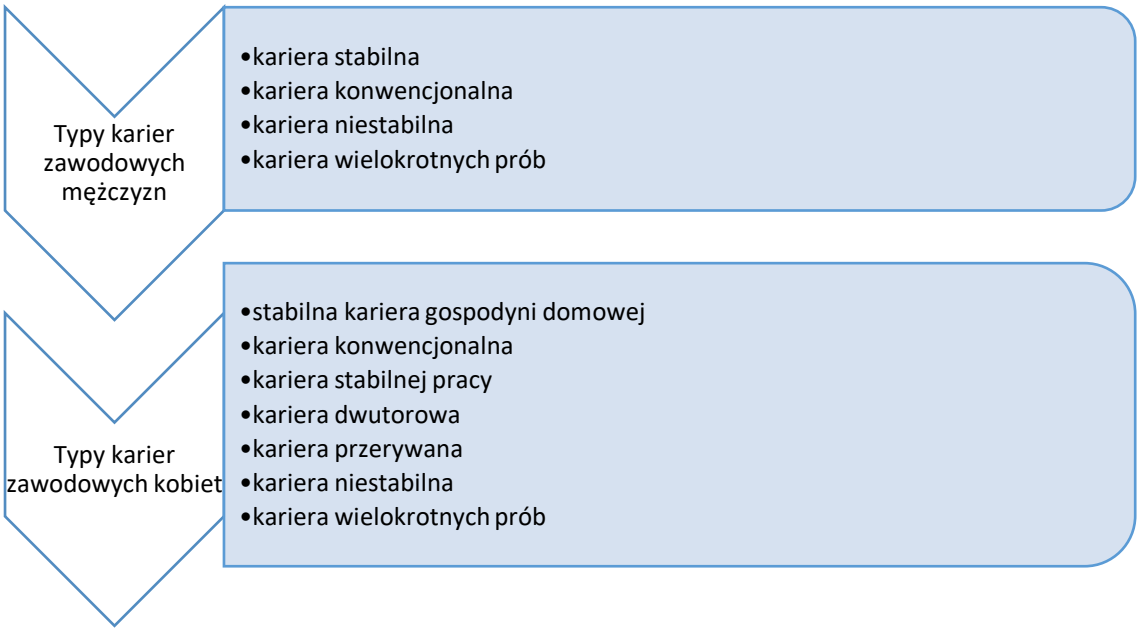
4.1.3. Kariera zawodowa i jej wzory

Donald Super uważał, że w toku rozwoju zawodowego jednostka zachowuje się w sposób przewidywalny i regularny. Jest to związane z uwarunkowaniami, które zaprezentowane zostały na poniższej grafice.



Rysunek 21. Uwarunkowania rozwoju kariery zawodowej teorii D.Supera
Źródło: Opracowanie własne na podstawie D.Super, M.Bohn *Occupational Psychology*

Donald Super w wyniku badań w 1957 roku wyróżnił wzory karier zawodowych – cztery wzory dla mężczyzn i siedem wzorów dla kobiet.



Rysunek 22. Typy karier zawodowych Donalda Supera
Źródło: Opracowanie własne na podstawie L.Seligman (1994) *Developmental Career Counseling and Assessment*

Kariera stabilna – wzór polegający na rozpoczęciu pracy bezpośrednio po ukończeniu szkoły, bez okresu próbnego. Dotyczy często pracowników wysoko wykwalifikowanych, menedżerów, urzędników.

Kariera konwencjonalna (w odniesieniu do mężczyzn) – różni się od kariery stabilnej wystąpieniem fazy przygotowawczej prowadzącej do stałej pracy.

Kariera niestabilna – w tym wzorze występuje sekwencyjność zmian według reguły: próba – stabilizacja – próba. Typowy dla pracowników średnio wykwalifikowanych, urzędników i samozatrudnionych. Kobiety częściej niż mężczyźni pozostają w domu pomiędzy okresami zatrudnienia.

Kariera wielokrotnych prób – wzór, w którym jednostka dokonuje częstych zmian pracy. Dotyczy osób niżej wykwalifikowanych – zarówno mężczyzn, jak i kobiet.

Stabilna kariera gospodyni domowej – wzór, w którym kobieta wcześnie wychodzi za mąż i przez krótki okres zdobywa doświadczenia zawodowe.

Kariera konwencjonalna (w odniesieniu do kobiet) – wzór w którym kobieta podejmuje pracę, po czym porzuca ją po wyjściu za mąż.

Kariera stabilnej pracy – wzór kariery kobiet skupionych na rozwoju zawodowym.

Kariera dwutorowa – wzór polegający na połączeniu obowiązków zawodowych i domowych.

Kariera przerywana – wzór, który związany jest z przerwami w pracy zawodowej spowodowanymi wychowywaniem dzieci.

Donald Super opracował również koncepcję wartości realizowanych w procesie pracy, która znana jest jako tęczowy model kariery (Life - Career Rainbow Model). Jest to graficzna reprezentacja rozwoju kariery zawodowej w ciągu życia, która rozumiana jest jako kolejno pełnione role. Jest to model dwuwymiarowy – pierwszy wymiar – podłużny - związany jest z przebiegiem ludzkiego życia, określonego jako ,,Maksi-cykl". Drugi wymiar - poprzeczny – dotyczy dziewięciu ról, które pełnione są jednocześnie lub sekwencyjnie. Stopień zaangażowania w pełnieniu tych ról zmienia się wraz z rozwojem jednostki i zmianami jej warunków życiowych. Pojawienie się nowej roli może zmieniać lub też ograniczać realizację pozostałych ról. Zauważenie ról, których realizacja doprowadza do uzyskania satysfakcji życiowej i zawodowej jednostki, skłoniło Supera do badań nad wartościami dotyczącymi pracy zawodowej[144].

Według D. Supera wartości są celami, które są jednostce potrzebne, aby zaspokoić potrzebę. Proponuje on hierarchiczny model ważności dowolnej roli społecznej, który zakłada istnienie trzech podstawowych aspektów: oddania (commitment) czyli afektywnego elementu roli, uczestniczenia (participation) czyli behawioralnego komponentu roli i wiedzy (knowledge), która stanowi poznawczy aspekt roli [145]. Podstawowe aspekty ról wraz z kombinacjami tworzą układ, dzięki któremu łatwiej jest zrozumieć wagę danej roli. Uwikłanie w rolę (involvement) to efekt kombinacji oddania i uczestnictwa. Zaangażowanie (engagement) związane jest z wiedzą i uczestniczeniem, a zainteresowanie (interest) stanowi kombinację wiedzy i oddania. Wszystkie podstawowe komponenty powiązane ze sobą definiują ważność (importance) danej roli społecznej [146].

4.1.4. Zastosowanie koncepcji Donalda Supera

W koncepcji D. Supera wybór zawodu nie stanowi jednorazowej decyzji. Pojawiać się mogą próby podejmowania innych decyzji zawodowych, wprowadzania pewnych zmian, które wpisują się w stadia rozwoju kariery zawodowej. Kariera zawodowa jest procesem zmiennym,

[144] A.Paszkowska-Rogacz, op.cit.,s.89
[145] Ibidem.
[146] Ibidem.

ulegającym ewolucji, związanym z rozwojem jednostki.

Biorące udział w badaniach asystentki rodziny są w różnych stadiach kariery zawodowej. Niektóre z nich są jeszcze w fazie poszukiwań, gdzie podejmują próby pracy, szukają najbardziej prawdopodobnego obszaru aktywności zawodowej. Spora grupa asystentek jest już w stadium fazy zajęcia pozycji – zarówno w okresie prób, jak i w okresie stabilizacji. Są wśród nich osoby, które wcześniej podejmowały inne aktywności zawodowe, a dopiero później podjęły decyzję o wyborze zawodu asystenta rodziny. Są też i takie osoby, które już potrafią wskazać, że to jest to, co chciałyby robić, jednak z powodu różnych czynników nie mają pewności, czy w tym zawodzie pozostaną. Część badanych asystentek wpisuje się w studium fazy konsolidacji i są to osoby, które wskazują na chęć pozostania w zawodzie.

4.2. Projekt badań własnych

Zawód asystenta rodziny jest zawodem stosunkowo nowym, utworzonym na zapotrzebowanie społeczne i przynależy do zawodów zorientowanych na pomoc ludziom. Jest on jednoznacznie usytuowany w systemie pomocy społecznej. Ma już bogate piśmiennictwo oraz jest przedmiotem licznych badań naukowych i analiz teoretycznych i metodycznych.

Wymogi formalne wynikające z regulacji prawnych mają charakter regulujący i porządkujący jego wykonywanie, jednakże w niektórych przypadkach stanowią ograniczenia w pracy osób wykonujących zawód asystenta rodziny. Zdarza się też, że luki w stosowanych regulacjach prowadzą do dowolności interpretacyjnych niekiedy także zagrażających potrzebującym rodzinom. Sama doświadczyłam tego pracując jako asystentka rodziny. Obserwacja rodzin korzystających z pomocy asystenta rodziny, a także potrzebujących wsparcia, lecz takiego nie otrzymujących oraz własne doświadczenia zainspirowały mnie do podjęcia badań, które umożliwiłyby rozpoznanie rzeczywistych doświadczeń zawodowych osób, które podjęły się asystentury rodziny i realizują swoje kariery w tym specyficznym obszarze. Jako, że przedmiotem moich zainteresowań badawczych są przeżycia i doświadczenia asystentów rodziny opowiedziane przez nich samych, bez sugestii ze strony badacza swoje badania usytuowałam w obszarze badań jakościowych stosując wywiad narracyjny.

4.2.1. Cel i przedmiot badań

Projektowanie procesu badawczego rozpoczyna określenie przedmiotu badań oraz wyznaczenie celów badań. Cele wyznaczają dalsze etapy postępowania i w rezultacie ich zrealizowanie stanowi uwieńczenie całej procedury badawczej.

Przedmiotem badań W. Puślecki określa „ściśle zdefiniowany wycinek rzeczywistości społeczno – przyrodniczej stanowiącej obiekt zainteresowań określonej dziedziny naukowej." Natomiast J. Gnitecki uznaje za przedmiot badań pewne zjawisko mieszczące się w problematyce teorii i praktyki danej subdyscypliny pedagogicznej i wyodrębnione w celach badawczych . Przedmiot badań możemy utożsamiać z jednostką, którą w swoim dociekaniach analizujemy. Przedmiotem badań w swojej rozprawie uczyniłam doświadczenia asystentów nabyte w toku podejmowanych czynności zawodowych.

Cel badań zarówno ilościowych jak i jakościowych jest taki sam: poznanie bądź lepsze poznanie interesującego nas zagadnienia[147]. Cel można zatem określić jako jasny i konkretny rodzaj zamierzonego efektu, do którego zmierza badacz. - jest to bliższe poznanie, zbadanie tego czym interesuje się badacz. M. Łobocki za cel badań uważał rodzaj efektu, który zamierzamy uzyskać w wyniku badań, a także jest to rodzaj czynności, z którymi te efekty będą się wiązać. Zdaniem J. Gniteckiego „*zwykle pojmuje się cel badań jako rodzaj zamierzonego efektu do którego ma doprowadzić działalność badawcza*"[148]. Wyznaczenie celu i przedmiotu badań jest więc pierwszą czynnością, jakiej dokonuje badacz, rozpoczynając badania naukowe. Określając przedmiot i cel badań, wskazuje pewne obiekty i zjawiska, stanowiące zainteresowanie badacza. W. Skarbek wskazuje, że cele te mają charakter poznawczy, czyli służą opisaniu faktów i zjawisk a także ich wyjaśnieniu lub też mogą mieć charakter praktyczno-aplikacyjny, czyli wskazują na praktyczne zastosowanie osiągniętych efektów poznawczych[149]. W literaturze przedmiotu pojawiają się różne klasyfikacje celów badań. T. Pilch skłania się do klasyfikacji, której autorem jest W.L. Neuman. Tym samym wyodrębnia:

- Cele eksploracyjne - dążenie do rozpoznania podstawowych faktów i zjawisk, tworzenie ogólnych intelektualnych obrazów badanych warunków, generowanie nowych idei, przypuszczeń i hipotez.
- Cele opisowe – tworzenie szczegółowych, bardzo dokładnych opisów, tworzenie zbiorów klasyfikacji i kategorii typów.
- Cele wyjaśniające – testowanie przesłanek i założeń teorii, wypracowywanie i wzbogacanie wyjaśnień teoretycznych.[150]

[147] T.Bauman,T.Pilch, *Zasady badań pedagogicznych*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2001,s.55
[148]J.Gnitecki, *Zarys metodologii badań w pedagogice empirycznej,* Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej, Zielona Góra 1993, s. 127-128
[149] W.W.Skarbek *Wybrane Zagadnienia Metodologii Nauk Społecznych*, Naukowe Wydawnictwo Piotrkowskie, Piotrków Trybunalski 2013
[150]Źródło: W.L. Neuman, *Social research methodos. Qualitative and quantitstive approaches,* Boston 2000, *Allyn and Bacon,* s.22 tłum. Z.Kwieciński w: T.Pilch, T.Bauman, *Zasady badań pedagogicznych, Strategie ilościowe i jakościowe,* Warszawa 2010, s.22

Z kolei J. Gnitecki natomiast wyróżnia trzy rodzaje celów, które skoncentrowane są na zadaniach realizowanych przez badacza:

- Cel poznawczy służący opisowi badanego zjawiska. Efektem realizacji celu jest zatem wyjaśnienie i przewidywanie zjawisk i sytuacji związanych bezpośrednio z badanym zjawiskiem.
- Cel teoretyczny związany z formułowaniem założeń dydaktyczno – wychowawczych, które będą weryfikowane w pracy badawczej.
- Cel praktyczny dotyczy zadań praktycznych, w tym także opracowaniu praktycznych wskazówek, rekomendacji związanych z badanym zjawiskiem.[151]

Głównym celem badań, których rezultaty zostały przedstawione i omówione w niniejszej pracy jest rozpoznanie sposobów realizacji założeń asystentury rodziny w Polsce przez osoby wykonujące zawód asystenta rodziny i na tej podstawie zaproponowanie realnego postulowanego modelu tego zawodu. Dzięki przeprowadzonym badaniom, można także ustalić, na jakie okoliczności sprzyjające i utrudniające realizację kariery zawodowej asystenci rodziny i w jaki sposób rozwiązują generowane przez to problemy.

Cele poznawcze:

1. Poznanie przepisów prawa warunkujących pracę asystenta rodziny.
2. Poznanie doświadczeń zawodowych osób realizujących asystenturę rodziny w Polsce.
3. Poznanie sposobów stosowania metod i technik pracy przez asystentów rodziny.
4. Poznanie warunków pracy asystentów rodziny.
5. Poznanie indywidualnych doświadczeń z przebiegu rekrutacji na stanowisko asystenta rodziny.
6. Poznanie zagrożeń i trudności napotykanych przez asystentów rodziny związanych z pełnioną rolą zawodową i sposobów ich pokonywania.
7. Poznanie oczekiwań asystentów rodzin w obszarze warunków pracy i pracy z rodziną.
8. Poznanie sposobów wykorzystywania przez asystentów rodziny kwalifikacji i kompetencji zawodowych.
9. Poznanie motywacji do podjęcia pracy w zawodzie przez asystentów rodziny oraz ich dalszych planów zawodowych.

[151] J. Gnitecki, *Wprowadzenie do metod badań w naukach pedagogicznych*, Wydawnictwo Naukowe Wyższej Szkoły Pedagogiki i Administracji, Poznań 2006, s.55

Cele teoretyczne:
Zbudowanie rekomendowanego (postulowanego) modelu asystentury rodziny

Cele praktyczne:
1. Opracowanie praktycznych wskazówek dotyczących współpracy asystentów rodziny z rodzinami i na ich podstawie rekomendacji dla praktyki.

4.2.2. Przebieg realizacji celów badawczych

Na podstawie głównego celu badan własnych wyodrębnione zostały cele szczegółowe. Pierwszy z nich wiązał się z analizą dokumentów regulujących wykonywanie zawodu asystenta rodziny, nie był więc realizowany w ramach badań terenowych.
Jego realizacja wiązała się z rozpoznaniem aktualnego stanu asystentury rodziny ujętego w przepisach prawa. Zawód asystenta rodziny funkcjonuje najczęściej w strukturach pomocy społecznej, jednak zdarza się, że asystenci rodzin zatrudnieni są w centrach pomocy społecznej, stowarzyszeniach, a także w prywatnych sektorach. Regulacje związane z asystenturą rodziny zawarte są przede wszystkim w *Ustawie o wspieraniu rodziny oraz systemie pieczy zastępczej*. W zapisach tych uwzględnione zostały przede wszystkim wymagania wobec kandydatów na asystenta; zadania, jakie spoczywają na asystentach oraz ich prawa związane z wykonywaniem czynności zawodowych. Wspomniana ustawa zobowiązuje samorządy do zatrudniania asystentów rodziny w gminie. Kwestie samego zatrudniania asystentów reguluje dodatkowo *Ustawa o pracownikach samorządowych*, ponieważ asystenci najczęściej zatrudnieni zostają przez jednostki samorządu terytorialnego, zatem wymagania dodatkowe dotyczące pracowników tychże jednostek zastosowane zostają także w odniesieniu do asystentów rodziny. Asystentura rodziny oficjalnie funkcjonuje od 2012 roku a zapisy prawne ulegały od tego czasu zmianom. Wykonane w tym obszarze działania mają na celu prześledzenie dotychczasowych zmian dotyczących zawodu asystenta rodziny.

Pozostałe cele badawcze były realizowane poprzez badania terenowe. Służyły one zebraniu materiału empirycznego w postaci zarejestrowanych narracji asystentów rodziny z terenu całej Polski dotyczących doświadczania przez nich pełnionych ról zawodowych. Druga faza badań wiązała się więc z badaniem indywidualnych doświadczeń asystentów rodziny związanych z podejmowanych przez nich indywidualnie sposobami realizacji asystentury w Polsce. W toku badań asystenci rodziny mieli opowiedzieć o swoich przeżyciach, doświadczeniach związanych z pełnioną funkcją zawodową. Ponadto wyrazić swoje własne oczekiwania

zawodowe i poziom ich spełnienia. Biorące udział w badaniach asystentki rodzin miały przedstawić swoje przywileje i obowiązki związane z pełnioną rolą zawodową. Celem badań było też ukazanie wszelkich zagrożeń i trudności, z jakimi się borykają badane pracownice z racji wykonywania zawodu. Praca w pomocy społecznej niesie za sobą wielkie ryzyko – specyficzne środowisko, różnorodność problematyki czy sytuacje trudne, a nawet traumatyczne są niestety nieodzownym jej elementem. W swoich badaniach dążyłam do wskazania zagrożeń, a także sposobów i możliwości radzenia sobie z nimi, wynikającymi z osobistych doświadczeń asystentów rodziny. Asystentki miały opowiedzieć o pozytywnych stronach swojej pracy i o tym, co ich cieszy, motywuje, satysfakcjonuje. Podjęto także problem motywacji asystentów – dlaczego podjęli zatrudnienie akurat w tym zawodzie i co powoduje, że nadal chcą pracować w takim charakterze.

Uzyskanie danych niezbędnych do opracowania modelu realnego z uwzględnieniem doświadczeń zawodowych asystentów rodziny badanych stanowiło kolejny cel badań własnych.

W ramach trzeciego etapu badań było opracowanie i zaproponowanie autorskiego modelu profesjonalnego asystentury rodziny w oparciu o doświadczenia badanych osób oraz aktualne regulacje prawne. W literaturze dostępne są opracowania z postulatami zmian, rekomendacjami czy też przykładami dobrych praktyk. Odnoszą się one zazwyczaj do wybranego wycinku rzeczywistości. Większość z nich została opracowana na podstawie doświadczeń asystentów z początków funkcjonowania zawodu w Polsce i nie zawsze biorące w nich udział osoby, stanowiły grupę badawczą z całego kraju. Nie ma aktualnych propozycji w takiej formie, jak prezentowany tu projekt modelu asystentury. Celem podjętych badań było przedstawienie propozycji takiego modelu, który będzie zawierał zarówno doświadczenia asystentów, jak i możliwości ich wdrożenia przy obecnym stanie prawnym.

4.2.3.Problemy badawcze

Ważnym natomiast elementem badań naukowych jest ukazanie problemów badawczych, które często powiązane są z wybraną metodą. S. Nowak definiuje problem badawczy następująco: to *tyle, co pewne pytanie lub zespół pytań, na które odpowiedzi ma dostarczyć badanie*[152]. Natomiast według M. Łobockiego, *problem badawczy jest zwykle uszczegółowieniem celu badań; umożliwia bowiem dokładniejsze poznanie tego, co rzeczywiście zamierzamy zbadać*[153]. J. Sztumski, określa problem badawczy *jako przedmiot*

[152] S. Nowak, *Metodologia badań socjologicznych*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1970, s. 214.
[153] M. Łobocki, *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2000, s.21

wysiłków badawczych czyli po prostu tego, co orientuje nasze przedsięwzięcia poznawcze[154].
Główny problem niniejszej pracy został sformułowany następująco:
Jakie są doświadczenia asystentów rodziny, zdobyte w toku podejmowanych przez nich aktywności zawodowej?
Z tego problemu wynikają problemy szczegółowe:

1. Jakie są uwarunkowania realizacji zawodu asystenta rodziny asystentów rodziny w związku z podjęciem zatrudnienia w zawodzie?
2. Czy i w jakim stopniu oczekiwania asystentów zostały spełnione?
3. Z jakimi problemami mierzą się asystenci rodziny w związku z pełnieniem obowiązków służbowych?
4. Czy i z jakimi problemami zmagają się asystenci rodziny w kwestii zatrudnienia?
5. Jakie są pozytywne doświadczenia asystentów rodziny?
6. Jakie czynniki wpływają na satysfakcję asystentów rodziny w odniesieniu do realizowanych działań z rodziną?
7. Jakie są zagrożenia związane z pełnieniem funkcji asystenta rodziny?
8. Jakie są przywileje asystentów rodziny?
9. W jaki sposób i z jakimi jednostkami współpracują asystenci rodziny?
10. Jakie są podstawy prawne realizacji asystentury rodziny?
11. Jakie są wymagania wobec kandydatów na stanowisko asystenta rodziny?
12. Jakie obowiązki spoczywają na osobach realizujących asystenturę rodziny?

Podejście jakościowe związane jest z naturalnym poznaniem rzeczywistości, którą zaburzać mogłyby wysunięte hipotezy. Z tego też względu, projektując badania jakościowe nie należy formułować hipotez badawczych. „Podejście jakościowe niejako zmusza badacza do rezygnacji z hipotez badawczych i zakłada swoistą bezzałożeniowość nt. natury badanego zjawiska wynikającą nie z braku jakichkolwiek założeń badacza, lecz programowo przyjętej postawy „naiwnej poznawczo”[155]. Hipoteza określa kierunek naszych poszukiwań, ukierunkowując je, jednocześnie jednak ogranicza możliwość oglądalności badanego zjawiska, redukuje je bowiem do uświadomionych przez badacza wątków, może przy tym pomijać całe spektrum zagadnień, z których badacz nie zdawał sobie sprawy[156]. W związku z tym swoim projekcie

[154] J. Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe ŚLĄSK, Katowice 2005, s. 41.
[155] T. Pilch, *Zasady badań pedagogicznych*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 1995, s.57
[156]Ibidem, s.57.

badawczym nie postawiłam hipotez ograniczając się do przedstawionych wcześniej problemów badawczych.

4.2.4. Metody i techniki badań

Aby osiągnąć założone cele, uzyskać rzetelne wyniki badań niewątpliwie należy odpowiednio dobrać metody, techniki i narzędzia badawcze. Dobór tych elementów stanowi bardzo ważny etap procesu badawczego. W literaturze metodologicznej nie sposób jednak znaleźć jeden, określony sposób doboru metod i technik badawczych. Istnieje bowiem cały wachlarz możliwości ale też i rozbieżności w definiowaniu i określaniu metod oraz technik, a powodzenie badacza w dużej mierze zależy od dokonanego wyboru. Wybierając metodę, należy dostosować jeszcze odpowiednio technikę lub techniki badań.

Z metodologią badań wiąże się nierozerwanie mnogość różnych pojęć, definicji. Wincenty Okoń w Słowniku Pedagogicznym definiuje metodę następująco: *Metoda - (gr. methodos - droga, sposób badania) systematycznie stosowany sposób postępowania prowadzący do założonego wyniku. Na dany sposób postępowania składają się czynności myślowe i praktyczne, odpowiednio dobrane i realizowane w ustalonej kolejności*[157]. Podobną definicją dotyczącą metody posługuje się A. Czermiński, który uznaje, że *metoda oznacza sposób postępowania, dobór rodzaju działania, przyjęty do stosowania z możliwością powtarzania go we wszystkich przypadkach danego typu.*[158] Metoda w definicji J.Sztumskiego to system założeń i regulacji pozwalających na takie uporządkowanie praktycznej lub teoretycznej działalności badawczej, aby można było osiągnąć cel, do jakiego się świadomie zmierza.[159] Dokonanie swego rodzaju wyboru sposobu postępowania jest jednym z wielu etapów prowadzenia badań naukowych. Działania związane z prowadzeniem badań muszą być spójne, swoiste, świadome i celowe a także regulowane określonymi zasadami i procedurami. Dokonując wyboru badacz podejmuje decyzję, którą strategię wybierze, którą drogą będzie podążał aż do realizacji założonego celu. Może to być jedna z dwóch dróg postępowania badawczego – oparta na metodologii badań ilościowych lub jakościowych[160]. Strategie te niosą za sobą zarówno katalog wad jak i zalet, więc nie sposób stwierdzić, która jest tą lepszą, bez dogłębnej analizy dotyczącej własnych celów badań. Badania jakościowe należą do

[157] W. Okoń, *Słownik pedagogiczny*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2001, s. 170
[158] A.Czermiński, M.Grzybowski, K.Ficoń, *Podstawy organizacji i zarządzania,* Wyższa Szkoła Administracji i Biznesu, Gdynia 1999, s.16
[159] J. Sztumski, op.cit,. s. 68
[160] T.Bauman, op. cit., s.55

aktywności, która umieszcza obserwatora w świecie.[161] Dokonując takiej właśnie analizy i uwzględniając koncepcję badań w prezentowanej pracy wybrane zostało podejście jakościowe. Technika badań w definicji T.Pilcha, *to czynności praktyczne regulowane starannie wypracowanymi dyrektywami, pozwalającymi na uzyskanie sprawdzonych informacji, opinii, faktów.*[162] Zdaniem M. Łobockiego *techniki badawcze są bliżej skonkretyzowanymi sposobami realizowania zamierzonych badań. Są one podporządkowane metodom badawczym, pełniąc wobec nich służebną rolę. Na metodę badań może składać się kilka technik badawczych.* [163] Mając na uwadze jak najlepsze zobrazowanie doświadczeń zawodowych osób realizujących asystenturę rodziny wybrałam metodę biograficzną, a jako technikę zastosowałam wywiad narracyjny. Wybrana metoda i technika badawcza osadzone są w metodologii badań jakościowych.

W swoich baniach kierowałam się stanowiskiem Mathew B. Milesa, że „ludzkiego dyskursu i ludzkiego działania nie można podać analizie przy pomocy metod stosowanych w naukach ilościowych"[164]. Natomiast badania jakościowe zmierza do możliwie najbardziej autentycznego i kompleksowego ujęcia osób działających, poddanych badaniom. *Jeżeli bowiem świat społeczny jest postrzegany jest jako mający strukturę znaczeniową i zawsze w pewien sposób już zorientowany na działanie człowieka, ważne jest przede wszystkim, by widzieć ów świat społeczny z perspektywy samej osoby działającej, to znaczy odtworzyć subiektywne struktury znaczeń.*[165]

Swój materiał empiryczny gromadziłam kierując się podejściem Fritza Schutze stosując wywiady narracyjne.[166] Uczestnicy badań nie odpowiadali bowiem na pytania według kwestionariusza. Byli oni poproszeni o swobodne wypowiedzi / opowieść o doświadczeniach zawodowych dotyczących asystentury. Wywiady narracyjne zostały przeprowadzone według następującego porządku:

1. Stworzenie odpowiedniej atmosfery oraz zbudowaniu zaufania w relacji badacz – badany.

[161] N.K.Denzin, Y.S.Lincoln (red.) / red. nauk. wyd. pol. K.Podemski, *Metody badań jakościowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN,Warszawa 2009, s.23
[162] T.Bauman, op.cit., s.56
[163] M.Łobocki, op.cit., s. 21
[164] M.M. Miles, A.M. Huberman, *Analiza danych jakościowych*, Białystok 2000, s. 8
[165] H. Krüger, *Wprowadzenie w teorie i metody badawcze nauk o wychowaniu*, GWP, Gdańsk 2005, s. 159
[166] F. Schütze, *Analiza biograficzna ugruntowana empirycznie w autobiograficznym wywiadzie narracyjnym. Jak analizować autobiograficzne wywiady narracyjne*, [w:] Metoda biograficzna w socjologii, pod red. K. Kaźmierskiej, Nomos, Kraków 2012, s. 141 - 278

2. Omówienie celu badań oraz oczekiwań wobec asystenta rodziny w zakresie prowadzonego wywiadu.
3. Swobodna opowieść badanego dotycząca własnych przeżyć, doświadczeń związanych z pełnioną funkcją.
4. Uzyskanie dodatkowych informacji w toku zadawanych pytań– związanych z wypowiedzią badanego oraz przygotowanych przez badacza, jeśli dotychczasowe dane nie są wystarczające do analizy.
5. Stopniowy powrót do rozmowy swobodnej.

Przed rozpoczęciem wywiadów każdemu z badanych zarysowałam zakres tematyczny wypowiedzi kierując się dyspozycjami wynikającymi z problemów badawczych. Żadnych innych ograniczeń nie stosowałam.

4.2.5. Charakterystyka badanych osób i opis terenu badań

Dobór osób badanych jest jednym z kilku elementów postępowania badawczego. Jest niewątpliwie bardzo ważny i wymaga od badacza dużej staranności. Przypadkowy wybór osób może zaburzać tok badań oraz rezultat pracy badacza.

W niniejszej pracy dobór osób badanych nie był przypadkowy. Przeprowadzenie wywiadów narracyjnych z tymi osobami miało na celu poznanie osobistych doświadczeń asystentów rodziny w toku podjętej działalności zawodowej w tym obszarze, ich oczekiwań i wyobrażeń związanych z pełnieniem funkcji asystenta, a także stopnia zaspokojenia tych oczekiwań. W badaniach wzięły udział asystentki rodzin z całej Polski – zarówno z terenów miejskich jak i wiejskich. Była to grupa 24 osób aktualnie pracujących w zawodzie. Osoby te zostały znalezione poprzez ogłoszenie w mediach społecznościowych. Następnie utworzona została liczna grupa osób, które zdecydowały się wziąć udział w badaniach. Po wstępnej analizie dotyczącej zatrudnienia jako asystent rodziny oraz miejsca zamieszkania, zostało wybranych 35 osób – przynajmniej po dwie osoby z każdego województwa. Pierwsze wywiady zostały przeprowadzone w sposób stacjonarny, w miejscu wskazanym przez asystentki rodzin. Następnie, z uwagi na sytuację epidemiologiczną w kraju, pozostałe wywiady zostały przeprowadzone w sposób zdalny, przy użyciu komunikatorów internetowych lub w niektórych przypadkach telefonicznie. W badaniach ostatecznie udział wzięło 24 asystentów rodziny z całej Polski. Były to wyłącznie kobiety. Wiek badanych osób to przedział od 23 do 59 lat. Wszystkie osoby deklarowały posiadanie wykształcenia wyższego, w większości pedagogicznego. Pod względem miejsca zamieszkania/pracy w zawodzie grupa była dość zróżnicowana – były osoby pracujące w małych, miejsko-wiejskich gminnych ośrodkach

pomocy społecznej a także osoby, które pracują w bardzo dużych ośrodkach. Większość osób biorących udział w badaniu deklarowała bycie rodzicem. Jedynie niewielka liczba osób wskazywała, że nie ma własnych dzieci.

Charakterystyki indywidualna badanych osób

Asystentka 1 – województwo lubuskie, wiek 39 lat, doświadczenie zawodowe 2,5 roku, wykształcenie wyższe, pracuje w gminnym OPS, wcześniej pracowała w bankowości.

Asystentka nr 2 – województwo zachodniopomorskie, wiek około 40 lat. Doświadczenie zawodowe 9 lat, wykształcenie wyższe, pedagogiczne. Pracuje w gminnym OPS. Prywatnie dwoje dzieci.

Asystentka nr 3 – województwo zachodniopomorskie, wiek około 40 lat. Doświadczenie zawodowe około 6 lat (na samym początku urlop wychowawczy). Wykształcenie wyższe – spec. resocjalizacja. Gminny OPS. Prywatnie dwoje dzieci.

Asystentka nr 4 – województwo zachodniopomorskie, wiek około 40 lat, doświadczenie zawodowe 4 lata, wykształcenie wyższe – socjologia (lic) i inny kierunek (mgr), obecnie w trakcie studiów praca socjalna. Pracuje w niewielkim ośrodku pomocy społecznej. Prywatnie ma dzieci.

Asystentka nr 5 – województwo łódzkie, wiek około 35 lat. Doświadczenie zawodowe 3 lata. Wykształcenie wyższe – resocjalizacja z profilaktyką uzależnień. Pracuje w bardzo dużym ośrodku MOPR – 150 osób ale obszar pracy asystentów to tylko miasto.

Asystentka nr 6 – województwo śląskie, wiek 56 lat. Pracuje w dwóch ośrodkach – wiejska gmina i miejsko – wiejska gmina. Doświadczenie zawodowe 9 lat. Wykształcenie wyższe, pedagogiczne – wcześniej pracowała w internacie.

Asystent nr 7 – województwo podkarpackie, wiek 59 lat. Doświadczenie zawodowe 4 lata, pracuje w dwóch wiejskich gminach na umowę – zlecenie. Wcześniej prowadziła działalność gospodarczą. Ukończyła pracę socjalną. Prywatnie wdowa, dwójka synów.

Asystentka nr 8 – województwo podkarpackie, wiek 36 lat. Doświadczenie zawodowe około 10 lat z przerwami wynikającymi z braku finansowania stanowiska. Ukończyła licencjat – kierunek pedagogika o dwóch specjalnościach – resocjalizacja oraz opiekuńczo – wychowawcza. Następnie ukończyła studia magisterskie – pedagogika dorosłych z doradztwem zawodowym. Prywatnie mama jednego dziecka.

Asystentka nr 9 – województwo pomorskie. Doświadczenie zawodowe rok. Ukończyła pedagogikę. Pracowała w Centrum Pomocy Rodzinie. Ukończyła również zarządzanie oraz dodatkowo doradztwo zawodowe i pracowała w banku. Następnie poszła na studia psychologiczne oraz ukończyła terapię TSR. Prowadziła swój gabinet terapeutyczny. Pracuje w gminnym ośrodku pomocy społecznej. Prywatnie mama dwójki dzieci.

Asystentka nr 10 – województwo lubelskie. Doświadczenie zawodowe 8 lat. Ukończyła nauki o rodzinie. Wcześniej pracowała w świetlicy, z rodzinami w stowarzyszeniu oraz jako nauczyciel wychowania do życia w rodzinie. Pracuje w gminnym ośrodku pomocy społecznej. Od czterech lat regularnie uczestniczy w spotkaniach zespołu multidyscyplinarnego. Obecnie studiuje psychologię.

Asystentka nr 11 – województwo warmińsko-mazurskie. Wiek 41 lat. Doświadczenie zawodowe 7 lat. Ukończyła pedagogikę i geodezję. Pracowała w nieruchomościach. Obecnie studiuje psychologię. Ukończyła TSR oraz IFS. Pracuje na terenie gminy wiejsko – miejskiej a wcześniej na terenie gminy wiejskie.

Asystentka nr 12 – województwo małopolskie. Wiek około 30 lat. Wykształcenie wyższe. Doświadczenie zawodowe 2 lata. Pracuje w gminnym ośrodku pomocy społecznej. Łączy etat asystenta rodziny z pracownikiem administracji. Prywatnie ma dwie córki.

Asystentka nr 13 – województwo lubelskie. Wiek około 35 lat. Wykształcenie wyższe – pedagogika opiekuńczo – wychowawcza z terapią pedagogiczną. Doświadczenie zawodowe 2 lata. Wcześniej pracowała w wiosce dziecięcej. Obecnie pracuje w gminie wiejskiej. Prywatnie ma syna.

Asystentka nr 14 – województwo mazowieckie. Wiek 27 lat. Wykształcenie wyższe – socjologia, praca socjalna. Przerwane studia doktoranckie. Doświadczenie zawodowe 9 lat. Pracuje w miejsko – gminnym ośrodku pomocy społecznej. Prywatnie mama dwójki dzieci.

Asystentka nr 15 – województwo świętokrzyskie. Wiek około 30 lat. Wykształcenie wyższe – administracja oraz psychologia. Pracuje w małym ośrodku pomocy społecznej oraz w świetlicy wiejskiej. Prywatnie nie ma dzieci.

Asystentka nr 16 – województwo opolskie. Wiek około 35 lat. Wykształcenie wyższe, pedagogiczne. Doświadczenie zawodowe 7 miesięcy. Pracowała w PCPR oraz w szkole. Prywatnie ma córkę.

Asystentka nr 17 – województwo lubelskie. Wiek 37 lat. Doświadczenie zawodowe niespełna dwa lata. Obecnie pracuje w CUS – GOPS został przekształcony w CUS. Wykształcenie wyższe – kulturoznawstwo, przygotowanie pedagogiczne, oligofrenopedagogika oraz public relations. Prywatnie ma dwójkę dzieci a mama była pracownikiem socjalnym.

Asystentka nr 18 – województwo dolnośląskie. Wiek około 35-40 lat. Doświadczenie w zawodzie asystenta roczne, wcześniej przez 12 lat była pracownikiem socjalnym. Wykształcenie wyższe. Prywatnie mama trójki dzieci. Prowadzi też gospodarstwo. Interesuje się modelingiem i fotografią.

Asystentka nr 19 – województwo śląskie. Wiek około 35 lat. Doświadczenie zawodowe 1.5 miesiąca. Gmina wiejska. Ukończyła pedagogikę o spec. Edukacja wczesnoszkolna (lic.) oraz resocjalizacja i opiekuńczo – wychowawcza z elementami pomocy społecznej. Wcześniej pracowała w sklepie zielarskim – formalnie na urlopie rodzicielskim. Prywatnie mama trójki dzieci.

Asystentka nr 20 – województwo pomorskie. Ukończone 60 lat. Doświadczenie zawodowe ponad 10 lat. Pracuje w dużej gminie. Wcześniej pracowała w banku. Obecnie emerytka, studiuje psychologię, chce otworzyć swój gabinet. Jest mamą czwórki dzieci.

Asystentka nr 21 – województwo wielkopolskie. Wiek około 35 lat. Doświadczenie zawodowe 2 lata. Pracuje w MOPR – tylko teren miasta. Wcześniej pracowała z niepełnosprawnymi. Z wykształcenia socjolog, pracownik socjalny i psycholog.

Asystentka nr 22 – województwo podlaskie, wiek około 36 lat. Doświadczenie zawodowe kilka miesięcy. Przed asystenturą pracowała jako pracownik socjalny. Prywatnie jedno dziecko.

Asystentka nr 23 – województwo podlaskie. Wiek 24 lat. Ukończony licencjat z pedagogiki o spec. opiekuńczo – wychowawcza. W planach studia magisterskie. Doświadczenie pół roku. Wcześniej pracowała w sklepie. Prywatnie bez dzieci ale pracowała jako Au Pair

Asystentka nr 24 – województwo warmińsko – mazurskie. Staż pracy 3 miesiące (wcześniej dorywczo pół roku jako AR na zlecenie – łącznie ok. 8 miesięcy). Wcześniej pracowała jako opiekunka osób zaburzonych psychicznie.

Rozdział 5. Asystentura rodziny w doświadczeniach zawodowych czynnych zawodowo asystentów rodziny

5.1. Okoliczności podjęcia pracy w zawodzie asystenta rodziny

Rozpoczynanie kolejnych etapów w życiu, każdy człowiek podejmuje nowe wyzwania, zazwyczaj dokonuje pewnych refleksji związanych z tym, co nas czeka, czego się możemy spodziewać, jak działać, co robić. Taką sytuacją jest też podjęcie pracy w podejmowanym zawodzie – pojawia się wówczas nuta niepewności, własne pomysły związane z realizacją obowiązków zawodowych, a także oczekiwania dotyczące nowej roli zawodowej.

5.1.1. Nadzieje i oczekiwania asystentów rodziny na etapie rozpoczynania kariery zawodowej

W przeprowadzonych wywiadach narracyjnych, asystentki rodziny opowiadały o własnych oczekiwaniach dotyczących asystentury rodziny – zarówno w obszarze pracy z rodziną jak i w dotyczących warunków pracy. Te oczekiwania dotykały różnych aspektów pracy asystenta. Niektóre z osób rozpoczynając opowiadanie swojej historii, przedstawiały swoje oczekiwania dość jasno, inne nie były do końca pewne swoich wyborów, a co za tym idzie, nie bardzo wiedziały, czego można oczekiwać - nie były po prostu przygotowane na to, co może je spotkać. Praca w instytucjach pomocowych stanowi swego rodzaju poczucie misji, pomocy drugiemu człowiekowi. Rozpoczynając studia pedagogiczne, psychologiczne czy też inne, które związane są z pracą z drugim człowiekiem, należałoby przyjąć, że nie jest to praca łatwa, jednak często satysfakcjonująca. Od osób pracujących na rzecz innych ludzi, wymaga się również dużych pokładów empatii i zrozumienia. Nie jest to jednak praca dla każdego. Tak też określiły swoje oczekiwania niektóre asystentki rodziny: *Ja zawsze pracowałam z ludźmi i chcę pracować z ludźmi, i to dla mnie taki rodzaj pracy jest najbardziej bliski, najbardziej odpowiedni. I też trochę w sytuacjach pomocowych, taką trochę mam misję – nie wiem – pomagać ludziom. Tak sobie przynajmniej to wyobrażałam na początku. Wydawało mi się, że to praca, w obszarze społecznym, ale takim pomocowym.* (Dagmara). W tym przypadku, wyrażona jest chęć pomocy drugiemu człowiekowi. Osoby, które w większym stopniu orientowały się na czym może polegać praca w instytucji pomocowej, zdecydowanie lepiej radziły sobie z różnymi trudnościami, które się pojawiały, co z kolei w dużej mierze może rzutować na poczucie wypalenia zawodowego ale także na taką codzienną motywację do pracy, zaangażowanie. Matylda opisuje swoje oczekiwania w kategorii pomocy innym: *Oczekiwania były takie, że będę pomocna, że będę mogła komuś pomóc. Z czystym sercem, z tym, że pracuję*

uczciwie i uczciwie będę mogła kogoś zmotywować, uczciwie będę mogła być pomocna, być przy kimś i jakoś razem stworzymy fajną drużynę, która idzie i to robi. I takie były moje wyobrażenia. Tak jest do tej pory, ja cały czas mam takie wyobrażenie. Jestem obok, nie przeszkadzam - kiedy ktoś padnie jestem po to, aby podnieść, żeby pocieszyć i powiedzieć: ,,Dasz radę! Możemy to zrobić tak, możemy to zrobić tak…Powiedz mi, czego ty chcesz? Jak chcesz? Jak ma wyglądać twoje życie? Czy chcesz być w tym miejscu, czy chcesz być w innym miejscu?" Jestem dla swojego klienta po to, żeby być przy nim, czy jest źle czy jest dobrze. Tak sobie wyobrażałam rolę asystenta, który asystuje, który jest i który może pomóc w pewnych rzeczach, a w pewnych rzeczach może powiedzieć: ,,Umiesz zrobić to sam! Nie jestem już tu potrzebna!" (...) w tej pomocy nie ma granic dla mnie, to były moje oczekiwania wobec ośrodka, który współpracuje z innymi podmiotami, a nie zamyka się. I tylko robi swoje, czyli to jest dla mnie pomoc. Dla mnie oczekiwaniem było też to, że jesteśmy dla ludzi i z nimi, choćby nie wiem co. Nawet jeżeli jest wniosek w sądzie o to, że jest zaniedbanie, że jest alkohol, że ja jako asystent jestem w tym sądzie i siedzę na ławce razem z nimi. I tak robię do tej pory. Po prostu. Że ja jestem z nimi wtedy, kiedy jest dobrze i jestem z nimi wtedy, kiedy jest źle.

Praca asystenta rodziny powiązana często z ośrodkami pomocy społecznej, może kojarzyć się z innymi przedstawicielami tej instytucji. Wymogi formalne stawiane kandydatom na asystenta rodziny są nieco łagodniejsze, niż te, które należy spełnić, aby zostać pracownikiem socjalnym. Stąd często osoby, które chciałyby zostać pracownikiem socjalnym, zostają początkowo asystentem rodziny. W wypowiedziach asystentów rodziny pojawiły się wyobrażenia związane bezpośrednio z pracą pracownika socjalnego – niektórzy uznali, że ten pokrewny instytucjonalnie zawód, będzie również swoistym wzorem czy podstawą pracy również dla nich. Danuta opowiada: *Chyba sobie nie wyobrażałam. Bardziej mi się kojarzyło to z pracą pracownika socjalnego, taką, więcej w biurze, mniej nieco w terenie i mniej w tych takich bezpośrednich relacjach. W ogóle, to wszystko było dla mnie nowe. Pomimo, że po kierunku praca socjalna, ja doskonale wiedziałam, z czym się mam mierzyć. Praktyka okazała się całkiem inna.* Alicja bardzo chciała pracować w instytucji pomocowej – bardziej chciała zostać pracownikiem socjalnym, ale: *zadzwonił do mnie dyrektor, że szukają asystenta. Bardziej spodziewałam się, że będę pracownikiem socjalnym, a o asystenturze po prostu nie wiedziałam, ale wiedziałam, że chcę pracować w ośrodku pomocy społecznej i w charakterze pomocowym.* Dalej, w wypowiedzi asystentki usłyszeć można o koncepcji czystej kartki, gdzie nie wiedziała ona na czym polegać będzie jej zadanie. Miała jedynie pewne wyobrażenia związane z wolontariatem a ściślej mówiąc z pracą pomocową w ośrodku pomocy społecznej: *Jak, jak będzie wyglądała moja praca, jako asystentka? Nie, ja w ogóle wchodziłam jako czysta*

karta do swojego zawodu. Powiedziano mi, że szukają asystenta, więc oczywiście weszłam w Internet i przeczytałam ustawę i poznałam ten zawód. Natomiast w ogóle nie miałam pojęcia jak będzie wyglądała praca, z czym się zetknę – byłam po prostu czystą kartą. Miałam jakieś wyobrażenia, ale dla mnie to było takie trochę idealistyczne, to znaczy ja sobie wyobrażałam, że ja będę pracownikiem pomocy społecznej, który po prostu pomaga ludziom. I to była cała moja wiedza i wyobrażenia na temat tej pracy. Bo ja po prostu wcześniej nawet nie zajmowałam się wolontariatem, znaczy jako taka w sumie wolontariuszka nawet nie zarejestrowana, tylko zawsze tam w jakiś taki wolontariat, wolontarystycznych inicjatywach brałam udział. I tak sobie chyba też trochę wyobrażałam pracę w ośrodku pomocy społecznej, jako po prostu taką pracę społeczną. Taki trochę wolontariat. Nie miałam wyobrażenia na temat tego, czym się zajmuje, że będę pomagała ludziom ale nie byłam przygotowana na pracę z rodzinami. Wydaje mi się, że znakomicie potrafiłam rozmawiać z ludźmi, zrobić świetną diagnozę, natomiast to, jak pracuje się z rodzinami, to już jest kwestia doświadczenia, a nie wykształcenia. W międzyczasie zrobiłam pracę socjalną.

Nie bez znaczenia była – a niektórych przypadkach nadal jest – nieokreślona konkretnie rola asystenta rodziny. Osoby wchodzące do zawodu w czasie, gdy asystentura rodziny dopiero zaczęła się w Polsce pojawiać obligatoryjnie miały zupełnie inne oczekiwania dotyczące pracy w asystenturze. Wszystkie te oczekiwania w różnym czasie zderzały się z rzeczywistością. Asystentki zaskoczyła ilość pracy spędzonej poza ośrodkiem pomocy społecznej, pomimo, że z opisu zawodu wynika, iż jest to praca prowadzona w miejscu zamieszkania rodziny lub też w miejscu wskazanym przez rodzinę. Helena opowiada: *Pierwsza taka styczność, polegająca na tym, że moja praca na samym początku wyglądała dokładnie w ten sposób, że nie spędzałam w biurze czasu, nie miałam biurka, nie miałam w ogóle nic tam w biurze - nie było takiej potrzeby, takiej kompletnie nie miało kierownictwo. Ja po prostu miałam być cały czas w terenie*. Należałoby w tym miejscu przypomnieć, że w czasie, kiedy zawód asystenta pojawił się w ośrodkach pomocy społecznej nie było takiego dostępu jak później do literatury i szkoleń z tego zakresu, sami pracownicy ośrodków nie do końca też wiedzieli, jaka jest rola asystenta. Stąd też często miało miejsce nieprzygotowanie ośrodków organizacyjne. Asystent miał być pracownikiem, który pracuje w miejscu zamieszkania rodziny, nie w siedzibie ośrodka. Początkowo wielu asystentów korzystało przecież z urządzeń, które nie były im przypisane. Najważniejsza była bowiem praca z rodziną, a realizacja założeń planu pracy stanowiła najistotniejszy element tej współpracy. Lidia wspomina: *Jak zaczynałam pracę to nie miałam żadnych wyobrażeń. Żadnych. Założenia były fajne. Miałam oczekiwania takie, jak miałam w założeniach – że usiądziemy sobie razem, dojdziemy do porozumienia jakie mają problemy*

i będziemy nad nimi pracować. Osoby, które później pojawiły się w zawodzie, również nie do końca zdawały sobie sprawę z tego, na czym polegać ma praca asystenta, choć przecież asystentura rodziny funkcjonuje od kilkunastu lat. W ich przypadku miały one już dostęp do literatury i artykułów w Internecie, z których czerpali nową wiedzę. Najczęściej korzystano z pozycji I. Krasiejko, która od lat zajmuje się asystenturą rodziny. W miarę upływu lat coraz więcej informacji, także wyników badań mieszczących się w obszarze asystentury rodziny. Pojawiały się również rekomendacje i wnioski do dalszej pracy opracowywane na podstawie wypowiedzi osób pracujących w zawodzie. To w dużej mierze przyczyniło się do wypracowywania pewnych strategii związanych z asystenturą. Asystenci w wielu przypadkach posiłkowali się artykułami dostępnymi w Internecie: *Tak sobie myślałam, a co to tam asystent rodziny? Poczytałam trochę na necie, mówię: ,,Przecież to nie być trudne – przyjść, pogadać i sobie pójść." Początki były ciężkie. O czym tu z rodziną gadać przez dwie godziny. Lipa. Teraz znacznie inaczej postrzegam tą pracę jak na początku.* (Beata)

Jako, że wszelkie zapisy prawa nie stanowią o konkretnych przykładach działań przypisanych asystentom, co z stanowi duża trudność dla osób realizujących tę formę pomocy rodzinie. Nie możemy bowiem przewidzieć, co należałoby zrobić w danej, konkretnej, jednostkowej sytuacji. Nie da się przypisać zawsze tych samych działań poszczególnym rodzinom. Nie należy koncentrować działań jedynie w wybranych obszarach, ponieważ rodziny są zawsze wieloproblemowe, co wymaga wielowymiarowego postępowania. O swoich oczekiwaniach, wyobrażeniach właśnie w takim tonie opowiada Agata: *Nie miałam jako tako jakiś typowych oczekiwań. Niewiele wiedziałam o pracy asystenta, bo też nie oszukujmy się – żadna ustawa konkretnie nie mówi jak asystent ma pracować* (…) *więc trudno mi powiedzieć, czy ja miałam jakieś wyobrażenia. Bardziej byłam podekscytowana tym, że to będzie nowe wyzwanie po prostu.*

Wraz z upływem czasu w ośrodkach pomocy społecznej przyjęły się pewne normy związane z asystenturą rodziny. Mimo, iż ta rola asystenta jest nadal taka nie do końca jednoznaczna dla wszystkich, kierownicy jednostek o tej roli powinni wiedzieć wiele, a także wskazać kierunek działań asystentom. Asystenci bowiem nie zawsze otrzymują konkretne polecenia ze strony przełożonych. Zdarza się, że asystent, który pracuje w dwóch różnych ośrodkach, musi realizować zupełnie odmienne przyjęte w każdym z nich normy i działania. Dużym atutem jest specjalistyczna wiedza kierownictwa o zawodzie asystenta rodziny i też wstępnie nakreślony pomysł realizacji asystentury rodziny w ośrodku. Asystenci bowiem próbują początkowo szukać wsparcia u innych pracowników ośrodka, starają się rozpoznać, jakie są przyjęte założenia czy normy. W wypowiedziach badanych pojawiły się próby

formułowania oczekiwań od kierownika: *Miałam też taki kłopot, bo nie wiedziałam, jaka jest moja rola? Czy jest ona interwencyjna, czy pomocowa? Z jednej strony dostawałam informacje, że muszę pilnować, kontrolować – to były przeważające informacje, a z drugiej strony dostawałam takie informacje, że muszę tym klientom pomagać. Ciężko mi było jedno z drugim połączyć. Dopiero później zaczęłam o tym czytać i kilkakrotnie odbyłam rozmowę z panią kierownik, bo po prostu potrzebowałam dookreślenia tej mojej roli. I tak bardziej szliśmy w stronę roli takiej pomocowej i ja też nabierałam większego rozumienia tego, co ja robię, co jest celem tej pracy* (Alicja). Ważne jest zatem jednoznaczne usytuowanie asystenta rodziny w strukturze pomocy społecznej.

Problemy, z jakimi mierzą się rodziny również stanowią dla asystentów punkt odniesienia w tych oczekiwaniach. Decydując się na pracę w instytucji pomocowej, należałoby zdawać sobie sprawę, że pojawi się różnorodność i mnogość problemów u osób, z którymi będzie się pracowało. Niejednokrotnie asystentki opowiadały, że były zaskoczone skalą problemów, z jakimi mierzą się rodziny. Nie są to problemy błahe, które wymagają niewielkiej korekty, a problemy, które najczęściej od lat stanowią duże zagrożenie dla rodziny i z którymi próbują się uporać członkowie rodziny przy pomocy pracowników różnych instytucji. Swoje oczekiwania wobec zawodu przedstawia Weronika następująco: *Myślałam, że pójdę parę razy do jednej rodziny i świat zbawię. Że ich nauczę pracować, sprzątać , ogarniać budżet, zakupy i dzieciaki. Natomiast, niestety się nie udało. Myślałam, że pójdę do pracy parę razy, zakończę współpracę z rodziną. Niestety, czasami są rodziny, z którymi współpracuję już 7 lat i podejrzewam, że będzie się z nimi pracowało do momentu aż dzieci będą pełnoletnie. Myślałam, że będzie lepiej.* Zofia z kolei opowiada: *Wiedziałam, że będą problemy, ale nie wiedziałam, że aż takie. Aż tyle naraz w niektórych rodzinach i nie myślałam, że aż tak niektórym nie będzie zależało. Że mają po prostu te dzieci i tą rodzinę gdzieś.* Osoby pełniące funkcję asystenta nie są osobami przypadkowymi i bardzo często, o ile oczywiście mają już jakieś doświadczenie zawodowe, nierzadko już pracowały z innymi ludźmi. Żaneta, która wcześniej pracowała w centrum terapeutycznym również zwraca uwagę na skalę problemów, która negatywnie ją zaskoczyła: *Ja po pierwszych trzech dniach już chciałam zrezygnować, byłam przerażona totalnie. Jak pracowałam w centrum terapeutycznym, to też przychodziły do mnie osoby, ale powiedzmy z dużo mniejszą ilością problemów. Jak zaczęłam czytać te, te teczki tych rodzin, to sobie pomyślałam, co tutaj się dzieje! To w ogóle nie jest do poukładania. Mnie to po prostu docisnęła ilość tych rzeczy, które dzieją się w tych rodzinach.* Gabriela natomiast opowiada: *Od razu byłam zainteresowana asystentem rodziny z tego względu, że ja skończyłam resocjalizację z profilaktyką uzależnień i tutaj widziałam pole do popisu nie tylko w zakresie*

pracy z dziećmi, ale też z dorosłymi, którzy mają różne, różne problemy. Jak weszłam do tego zawodu rzeczywistość trochę mnie tutaj zweryfikowała. Dalej jest to ciekawa pełna wyzwań satysfakcjonująca wkurzająca, wnerwiająca praca, bardzo ciężka praca. (...) W tym zawodzie nie można oczekiwać jakiś dużych liczb, chociaż sprawozdania pokazują inaczej. W pracy asystenta liczą się przecież drobne sukcesy, bo nie zawsze udaje się nawet w małym stopniu zmienić styl życia rodziny, podejście jej członków czy też zmienić obraz świata, tak, aby można było wdrażać jakieś działania i w ten sposób wyprowadzić rodzinę z systemu pomocy społecznej.

Niektóre z problemów, występujące w rodzinach, często wymagają nagłej interwencji – niewystarczająca jest już wyłącznie rola towarzysza czy też osoby wspierającej. Asystentki nierzadko wspominały, że w wielu przypadkach na przydzielenie asystenta rodzinie było już za późno, ponieważ ogrom problemów sprawił, że był on kolejną osobą, która bezskutecznie próbowała coś zmienić, uratować przed poważnymi konsekwencjami wieloletnich zaniedbań. O oczekiwaniach towarzyszących podjęciu roli asystenta rodziny opowiada Julia: *Niespecjalnie miałam jakieś wyobrażenia o tym zawodzie. Za bardzo nie rozumiałam chyba, ale w związku z tym, że całe życie pracuję z ludźmi i pracowałam z niepełnosprawnymi, ze starszymi, a ponadto z wykształcenia jestem pracownikiem socjalnym, socjologiem, teraz także psychologiem, stwierdziłam, że chyba sobie poradzę. Nie ukrywam, że mnie zaskoczył poziom problemów. Jestem zdziwiona, wręcz zaskoczona. Mam poczucie, że często pracuję jako interwent kryzysowy, że gdzieś to się wszystko jakoś tak miesza.*

Zdarza się, że asystentki przed podjęciem pracy zostały przygotowane w pewnym stopniu do zderzenia się z rzeczywistością, jaką jest praca z rodziną wieloproblemową. Asystent rodziny rozpoczynając pracę, najczęściej otrzymuje do wglądu całą dokumentację rodziny. Są tam wszelkie informacje dotyczące członków rodziny, nierzadko wywiady pracownika socjalnego, notatki służbowe, informacje dotyczące stanu zdrowia - w szczególności, jeśli wypłacane są jakieś świadczenia. W dokumentach tych znajdują się również plany pracy z rodziną i sprawozdania z ich realizacji, czasami sporządzane przez kilku asystentów. Można zatem w takiej sytuacji zauważyć jak wyglądała praca z rodziną przez kilka ostatnich lat. Nie jest to łatwe, jednak w pewnym sensie przygotowuje pracownika do zderzenia z problemami rodziny jeszcze przed podjęciem współpracy. Swoje oczekiwania przedstawia Patrycja: *Na początku powiedziano mi, żebym uważała, bo to są różne środowiska, że różne rzeczy mogą mnie tam spotkać. Czytając przez pierwszy dzień wszystkie teczki, zapoznałam się z sytuacją, też wiedziałam, że niektóre rodziny po prostu są już od wielu, wielu lat pod asystenturą, więc wiedziałam, że pracując z niektórymi z nich raczej wątpię, że coś uda mi się wypracować.*

Wcześniej niejedna, a nawet kilka asystentek po prostu nie potrafiła. Asystentki rodziny w swoich wypowiedziach uwzględniły również oczekiwania dotyczące realizacji celów wynikających z planu pracy. Każdy asystent zobowiązany jest bowiem do sporządzenia planu pracy i jego realizacji we współpracy z rodziną. W dokumencie tym zawarte są problemy, jakie występują w rodzinie, a także propozycje dotyczące ich rozwiązywania. Na początku może się wydawać, że te rozwiązania są przecież oczywiste a plan zostanie zrealizowany bardzo szybko i sprawnie. Pojawia się poczucie sprawczości asystentek, wiara we własne możliwości a co za tym idzie – w uzdrowienie rodziny, poprawa ich funkcjonowania. Małgorzata wspomina: *Pracę z rodziną to sobie wyobrażałam tak, jak jest w tej chwili. Nic się nie zmieniło do tej pory – że nie będzie łatwo. Że to wymaga dużo pracy, dużo nakładu. Ja jestem po doradztwie psychospołecznym, ukończyłam też pracę socjalną takie studium i już wiedziałam, że to nie będzie tak, że pani Gosia przyjdzie i powie, że jak zrobicie to i to, to będzie taki i taki efekt, tylko wiem, że to wymaga dużo czasu, przemyśleń, wzbudzenia motywacji w tych rodzinach, i tak jest do tej pory. Plany dotyczące pracy z rodziną - myślałam, że to wszystko będzie szło szybko, sprawnie i efektywnie.* Inna asystentka, Hanna opowiada: *Moje założenie było takie, że będę pomagała, że ocalę tę rodziny, nauczę ich wiele, i wpuszczę w nowe życie z nowymi zasadami. Taka była moja wizja. Początki pracy są takie, że zapał jest, później gdzieś, jak już nie ma rezultatów, nie ma tych naszych w górę pnących się ołtarzyków dla nas.* Były również wypowiedzi, w których asystentki rodziny w pełni zdawały sobie sprawę z tego, jak trudno osiągnąć cel, zawarty w planie pracy. Były to najczęściej osoby, które pracowały wcześniej w pomocy społecznej lub innych instytucjach związanych z pracą na rzecz rodziny. Sabina opowiada: *Jak byłam pracownikiem socjalnym, to też tak samo uważałam, że asystent rodziny, to jest w ogóle funkcja niepotrzebna. Nigdy nie miałam jakichś wielkich planów, z tego względu, że będąc pracownikiem socjalnym, dobrze wiem, że osiągnięcie jakichś efektów zamierzonych to nie jest jedno spotkanie czy tam trzy miesiące i problem z głowy. Więc nigdy nie podchodziłam do tego, że na pewno wszystkich naprawię. Bo po prostu wiem, że tego się nie da. Pracując jako pracownik socjalny tyle lat, wiedziałam, że to nie jest takie hop – siup, więc nie podchodzę z takimi założeniami. Uważam, że jeżeli efekty osiągniemy to super, jeżeli nie – to też musimy żyć dalej. Niestety częściej tych efektów nie osiągniemy niż osiągniemy, z tego względu, że są takie rodziny, które wrosły w to życie, w ten styl i żeby cokolwiek zmienić, to bardzo duży problem.*

Asystentki podobnie wyobrażały sobie samą pracę z rodziną. Wydawać by się mogło, że wiele uda im się zrealizować, zdziałać - w końcu praca z rodziną opiera się w większości na realizacji planu pracy, zatem i oczekiwania asystentek w tym obszarach nie różnią się od siebie

znacząco. Danuta mówi: *Każda rodzina to jest żywy organizm i całkowicie inny, i czasem to zależy nawet od pory dnia, jak oni postąpią, i od ich nastroju, i po prostu my wchodzimy do rodziny, mamy może jakiś nawet w głowie plan o czym porozmawiamy, co tam dziś zrobimy, co ja im powiem. A okazuje się, że ja wchodzę i całkiem coś innego tam wynika.(...) Czasami rodzice mnie zaskakują, jak niewiele wiedzą o własnych dzieciach, czyli nie rozmawiają z nimi, są skupieni bardziej na sobie. Ja sobie wyobrażałam, że każdy rodzic - raczej każdy rodzic kocha swoje dziecko, chce dla niego jak najlepiej i w taki rozsądny sposób motywuje to dziecko, żeby się dobrze uczyło, żeby się odpowiednio zachowywało. Żeby potrafiło sobie poradzić w różnych okolicznościach. Zdarza się, że przychodzę do rodziny i po pewnym czasie obserwuję, że to nie rodzic się zajmuje dzieckiem, tylko dziecko się opiekuje rodzicem. Szczególnie to się zdarza w rodzinach, gdzie jest alkohol. (...)Co do rodzin to myślałam, że bardziej ich naprawię Jak się pojawię, jak mnie poznają, to po prostu się tak poprawią, że wszystko pójdzie jak z płatka.* Wielu asystentkom wydawało się, że przychodząc do rodzin, będą mówiły, co i jak mają zrobić członkowie, czasem coś rodzinie pokażą, a rodziny potulnie spełnią ich polecenia - takie podejście dyktatorskie, które pojawia się później w stylach pracy asystentów. Takich wypowiedzi było kilka. Justyna opisuje swoje oczekiwania następująco: *Nie byłam nakierowana na pomoc ludziom, na jakieś takie wyższe cele nadrzędne, tylko po prostu terapię dla mnie. Moje wyobrażenia dotyczące pracy asystenta były bardzo wygórowane, bo ja sobie myślałam, że ja sobie będę do tych ludzi chodziła, będę im mówiła, pokazywała, robiła z nimi coś a oni będą mnie pokornie słuchać i wykonywać wszystko to, co ja im będę mówić. Tak! Takie miałam wyobrażenie!* Odmiennym podejściem było podejście towarzyszące, które również można wyodrębnić jako pewnego rodzaju styl pracy z rodziną. Swoje oczekiwania, co do działań w obszarze pracy z rodziną Dagmara opisuje w ten sposób: *Ja sobie wyobrażałam, że może na podstawie tego, co czytałam kiedy się przygotowywałam do rozmowy kwalifikacyjnej –trochę informacji starałam się uzyskać – może nie jakieś grube książki, ale jakieś artykuły w Internecie i sobie wyobrażałam, że będę jeździć do rodzin, że moja praca będzie polegać głównie na jeżdżeniu do rodzin, przebywaniu z nimi u nich w domu, robieniu z nimi rzeczy…robieniu – może nie do końca – towarzyszeniu w robieniu rzeczy domowych – chociażby porządku, że jakimś takim wspieraniu, podpowiadaniu, doradzeniu w takich może wychowawczych sprawach – o! Tak wychowawczych. Wydawało mi się, że tak mogę teraz, mogę tak powiedzieć, że to tak głównie na tym będzie polegać, że po prostu będę starała się tym ludziom jakoś uporządkować trochę życie, pomóc w takich doraźnych rzeczach, że rozmawiać o problemach – bo ja bardzo lubię rozmawiać z ludźmi o problemach ich. Tak trochę takie zapędy psychologiczne może mam, dobrze mi się porozmawia i, i zwykle staram się*

zrozumieć i pomóc, o tak! Wśród znajomych i obcych, i ogólnie takie mam…jakieś w sobie potrzebę. Martyna w swojej wypowiedzi przypomina o zrozumieniu i zaufaniu, które przecież jest ogromnie istotne w pracy z drugim człowiekiem, szczególnie jeśli celem nadrzędnym jest przezwyciężenie trudności, które występują w rodzinie: *Takie było wyobrażenie, że od razu takie będzie zrozumienie, że od razu zbudujemy, ale jednak tak trochę trzeba jednak czasu do tego, żeby coś zacząć działać. Takie zaufanie potrzebne też jest między nami a rodzinami a ten czas trwa.* Do tego wszystkiego zatem potrzeba czasu ale też i szczególnego podejścia, zdobycia zaufania, jak również okazania zrozumienia, mimo, że czasem wydaje się, że wszystko komplikuje się na własne życzenie.

Kobiety, biorące udział w badaniach, wielokrotnie zwracały uwagę na współpracę na rzecz rodziny między instytucjami i niejednokrotnie ich wypowiedzi dotyczące tej współpracy, związane były z tymi pierwszymi oczekiwaniami, które towarzyszyły im na początku drogi asystenta rodziny. Małgorzata: *Rozpoczynając pracę asystenta rodziny to przede wszystkim oczekiwałam tego, że będzie lepsza współpraca między nami a instytucjami, bo generalnie spotkałam się z tym czymś takim, że to mnie pytano jak wygląda sytuacja w rodzinie, bo uzupełniają sobie notatki.* Współpraca na rzecz rodziny nie należy do łatwych, tym bardziej, że jest to praca z kolejną grupą osób a ceną jest poprawa sytuacji rodziny, która tego potrzebuje. Bycie zespołem, który ma podobne pomysły, jest konsekwentny i jeszcze w tym wszystkim nade wszystko stawia dobro członków rodziny. *Miałam bardzo duże oczekiwania wobec zespołu i wobec pracownika socjalnego, i też wobec kierowników. Niestety jestem trochę perfekcjonistką i wymagam. Od kierownika – że będzie działał, wtedy kiedy może działać, i że mamy taki wachlarz możliwości, że jest mnóstwo organizacji pozarządowych, że możemy tych ludzi wysyłać, a czasami ci kierownicy tacy, że tak się nie da. Ja jestem asystentem, który chodzi z rodzinami do restauracji. (...) Oczekiwania to były właśnie takie, że będzie zespół, że świat jest otwarty, że jest dużo organizacji, które mogą pomóc, że nie chodzi o pieniądze, że w tej pomocy nie ma granic dla mnie, to były moje oczekiwania wobec ośrodka, który współpracuje z innymi podmiotami, a nie zamyka się.(...) Miałam wyobrażenia właśnie takie, że będziemy zespołowo pracować, że będziemy jednym zespołem. Takie miałam wyobrażenia! Miałam! Nie potwierdziły się* (Beata). Niektóre z osób biorących udział w badaniu przyznały, że oczekiwania miały wobec własnej osoby, już nawet nie wobec samej instytucji czy innych osób. Matylda wspomina: *Oczekiwania raczej miałam wobec siebie. Na samym początku powiedziano mi, że to jest trudna praca. Ale przyszłam też do ośrodka w sytuacji, kiedy poprzedni asystent niekoniecznie był szczery z ośrodkiem, czyli dużo ukrywał. Zadaniowy czas pracy też powoduje to, że jest większe prawdopodobieństwo oszukiwania, czyli niekoniecznie*

był w pracy, niekoniecznie mówił o wszystkich rzeczach, które się dzieją w rodzinie. Tak też jest, po prostu. Patrycja opowiada o swoich negatywnych odczuciach w obszarze instytucji samego ośrodka, choć ja sama przyznaje – podjęła się pracy w zawodzie asystenta: *MOPS mi się kojarzył źle. Zawsze. Tutaj nie będę w ogóle oszukiwać. I byłam bardziej tak negatywnie nastawiona do tej pracy. Więc myślę sobie: ,,No dobra! Zobaczymy, spróbujemy." Raczej właśnie podchodziłam do tego - jakieś sprawdzenie siebie i wyzwanie niż tak, żebym faktycznie sobie znalazła miejsce tam jakieś. Tylko jako i wyłącznie taki zawód przejściowy, tak, żeby sobie zrobić trochę doświadczenia w zawodzie i po prostu przetrwać trochę, popracować w trakcie studiów dalszych.* W tej wypowiedzi pojawił się wątek zatrudnienia jako asystent na pewien czas, w celu zdobycia doświadczenia zawodowego. Wiele badanych osób nie wiąże przyszłości z rolą asystenta – jest to praca na jakiś okres – czasem dłuższy, czasem krótszy ale jednak nie na stałe. Wszystkie te oczekiwania niewątpliwie dotyczyły samej istoty współpracy z rodziną i właśnie w taki sposób zostały sklasyfikowane. Niemniej na uwagę zasługują jeszcze wypowiedzi asystentek związane z planami, co do obszaru pracy z rodziną. Ujęłam je w tym miejscu z uwagi na podobne lub też zamienne używanie przez osoby badane wyrażeń związanych z wyobrażeniami, oczekiwaniami, założeniami oraz też planami związanymi z rodzinami jeszcze przed rozpoczęciem pracy w zawodzie. I tak wspomina Agata: *Zakładałam że będzie to bardziej taka praca, takie pstryknę palcami i się wszystko pozmienia. Może teraz trochę przekoloryzowałam, ale powiem im to i tamto, to oni będą wiedzieli, że tak mają to zrobić i, że to będzie takie proste. A tu się czasami powtarza tak po 10, po 50 razy różnymi słowami i mimo to, to nie trafia. Te przytakiwanie i te ,,tak, tak! Przecież ja tak zrobię" A za chwilę to wszystko gdzieś tam pryska i, i jak gdyby pracujesz na nowo nad tym samym, więc chyba to było takie.* Niektóre osoby przedstawiły swoje wyobrażenia w formie pomysłu na pracę z rodziną. Zaczynając pracę w zawodzie, nie wszystkie miały jednakowe wykształcenie. Sam kierunek pedagogika związany jest przecież z wieloma specjalnościami. Czasem jednak asystentki kończyły takie studia, na których pojawiły się zajęcia związane z pracą z rodziną, jak w przypadku Heleny: *Myślę, że tutaj na uczelni sporo różnych koncepcji było nam przedkładanych. Wydaje mi się, że to raczej miałam takie wyobrażenia, że to będzie tak, jak mniej więcej byliśmy uczeni i to się chyba tak mniej więcej posprawdzało.* Jedna z asystentek z bardzo dużym stażem wspomina swoje początki opisując pewien rodzaj niewiedzy, kiedy to trzeba wejść do rodziny a jednak wiedza zdobyta podczas studiów nie znajdowała żadnego odzwierciedlenia w pracy asystenta: (Renata) *To była taka trochę, no dość trudna sytuacja, ponieważ ja weszłam do rodzin jeszcze bez żadnych szkoleń. I to weszłam ja jako ja. Na wszystkie te teoretyczne informacje o doradztwie społecznym, nijak się miały do rzeczywistości,*

gdzie wchodzę do domu – była siódemka dzieci. I teraz jak tu się zabrać do tematu, od czego zacząć. Gdzie w każdym kącie jest jakiś problem. Mówimy lata wcześniej – przecież wiadomo, że nie było wsparcia finansowego. Najczęściej spotykałam się z biedą albo nie było prześcieradeł, nie było kołder. Ja właściwie zaczynałam od materialnych takich kwestii - moje pierwsze pomysły to były zorganizowanie przestrzeni. To chyba najbardziej było dla mnie oczywiste.

Kolejnym obszarem, który wybrzmiał podczas przeprowadzonych badań, były oczekiwania związane z warunkami pracy oferowanymi przez instytucje, w których to zostali zatrudnieni asystenci rodziny. W przypadku rozmówczyń istotną kwestią okazał się rodzaj umowy. Asystentki dość często zaczynały swoją pracę w oparciu o umowę zlecenie, czego nie do końca się spodziewały. Takie sytuacje miały miejsce szczególnie w początkowym okresie zatrudniania asystentów przez ośrodki. W wypowiedziach asystentek pojawiły się też informacje o różnych projektach, których realizacja powiązana była z zatrudnianiem asystentów – były to dodatkowe źródła finansowania. Zofia wspomina: *Na początku było źle, bo na początku była umowa zlecenie. Uznali, że to się musi rozkręcić, więc na początku to wyglądało źle i dlatego ja zaczęłam w drugim ośrodku pracować. Bo miałam tu na początku tylko cztery rodziny na umowę zlecenie. Potem sześć, potem osiem i to tak szło. Potem mi dali pół etatu i ja powiedziałam: „Szukam w drugim miejscu" i zaproponowali, że przez pół roku będę opiekunką środowiskową.* Wypowiedź kolejnej z rozmówczyń, Heleny, również wskazuje na niezbyt pożądany rodzaj umowy: *Ja się bardziej spodziewałam, że będzie to jednak umowa o pracę, natomiast okazało się, że to jest umowa – zlecenie. I byłam niezadowolona z tego powodu*. Oprócz rodzaju umowy istotna okazała się jej długość. Najczęściej pracownikom zależy na pewnej stabilizacji, pewności zatrudnienia, którą daje przede wszystkim umowa o pracę na czas nieokreślony. Podobnie też w przypadku badanej grupy – oczekiwania były związane nie tylko z rodzajem umowy ale też z długością jej trwania, choć w dużej mierze asystentki zdawały sobie sprawę, że takiej umowy od razu nie otrzymają i czeka je okres próbny. Agata opowiada: *Ja mam teraz umowę na czas określony, czyli na te 12 miesięcy. Teraz to jest tak, że 3 miesiące tego próbnego, potem na rok się zatrudnia i dopiero później gdzieś tam jest umowa na stałe. Więc spodziewałam się tego, jest to na szczęście umowa o pracę a nie na zlecenie*. Dagmara natomiast mówi: *Może się spodziewałam szybciej umowy na stałe. Bo powiem szczerze, że nadal jej nie mam.*

Istotnym elementem zawieranych umów z asystentami rodziny, jest zapis o zadaniowym czasie pracy, który jest zresztą różnorako interpretowany przez instytucje. Wydawać by się mogło, że sprawa jest oczywista – pracownik ma do wykonania określone

zadania, których realizacja jest weryfikowana. Jednak w ośrodkach czasem pojawiają się różne zalecenia związane z realizacją umowy z zadaniowym czasem pracy – asystenci rozliczają się z konkretnych godzin, o wyznaczonych godzinach meldują się w ośrodku. Nie zawsze jest ta dowolność, chociaż stanowi ona przecież pewien pozytywny element dla pracowników, którzy są aktywni w innych obszarach i mogliby w ten sposób łączyć te aktywności bez żadnego uszczerbku. Osoby biorące udział w badaniach uwzględniły to w swoich wypowiedziach – *Wiedziałam, że to będzie umowa…zadaniowy czas pracy. Co prawda spodziewałam się najpierw na 3 miesiące, dostałam na więcej niż pół roku, bo zatrudniona byłam w kwietniu, a dostałam do końca grudnia. Tak że dostałam na więcej* (Justyna). O wątpliwościach związanych właśnie z tym zapisem wspomina też Weronika: *Ja w ogóle nie wiedziałam jak to będzie w ośrodku, bo ja byłam nastawiona na to, że będzie teren. Największe takie moje wątpliwości zanim podjęłam decyzję, że będę pracować tutaj to było pojęcie ,,zadaniowy czas pracy". Jak to miało wyglądać?* W wypowiedziach asystentek pojawiały się też głosy, że podjęły się zatrudnienia jako asystent właśnie ze względu na taki zapis w umowie – mogły wtedy zajmować się swoimi dziećmi, pracować w innym zawodzie czy też po prostu wykonywać inne czynności, podczas gdy popołudnia czy w inne dni spędzały więcej czasu w pracy.

Bardzo ważną kwestią poruszoną przez asystentki rodziny było wynagrodzenie. Niestety, w większości przypadków oferowane zarobki były niejednokrotnie niezbyt miłym zaskoczeniem. Patrycja wspomina: *Ja już się nastawiałam na to już wcześniej, jak tylko składałam tam swoje papiery, że na początku dostanę umowę próbną, tak że tutaj nie było zaskoczeniem, że przez pierwsze trzy miesiące byłam na tej umowie próbnej. Oczekiwałam troszkę wyższych zarobków, ponieważ będąc na studiach i pracując w innych miejscach, gdzie nie było potrzebne wykształcenie zarabiałam więcej o wiele, ale trochę się przeliczyłam z tym.* Inna z badanych osób opowiada: *Wynagrodzenie mnie pokonało. To mnie po prostu obraziło wręcz i jak widzę, że dostajemy podwyżkę– 172zł brutto, to jakby mnie ktoś obrażał.(…) Nie będę sobie wypruwać rękawów i osiem godzin nie będę siedzieć i zapieprzać. Takie mam podejście, że jeszcze chcę żyć w tym wszystkim.* (Julia) Wynagrodzenie jest jednym z kilku istotnych czynników, które stanowić może o liczbie chętnych na dane stanowisko oraz o chęci pozostania w zawodzie. Niskie wynagrodzenie szczególnie w zawodzie, który jest dość trudny do wykonywania jest czynnikiem decydującym o rezygnacji czy też negatywnie wpływającym na samopoczucie pracownika, przez co nietrudno o poczucie wypalenia w zawodzie. W wypowiedziach asystentek pojawiły się też głosy, że w zasadzie nie oczekiwały wiele, jeśli chodzi o wynagrodzenie lub też nie było to dla nich istotne. W ten sposób opisuje to Alicja:

Moją potrzebą było pracowanie w tej instytucji i nie miałam jakichś takich oczekiwań, po prostu chciałam bardzo. Do tego stopnia, że nie przeraziła mnie niska pensja, w ogóle nawet nie pytałam, jak byłam. Poszłam na rozmowę rekrutacyjną, to nawet nie pytałam…o pensję i jakieś tam warunki, tylko po prostu chciałam się przedstawić, opowiedzieć coś o sobie i nie miałam żadnych takich oczekiwań. W ogóle nie miałam pojęcia jakie będą warunki zatrudnienia. To był też taki okres, że jeszcze nie miałam takiej presji, że „jejciu, ja muszę iść do pracy", bo po prostu skończyłam dopiero co studia, nie byłam taką osobą, która miesiąc, dwa, trzy, cztery szuka pracy, bo to były wakacje, więc ja sobie dałam czas taki na to, żeby jeszcze odpoczynek i równolegle… nie rozglądałam się za warunkami, bo też dla mnie to było sprawa naprawdę drugorzędna. Kwestia finansowa to była sprawa drugorzędna, bardziej chyba chodziło o jakąś taką realizację i robienie czegoś takiego w życiu, zgodnego ze sobą. Bardziej to było na zasadzie, że zostałam przyjęta i się dowiedziałam na jakich warunkach, niż weszłam z jakimś nastawieniem, że pensja musi być taka, czy, że ja chcę pracować w zadaniowym czasie pracy. Mi było wszystko jedno! Na tamten moment. Istotne w tej wypowiedzi było to, że ta konkretna osoba była świeżo po studiach, bez doświadczenia, a bardzo ważne było dla niej podjęcie pracy w tej instytucji. Nie jest to przypadek szczególny, czy też związany jedynie z pracą w instytucji pomocowej. Osoby, które wchodzą na rynek pracy często nie mają wygórowanych oczekiwań co do wysokości pensji czy innych elementów umowy, szczególnie w przypadku, gdy na terenie zamieszkania nie ma zbyt dużo ofert pracy, panuje bezrobocie, czy też po prostu jest duża konkurencja. Justyna wspomina: *Wiedziałam po prostu z czym się wiąże praca asystenta rodziny w sensie finansowym. Wiedziałam na co się piszę, wiedziałam co to jest budżetówka, tak że nie spodziewałam się więcej.* W przypadku Kamili natomiast te oczekiwania wiązały się ze świadomością w jakim miejscu żyje: *Ja powiem tak – ja wiem, gdzie mieszkam i wiem, w jakim środowisku żyję, nie oczekiwałam 5000 na rękę*. Asystentki przedstawiły także pozytywne doświadczenia związane ze spełnieniem początkowych oczekiwań przez pracodawców. Tak o swojej sytuacji mówi Matylda: *Byłam świadoma. Jak ja tutaj przechodziłam do Miasteczka. To było tak u mnie ze zmianą pracy – wiedziałam, kto będzie kierownikiem nowym, bo moja kierowniczka stara odeszła i zadzwoniłam do tej kierowniczki z Miasteczka i zapytałam, czy ona może poszukuje asystenta. Powiedziałam jej ile chcę zarabiać i tyle dostałam.* Żaneta natomiast opowiada: *Miałam określone oczekiwania co do wysokości wynagrodzenia. Na początku mi powiedziano, że w ogóle nie ma o czym rozmawiać. Najpierw współpracowałam przez 3 miesiące na umowie zlecenie chyba. Później, kiedy zaczęły się pojawiać pierwsze efekty mojej pracy, to już podczas podpisywania umowy o pracę zostało to zaakceptowane.* W tym przypadku pracownik został poddany próbie, którą przeszedł

pozytywnie, więc jego własne oczekiwania co do wysokości wynagrodzenia zostały spełnione. Nie zawsze jednak tak to wygląda. Zdarza się, że asystenci rodziny od lat nie otrzymują podwyżek, chociaż od samego początku ich oczekiwania były jasne a niestety z różnych względów nie zostały spełnione. W grupie badanych asystentek, znalazły się też osoby, które opisały swoje oczekiwania nie tylko w kwestii umowy czy zarobków, ale też w aspekcie innych warunków pracy. Lidia wspomina: *Myślałam, że będę miała przynajmniej pokój, bo często zdarza się tak, że członkowie rodzin chcą porozmawiać na osobności w neutralnym miejscu. Myślałam, że będę miała, może nie tyle swój pokój, gdzie ja będę sobie trzymać swoje rzeczy i tak dalej, ale jak jestem dużo w terenie, to żeby ktoś sobie też zaprosił klienta i rozmawiał.* Pozytywnie natomiast wypowiada się Renata: *Dała* [Kierowniczka – przyp.] *wszystko maksymalnie możliwe na tamten czas, co mi było potrzebne. Czyli tak – dostałam telefon służbowy, dostałam wsparcie finansowe, które się przez tyle lat nie zmieniło, bo to jest ta sama kwota na paliwo – ryczałt. Dostałam biurko! Mogłam wybrać sobie miejsce w pokoju, w którym będę siedzieć.* Kilka osób z grona badanych, opowiedziało o spełnieniu swoich oczekiwań. Lidia zauważyła, że bardzo trudno współpracować, kiedy rodzinę do działań trzeba zmuszać: *Bardzo szybko okazało, że to można o kant rozbić. A później to już taka równia pochyła - że trzeba to i to; to będzie pewnie trzeba na siłę, a do tego trzeba pewnie zmusić, a tutaj wabikiem pewnie będzie zasiłek. Bo jak ktoś ma gdzieś pieniądze, no to już całkiem wytrącone argumenty z rąk. Bo są takie rodziny.* Weronika natomiast nie spodziewała się, że podopieczni będą ją okłamywać: *Czy te wyobrażenia znajduję odzwierciedlenie w rzeczywistości? Nie– bo myślałam, że wszyscy są fajnie a tu się okazuje, że kłamią.* Asystentki rodziny dość chętnie wracały do początków swojej pracy, do tych oczekiwań, które - choć czasem zostały zweryfikowane przez życie i niezrealizowane , to nadal jednak stanowią pewien punkt zwrotny, do którego można wrócić i dokonać refleksji nad tym, co się zmieniło i co jeszcze można zrobić, aby jak najlepiej się realizować w obranej ścieżce. Jak to się stało, że znalazły się na tej a nie innej ścieżce kariery zawodowej? Motywów podjęcia zatrudnienia w zawodzie było wiele. Każda z opowieści, mimo czasem wspólnych punktów związanych z motywacją do pracy jako asystent rodziny, zawiera też inne czynniki, które łącząc się w całość spowodowały, że ta konkretna osoba została asystentem rodziny.

5.1.2.Motywy podjęcia pracy w zawodzie asystenta rodziny związane z realizacją roli zawodowej

Praca w charakterze asystenta rodziny jest klasycznym przykładem pracy z ludźmi. Oprócz uzupełniania wszelkich dokumentów, które stanowią jednak raczej niewielki procent pracy asystenta (oczywiście w sytuacji asystentury, kiedy ta nie opiera się na comiesięcznych sprawozdaniach do sądu czy innych notatkach służbowych, które odzwierciedlają rzeczywistą, skomplikowaną sytuację rodzin, z którymi się współpracuje), praca z innymi osobami to podstawa asystentury. Można tu wymieniać sporo osób, współpracujących z asystentem – zazwyczaj samych członków rodziny jest zazwyczaj przynajmniej kilku. Do tego pracownicy instytucji pomocowej oraz innych, którzy współpracują z daną rodziną. Jeśli ktoś lubi pracę z drugim człowiekiem – w asystenturze takich osób znajdzie się przynajmniej kilkanaście. Część asystentek uznała bowiem, że główną motywacją do podjęcia pracy w zawodzie asystenta była chęć pracy z ludźmi. Do tego grona należy m.in. Weronika: *Lubię pracę z ludźmi. Zawsze chciałam z ludźmi pracować, natomiast trochę popracowałam w finansach, trochę w bankowości, gdzie kontakt z klientami też był, ale stwierdziłam, że to jednak nie to, co ja chcę robić w życiu. Poszłam do urzędu pracy i dostałam ofertę. No i poszłam, spróbowałam i stwierdziłam, że zgadzam się trochę spróbować w innym kierunku pracy z rodziną.* Mimo tego, że tylko część osób wyznała, że lubi pracę z ludźmi i dlatego podjęła taką pracę, to jednak bardzo istotne jest to, że specyfika tej pracy po prostu wymusza w zasadzie pewną konieczność akceptacji ludzi. Nie da się bowiem pracować jako asystent i osiągać dobrych efektów, nie lubiąc pracy z ludźmi i ludzi. Nawiązanie pozytywnych relacji z podopiecznymi, a co za tym idzie dobra współpraca, to zależy od dwóch stron. Małgorzata opowiada o swojej motywacji do podjęcia pracy w zawodzie: *Ja bardzo lubię ludzi i strasznie lubię z tymi ludźmi pracować. Ja po prostu lubię ludzi, a w swoim życiu spotkałam z kilkoma osobami, które powiedziały mi, że nie lubią ludzi. Że nie lubią z nimi rozmawiać, nie lubią z nimi przebywać. Mam taką koleżankę, która pracuje w obsłudze i zajmuje się bezpośrednio kontaktem z ludźmi ale mówi, że ona tego nie lubi i od niej to wymaga wiele wysiłku.* Jak wiadomo, praca asystenta rodziny to praca z dość trudnym klientem. Wśród tych klientów są osoby bardzo często długotrwale korzystające z pomocy społecznej, są już nawet czasem po kilkumiesięcznej czy kilkuletniej współpracy z innymi przedstawicielami różnych instytucji. W pewien sposób nadaje to kierunek współpracy czy też jej braku z asystentem rodziny. Pomimo to większość badanych nadal chciała podjąć się pracy asystenta rodziny. M*y po jesteśmy takie otwarte, takie do ludzi. Właśnie widzimy takie w ludziach, w rodzinach , raczej pozytywne. Cechy, niż negatywne*

(Martyna). Zdarza się też czasem, że osoby, które pracowały już w podobnym charakterze, zostały asystentem rodziny. Głównym motywem wciąż jest praca z ludźmi, jednak o innej specyfice: Przykładem jest Aleksandra. *Wcześniej pracowałam jako opiekunka specjalistyczna z ludźmi z zaburzeniami psychicznymi. Ja bardzo lubiałam tych moich, takich zaburzonych ludków, ale mówię: „Dobra, Olka! Może czas zrobić studia?" Ja je sobie zrobiłam, gdy sobie siedziałam na tym stołku jako opiekunka, no ale, że…asystent rodziny w Kętrzynie odchodził na emeryturę, więc zwolniło się miejsce…I jakoś nikt się nie bił na to stanowisko, więc pani dyrektor, w ramach takich roszad –zaproponowała mi, żebym przeszła.* Motywacją podjęcia zatrudnienia jako asystent była tu akurat zmiana stanowiska pracy. Asystentka ta opowiadała również, że praca asystenta wydała jej się bardziej prestiżowa niż praca opiekunki. Czasem w ramach roszad w ośrodku pomocy, kiedy brakuje asystenta rodziny, zostają na to stanowisko przeniesione osoby, które miały inne obowiązki. Kamila zwraca uwagę na kwestie związane z brakiem ofert dla kobiet w mniejszych miejscowościach: *Mieszkam w takiej miejscowości, że nie ma bardzo dużego wyboru. Szczególnie dla kobiety, bo chłop to tam pójdzie gdzieś na budowę czy coś, jeszcze ma pole manewru a kobiety tutaj na wsi, to logiczne – większość porodziła dzieci i jakoś ani kariery ani zawodu raczej jakoś nie próbowały. Natomiast prawda jest taka, że jak już kobieta u nas pracuje, to zazwyczaj się tej pracy trzyma. Ja poszłam w 2015 do pomocy społecznej pracować. Na początku na stażach jako administracja. I powiem szczerze – mi się bardzo tamten zawód podobał – ja byłam zachwycona! Natomiast burmistrz, który mnie zatrudniał, powiedział, że to jest praca tylko dla stażystów, że to nie będzie możliwości stałej i tak się złożyło, że w międzyczasie, w 16 roku – końcówką 16 roku, jak ja odchodziłam na chorobowe, pan burmistrz powiedział, że będzie program dla drugiego asystenta. A więc ja sobie się zapisałam, w ciągu chyba 2 dni do Częstochowy – do Izabeli Krasiejko na szkolenia. Byłam wręcz zachwycona, jak ja to się nasłuchałam, jak będę ludziom pomagać – jak oni będą wdzięczni! To miał być po prostu miód na moje serduszko skołatane, bo ja sama pochodzę z rodziny alkoholowej.* W historii tej asystentki pojawiła się zmiana stanowiska z administracyjnego na asystenta rodziny – podjęła się tej pracy wyłącznie dlatego, że nie mogła uzyskać zatrudnienia w takim obszarze, w jakim czuła się dobrze. Inne asystentki wspominały, że przeszły na stanowisko asystenta rodziny, bo skończyły się projekty, dzięki którym utrzymane było ich poprzednie stanowisko pracy. Julia: *Ja jestem asystentem rodziny dwa lata. Teraz praktycznie mi minęło, więc krótko. Motywację miałam czysto praktyczną – skończyły się różne projekty unijne, jak się zaczęła pandemia i ja potrzebowałam pracy, która da mi poczucie bezpieczeństwa, w sensie umowę, I zapłaci mi ZUS i te wszystkie składki. Akurat tak wyszło, że, że była oferta na asystenta rodziny u nas i tak jestem.* Podobnie opowiada Krystyna: *Ja tak*

ogólnie w tym zawodzie pracuję dość bardzo krótko, bo pracuję od marca. Jestem świeżym pracownikiem, wcześniej byłam trochę pracownikiem socjalnym, ale też na projekcie, później zostało mi zaproponowane, bo projekt się skończył i zostać asystentem. W wypowiedziach asystentek niejednokrotnie można było zauważyć, że ta praca asystenta jest trochę traktowana zastępczo – kobiety często chciały podjąć zatrudnienie w instytucji pomocowej, czasem też jako pracownik socjalny, jednak z braku takiej możliwości pozostały asystentkami rodziny – w wypowiedziach te kwestie poruszane zostały czasem nawet kilkukrotnie – czasem również w obszarze wyobrażeń o pracy asystenta. I tu pojawia się kolejna kategoria – chęć podjęcia pracy w charakterze pomocowym. Taką postawę reprezentuje m.in. Alicja: *Ja generalnie idąc w ogóle na studia – poszłam na socjologię – szłam z zamysłem, że pójdę pracować do ośrodka pomocy społecznej i ja zawsze chciałam iść na socjologię. Jak byłam już w liceum, bardzo wiedziałam, co ja chcę robić, co czuję i w ogóle. Najpierw był licencjat, po licencjacie od razu poszłam na magisterkę - też na socjologię. Nie podjęłam pracy zawodowej, bo nauka mi dobrze szła, więc mogłam sobie pozwolić na to, żeby dziennie studiować i nie pracować. I w sumie jak tylko magisterkę skończyłam, od razu stwierdziłam, że składam pracę do ośrodka pomocy społecznej – i to było pierwsze CV, które złożyłam. Nie było żadnego naboru, ale ja się uparłam, że ja tutaj zostawiam CV. Powiedzieli mi: ,,My nie szukamy nikogo!" A ja powiedziałam: ,,ale ja chciałabym mimo wszystko zostawić to CV". Jakimś takim sposobem, za chyba dwa tygodnie zadzwonił do mnie dyrektor, że szukają asystenta. Ja nie znałam tego zawodu. Bardziej spodziewałam się, że będę pracownikiem socjalnym, a o asystenturze po prostu nie wiedziałam, ale wiedziałam, że chcę pracować w ośrodku pomocy społecznej i w charakterze pomocowym.* Kolejna asystentka, Hania opowiada: *Od początku gdzieś tam w młodości chciałam, chciałam wykonywać taką pracę i gdzieś tam dążyłam, stąd też te moje pierwsze studia – socjologia, bo tak sobie właśnie założyłam, że będę pracowała w zawodzie pomocowym. No studia -. licencjat z socjologii, ale magisterkę zrobiłam już z całkiem innego kierunku i gdzieś ta praca, ten pomysł samorealizacji zaginął. Po licencjacie podjęłam inną pracę, gdzieś tu nagle pojawił się nowy zawód asystenta rodziny. Licencjat z socjologii nie uprawniał mnie do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, także te pojawienie się asystenta rodziny to było to coś, co muszę robić. Złożyłam dokumenty i tak to się zaczęło.* Niektóre z osób przyznały, że gdy dowiedziały się o zawodzie asystenta, były przekonane, że to coś dla nich – można pracować z ludźmi, pomagać ale jednocześnie nie pracować za biurkiem, a być w terenie. Praca wtedy bywa różnorodna, nie ma tego elementu rutyny – każdego dnia mogą czekać nowe wyzwania, nowe problemy do rozwiązania i nie obowiązuje dodatkowo nadmierna ilość dokumentacji do wypełniania. Tak właśnie widziała to Lidia: *Skoro i tak i tak wracam, to nie będę tej przerwy robić między*

studiami i poszłam na Uniwersytet Rzeszowski. Tam ciągnęłam dalej pedagogikę, tylko, że wtedy, troszeczkę przez przypadek, troszeczkę już późno składałam dokumenty – była pedagogika dorosłych z doradztwem zawodowym. I ja to skończyłam. Dwa lata magisterki. I jak byłam na drugim roku magisterski, to zaczęły mi wpadać w ręce artykuły na temat asystenta rodziny - że takie coś ma się pojawić. I ja wiedziałam tyle, co przeczytałam. Tak jakbyś się cofnęła 10 czy 11 lat do tyłu, kiedy te artykuły się pojawiały, to ja tylko tyle wiedziałam. Ale sobie pomyślałam, że nie trzeba jak pracownik pomocy społecznej siedzieć za biurkiem, tylko można robić właśnie to co ja chcę – pracować z ludźmi. Asystentka podjęła pracę w zawodzie dość dawno, opierała się – jak przyznaje – na artykułach, które pojawiały się zaraz po wejściu asystentury do ośrodków pomocy społecznej, więc zawierały jedynie początkowe założenia, nie był to obszar zbadany, opracowań i rekomendacji nie było tak wiele, jak obecnie. Istotna była zatem idea, która na tyle spodobała się badanym, że postanowiły tę asystenturę wprowadzić do własnego życia zawodowego. Helena*: Studiowałam nauki o rodzinie na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim, kiedy jeszcze ten zawód nie istniał. Wtedy mówiono o tym, że jest pomysł, że jest pomysł gdzieś tam w Ministerstwie, że o tym się rozmawia, że taka fajna jakaś koncepcja, która mogłaby spowodować, że w Polsce w ogóle można byłoby bardziej intensywnie pracować z samymi rodzinami. Nie było wtedy jeszcze mowy o tym, czy to przez ośrodki pomocy społecznej czy przez jakieś inne…czy w ogóle instytucjonalnie, czy przez III sektor, ale zawsze mi się to wydawało ciekawe, zawsze mi się to wydawało ciekawe i zawsze mi się wydawało, że to będzie coś, co ja bym gdzieś w przyszłości chciała robić.*

Stosunkowo często asystentki opowiadały, że podjęcie pracy w zawodzie asystenta było przypadkowe. Składało się na to oczywiście wiele różnych wydarzeń, czasem nawet opowiadanych w formie anegdot, jak w przypadku Matyldy: *No i historia z asystenturą zdarzyła się przypadkiem, bo jeszcze muszę ci powiedzieć, że ja studiując pedagogikę studiowałam też geodezję, więc ja jestem techniczno, techniczno – ...społeczna. (…)Nadarzyła się taka okazja, że kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej, matka mojej przyjaciółki przyjechała do mnie na herbatę. To był przypadek! I ona…ponieważ bardzo długo ogłoszenie wisiało…o zatrudnienie asystenta na umowę zlecenie, bo to były jeszcze wtedy programy. To jakieś 6 lat temu, to jeszcze były programowe zlecenia. Kierowniczka zapytała mnie: ,,Matyldziu,, jakie ty masz wykształcenie?" Ja wprost zapytałam, jakiego potrzebuje. Ona mówi, że pedagogicznego potrzebuje. Ja mówię: ,,No dobra, to ja mogę spróbować. Po prostu nie miałam wtedy pracy, bo to już był taki okres, gdzie ja odeszłam z pracy i szukałam czegoś dla siebie. Miałam wtedy też małe dziecko, Krzysiu wtedy miał chyba 4 lata, ja mówię: „No to*

już jest taki okres, że dobra – mama wraca na rynek pracy." Więc i przypadek, bo nie szukałam takiej pracy. Tu pojawia się zarówno motyw przypadku, jak i motyw powrotu na rynek pracy – asystentka chciała zatem zmienić swoją aktualną sytuację – szukała czegoś dla siebie i ta oferta po prostu się trafiła. Podobnie w przypadku losów Żanety: *Mój wybór zawodu to w ogóle był to całkowity przypadek, ponieważ ja pracuję dopiero od roku w tym zawodzie a wcześniej ogóle nie wiedziałam o istnieniu takiego zawodu. Nie miałam pojęcia w ogóle. Ta praca taka typowo instytucjonalna, myślę tutaj o ośrodkach pomocy społecznej, o PCPRach, o poradniach, jakoś w ogóle mnie nie pociągała. Ja z takiego pierwotnego wykształcenia jestem pedagogiem później gdzieś tam po tej pedagogice miałam jedno takie doświadczenie właśnie w Centrum Pomocy Rodzinie w Zespole ds. Niepełnosprawności i wtedy będąc jeszcze taką bardzo młodą dziewczyną, to było dla mnie strasznie bolesne doświadczenie,,nie zdołałam tego udźwignąć i stwierdziłam, że nigdy już więcej nie będę pracować, absolutnie w żadnej instytucji, bo to zupełnie nie dla mnie. Odeszłam i się przekwalifikowałam, skończyłam studia z zarządzania, skończyłam też doradztwo finansowe i pracowałam przez 10 lat w banku. Później zaczęły się pojawiać dzieci, no to już zobaczyłam, że chociażby ze względu na dojazdy, bo ja mieszkam kawałek za Trójmiastem, pracuję w samym Trójmieście, za to ciężko wszystko pogodzić. Zaczęłam się przekwalifikowywać - powracać trochę do tego, co robiłam właśnie pierwotnie, poszłam na studia psychologiczne, poszłam na kurs terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach i zaczęłam prowadzić swoją działalność gospodarczą. Cztery lata prowadziłam swoją działalność gospodarczą i działałam w edukacji rodziców dzieci do lat sześciu. Byłam w takim jednym z centrów terapeutycznych i też miałam swój gabinet. Prowadziłam też treningi umiejętności społecznych dla właśnie takich dzieci do 10 lat. Także tak to wszystko, tak to wszystko się toczyło i było to dla mnie zupełnie satysfakcjonujące, do momentu przyjścia pandemii. Bo nagle się okazało, że tutaj osoby mają trudność z tym, żeby dostać się na konsultację, żeby je w ogóle odbywać. Te dzieci mają też trudność z tym, żeby faktycznie uczestniczyć w treningach umiejętności społecznych. I zaczęłam po porostu szukać no jakiejś pracy etatowej, żeby zapewnić sobie jakieś podstawowe źródło finansowe, bez względu na to czy mamy wzrost zachorowań czy spadek zachorowań. I zupełnym przypadkiem jak weszłam na stronę urzędu pracy, to wyświetlił mi się ten asystent rodziny i pomyślałam sobie : ,,Co to w ogóle jest? Co to za zawód?!" Zaczęłam czytać jakie są oczekiwania, co tam się robi w tej pracy i tak sobie pomyślałam ,,Wow! To w sumie ja to wszystko też robię dotychczas, więc mogę to trochę kontynuować , w trochę innych środowiskach niż dotychczas, bo ten klient tych usług jest zupełnie inny, ale mogę pozostać przy tym, co lubię robić, no i na czas tej całej pandemii mieć takie poczucie, że jednak mam jakieś stałe zatrudnienie i jakieś takie bezpieczeństwo*

finansowe. W tym przypadku, pomimo własnej działalności o dość zbliżonym charakterze niektórych z usług, asystentka szukała bezpieczeństwa finansowego, jakie dawała niewątpliwie praca na pełen etat. Czas pandemii wprowadził dużo zmian, chaosu, nie tylko w kwestiach finansowych ale także w samej organizacji działalności gospodarczej – w tym przypadku centrum terapeutycznym, którego przychody były związane z liczbą klientów. Danusia wspomina: *Szczerze muszę przyznać, że był to całkowity przypadek, że pracuję jako asystent rodziny a spowodowała to troszeczkę moja sytuacja osobista i rodzinna. W momencie kiedy ustawa stworzyła ten zawód, i ja gdzieś już taką informację czytałam, ponieważ no rocznikowo jestem starszą osobą, bo mam już 59 lat. Ja mam już 59 lat, od 4 lat jestem asystentem – był to całkowity przypadek. Gdy ustawa stworzyła ten zawód i ja przeczytałam taką informację, tak sobie pomyślałam, że może bym zaczęła pracować jako asystent rodziny ale nie miałam w tym momencie wymaganych kwalifikacji. Później robiłam całkiem coś innego – prowadziłam działalność gospodarczą, przez długi czas miałam sklep. W międzyczasie się douczałam i w momencie, jak mój mąż zmarł, stanęłam przed wyborem ,,Co ja mam dalej robić?" Bo taka refleksja, że moje dzieci za chwilę dorosną, ponieważ wtedy, kiedy mój mąż zmarł, synowie mieli 14 i 12 lat. No to niby to jest dużo czasu do pełnoletności ale z drugiej strony nie aż tak dużo. I sobie myślę ,,Moje dzieci dorosną a ja tak zostanę z niczym" i szczerze powiem - w wieku 50 lat poszłam na studia, od zera, od zera na pracę socjalną i potem zrobiłam licencjat dalej prowadząc ten sklep, później no po licencjacie, byliśmy wtedy na wakacjach i na tych wakacjach takich dłuższych pojawiła się tam oferta w mojej okolicy właśnie asystentura i jeszcze jedno wolne miejsce. Wysłałam dokumenty aplikacyjne.* Asystentka podjęła studia, zaczęła pracę w nowym zupełnie dla siebie charakterze i to jeszcze w obliczu bardzo trudnych wydarzeń, z jakimi przyszło jej się mierzyć. Podjęcie pracy jako asystent może i było kwestią przypadku związaną z szeregiem podjętych decyzji, ale już sama chęć do zmian, była przecież przemyślana. Były jeszcze inne wypowiedzi, w których asystentki powoływały się na chęć zmiany. Przykładem jest fragment historii Renaty: *Opowieść to jest taka, że to rzeczywiście była jakoś tak przed 2011 rokiem. Ja siedziałam w pracy mojej zawodowej – w banku! Siedziałam, rozważałam - bo to były takie trudne czasy – i przychodzili do mnie ludzie z radzić się w jakichś tam kwestiach bankowych i ja im odradzałam branie kredytu. Bo przychodziły osoby i tam mówiły – a taki mają problem, a taki, a to próba samobójcza gdzieś tam w tle i coś tam. W pewnym momencie sobie zdałam sprawę, że ja nie działam na rzecz mojej firmy, tylko przeciw. Bo siedzisz potem w banku, żeby sprzedawać kredyty. Między innymi. I mówię tak sobie - ,,Boże, co ja tu robię w ogóle?! Muszę poszukać zmiany pracy, bo ja się źle czuje, niekomfortowo." I to była taka moja pierwsza myśl, ja już tam byłam kobietą, która skończyła*

czterdziestkę, więc już taka… – wiek średni. Rozpoczynający się. I taka refleksja. Że chciałaby coś innego robić ale co? No i siedząc w tym banku, jak nie było klientów, po prostu przeglądałam Internet. W pewnym momencie weszłam na stronę, na której nigdy nie byłam, nie wiem jak to po prostu zrobiłam, że ja tam weszłam – na BIP. I po prostu tam przeczytałam informacje, że jest poszukiwana osoba i tam były informacje podane, czego oczekują. A ja, że to będzie poradnictwo, że to, że tamto – taka praca właśnie z rodzinami, i czytam, mówię : ,,No coś dla mnie! Ja tu siedzę i tylko poradnictwo uprawiam!" A generalnie pierwsze moje studia – właśnie licencjat – no właśnie skończyłam doradztwo społeczne. Słuchając tych opowieści zauważyłam dość ciekawą zależność – o chęci zmiany mówiły dojrzałe już osoby, niektóre są już na kilka lat przed emeryturą, zatem z ogromnym doświadczeniem zarówno życiowym, jak i zawodowym. I tu te zmiany miały zapewne charakter wielowymiarowy – nie związany jedynie ze zmianą miejsca pracy. Czasem musiały podjąć studia, czasem podjąć pracę w dość młodym zespole, co też nie jest łatwe. Istotne jest też to, że te osoby, które dokonały dość sporych zmian w swoim życiu, wypowiadając się o asystenturze były pozytywnie nastawione, podobała im się nowa rzeczywistość i to, że mogą się tym swoim doświadczeniem w jakiś sposób podzielić. Jednym z kryteriów, którymi kierowały się asystentki decydując się na pracę asystenta rodziny była możliwość własnej organizacji czasu pracy- poruszany już wcześniej wątek pracy w zadaniowym systemie pracy. Trochę niejednakowo rozumiany przez przedstawicieli m.in. ośrodków pomocy społecznej zadaniowy system pracy pozwala na rozliczanie pracy asystenta w formie wykonanych zadań a nie, jak w przypadku pracowników socjalnych, aspirantów czy po prostu innych pracowników w 40 godzinnym systemie pracy. Beata mówi: *Złożyło CV kilka osób, no ja się dostałam, dlatego, że wcześniej też pracowałam z dziećmi, więc kierowniczka uznała, że skoro mam doświadczenie z dziećmi, to będę pasowała do tej pracy. (...)Wcześniej pracowałam w wiosce dziecięcej. No i w wiosce dziecięcej nie pasował mi tryb pracy. Bo co z tego, że pracowało się po te kilka godzin dziennie, jak nieraz pracowało się w weekendy, i tydzień w miesiącu trzeba było po prostu tam mieszkać, z tymi dziećmi, zostawić swój dom. A w wakacje to było nawet dwa tygodnie, stwierdziłam, że nie będę zaniedbywać swojego syna, więc postanowiłam zmienić pracę.* Ten zadaniowy system pozwala w dużej mierze pogodzić pracę asystenta rodziny z innymi obowiązkami, w tym z obowiązkami rodzicielskimi. Nawet dzielenie się z drugim rodzicem opieką nad dzieckiem jest najczęściej możliwe, bo to asystent decyduje kiedy i jak długo pracuje w danym dniu. Bywają też sytuacje, gdzie mimo zapisu o takim systemie pracy, asystent musi pojawiać się w ośrodku czy wykonywać przydzielone czynności niezależnie od własnego planu, według ustaleń kierownika. W wypowiedziach asystentek, które zdecydowały się na pracę właśnie z uwagi na tryb pracy odmienny niż

klasycznie, nie było mowy o takich sytuacjach. Agata opowiada: *Ja jestem jak gdyby bardzo młodym asystentem, bo właśnie zaczęłam siódmy miesiąc swojej pracy. Gdzieś tam cały czas jestem związana, może nie bezpośrednio ale pośrednio z tym, co asystent w ogóle robi, bo lata pracowałam w różnych szkołach, później byłam przez jakiś czas koordynatorem pieczy zastępczej, czyli tak czy inaczej dotknęłam tematu. Warunki zatrudnienia, rekrutację – to był bardzo, bardzo dziwny proces –ponieważ w ogóle pojechałam na rekrutację jako pracownik socjalny ale, że w samej ofercie pracy nie było konkretnie doprecyzowane, czego praca dotyczy, no to kierowniczka, która mnie rekrutowała po prostu stwierdziła, że za niedługo będzie miała wolny ten wakat i zaprasza mnie do pracy, o! Więc cały mój proces rekrutacji, znaczy rozmowy kwalifikacyjnej trwał może jakieś 20 minut. Jeżeli chodzi o warunki zatrudnienia, to dla mnie istotne było to, w jakich godzinach pracy będę mogła pracę wykonywać, ponieważ mam córkę, którą codziennie dowożę do szkoły i po prostu to było dla mnie istotne, czy praca by mogła się zaczynać od późniejszych godzin.* Przykładem innej wypowiedzi związanej z łączeniem pracy zawodowej z wychowywaniem dzieci jest wypowiedź Teresy: *Jestem dalej na macierzyńskim - na rodzicielskim też można powiedzieć, bo syn ma 11 miesięcy. No ale udało się, że po prostu mogłam mieć opiekę dla dzieci, bo syn jest najmłodszy z całej trójki – mogłam mieć opiekę dla dzieci, no i postanowiłam porozkładać CV. A że moim głównym kierunkiem na studiach to była pedagogika resocjalizacyjna, no to złożyłam w takie miejsca typowo związane z tym. Niedaleko mnie jest zakład poprawczy, młodzieżowy ośrodek wychowawczy, taka placówka opiekuńczo – wychowawcza i między innymi też OPS. Pani kierownik z OPSu mi zadzwoniła, że sprawdzała specjalnie w kodeksie pracy czy mogę zacząć pracować jeszcze będąc na urlopie rodzicielskim i mogę podjąć pracę w innym zakładzie pracy nie rezygnując z rodzicielskiego. No mówię: ,,no okay, no super, no". Też mi się to podoba, bo mam właśnie godziny pracy, które sama sobie dostosowuję. Tam nie ma tak, że muszę przyjść na którąś do pracy i od tej do tej siedzieć tam w biurze i jeszcze później rodziny, czy coś takiego.* Jak widać – dla wielu asystentek możliwość łączenia roli matki oraz pracownika jest niezwykle ważna, nie wszystkie o tym opowiadały w mówiąc o motywacji podjęcia zatrudnienia w tym zawodzie. Większość wypowiadających się osób ma własne dzieci, więc tym samym faktycznie taki sposób pracy, gdzie przynajmniej większość obowiązków można realizować w czasie, gdy prywatne dzieci mają opiekę, jest na pewno czynnikiem motywującym do pracy. Nawet zwykła wizyta u lekarza nie jest przeszkodą w byciu w pracy w danym dniu – nie trzeba brać dnia wolnego, zwalniać się czy też korzystać ze zwolnienia lekarskiego – można te kilka godzin po prostu zrealizować w innym dniu lub też nawet w godzinach popołudniowych. Taki system niesie jednak ze sobą ryzyko poczucia ciągłego bycia w pracy.

Bliskość miejsca zatrudnienia oprócz systemu pracy jest też kolejnym czynnikiem, który odgrywał rolę przy wyborze zawodu. Oto wypowiedź Dagmary: *Moja motywacja… Zaczęłam pracę w głębokiej pandemii, w 2020 roku, we wrześniu. Moją motywacją było to, że przez wcześniejsze dwa miesiące nie miałam pracy, bo wcześniej sama zrezygnowałam. Szukałam czegoś, ale wiele rzeczy kierowało. Na przykład to, że potrzebuję pracy od 7.30 do 15.30 bo mam dzieci 5 i 7 lat – wtedy były chyba trzy, no dwa lata temu - to już były 3 i 6. (…) więc takie godziny do przedszkola potrzebowałam. Kolejna rzecz to było to, że ośrodek był w mieście powiatowym, od mojego bloku to jest najbliżej, jak się da – jakieś 100 metrów. Biuro. Więc to taka bliskość miejsca pracy do miejsca zamieszkania to było dla mnie istotne. Potem mi zmienili, już jest trochę dalej, ale no dalej jest blisko. Kolejną rzeczą jest to, że ja zawsze pracowałam z ludźmi i chcę pracować z ludźmi, i to dla mnie taki rodzaj pracy jest najbardziej bliski, najbardziej odpowiedni.* Autorka tej wypowiedzi miała też już wiedzę na temat pracy w instytucji pomocowej z uwagi na pracę swojej mamy, która była pracownikiem socjalnym. Nie zawsze podjęcie pracy w zawodzie asystenta rodziny był kwestią przypadku czy też chęci zmian lub dążenia do pracy z ludźmi. Kilkakrotnie w wypowiedziach asystentek pojawia się motyw rozmowy ze znajomymi i podjęcie takiej pracy właśnie po namowach przez inną osobę, nawet nie zawsze pracującą w instytucji pomocowej. Tak było w przypadku Zofii: *Namówiła mnie koleżanka na to. Zadzwoniła do mnie, bo ja prowadziłam działalność gospodarczą wiele lat, byłam sobie szefem. Robiłam coś innego zupełnie. Potem pracowałam przez dwa lata w internacie, bo skończyłam studia jak miałam już trochę lat – tam trzydzieści parę. Pracowałam w internacie, ale mi nie przedłużyli umowy, spotkałam koleżankę ze studiów i mówiłam, że szukam pracy. Ona mi zadzwoniła, że taki powstaje nowy zawód i mówi: ,,szefowa nam o tym opowiadała" i ona mi powiedziała (ta moja koleżanka): ,,Jak zamknę oczy i pomyślę [asystent rodziny] to ja widzę tylko ciebie"* Patrycja, opowiadając swoją historię wspomina, że po skończonej akcji ,,Szlachetna paczka" podjęła zatrudnienie w ośrodku pomocy społecznej za namową koleżanek – pracowniczek socjalnych, mimo, że nie bardzo była przekonana do samej instytucji OPS, który kojarzył jej się niezbyt dobrze: *Właściwie pracuję jako asystent od lutego, tak że niedługo. Jestem raczej można powiedzieć, że świeżakiem, a jest to spowodowane między innymi tym, że dopiero, co skończyłam w październiku ubiegłego roku studia licencjackie, idę na magistra w tym roku, ale na asystenta to w sumie…Chyba przespałam te zajęcia na studiach, kiedy było covid, bo pracowałam. Ale nie słyszałam, że nawet jest taki zawód. Biorąc pod uwagę, że studiowałam pedagogikę opiekuńczo – wychowawczą, to było tylko w sumie chyba raz wspomniane o tym na…żeby nie skłamać - na profilaktyce społecznej czy czymś takim. No i tak generalnie gdzieś tam, zaraz po licencjacie zapisałam się na ,,Szlachetną Paczkę"*

i wzięłam w niej udział jako lider, no i tam wśród osób, które też brały udział w tej ,,Szlachetnej Paczce", były dziewczyny, które pracowały w MOPSie. No i tak jakoś się złożyło, że ,,Szlachetna Paczka" miała swój finał w połowie grudnia, a już patrzę - początek lutego i myślę ,,Poszukam sobie pracy w zawodzie."- tak mi przeszło, bo pracowałam w sklepie wcześniej i sobie pomyślałam, że skoro skończyłam studia, fajnie byłoby znaleźć coś związanego z tymi studiami, no i sobie przeglądałam różne strony, i właśnie na stronie MOPSu zobaczyłam, że jest oferta pracy jako asystent rodziny. Gdyby nie to, że dziewczyny mnie namówiły, to nie wiem, czy bym poszła, bo MOPS mi się kojarzył źle. Zawsze. Tutaj nie będę w ogóle oszukiwać. I byłam bardziej tak negatywnie nastawiona do tej pracy, ale tak właśnie koleżanki ze Szlachetnej Paczki bardziej mnie namówiły, Mówią: ,,Patrycja, nawet te oświadczenia to, to nic strasznego, nie musisz nigdzie nic załatwiać, po prostu je napisz od ręki i zanieś. W historii Sabiny znajdziemy zupełnie inne motywy podjęcia pracy w zawodzie asystenta - pracując jako pracownik socjalny w dobie pandemii, musiała korzystać ze zwolnienia lekarskiego/świadczenia opiekuńczego, co nie spotkało się z pozytywną reakcją koleżanek z pracy i przyczyniło do zmiany: *Od 2010 roku pracowałam jako pracownik socjalny i troszkę nastał dla mnie trudny czas, kiedy covid się uruchomił. Niestety byłam zmuszona, że mam dziecko siedmioletnie – wtedy miało moje dziecko pięć lat - byłam zmuszona pójść na zwolnienie, bo nie miał się mi kto zajmować dzieckiem. I poszłam na to zwolnienie, tylko jak się okazało niestety moje szefostwo było bardzo nieprzychylne – jako pracownik socjalny cały czas mówię – koleżanki w pracy zaczęły mieć tam pretensje, że one muszą za mnie robić cały mój rejon. Bo ten covid, co raz na zwolnieniu, to nie wiem, czy siedem miesięcy przepracowałam, coś koło tego. Miałam też inne problemy życiowe* (wzdycha). *Szefostwo się tak krzywo patrzyło, po prostu już mi się nie chciało tam pracować. Koleżanka akurat przeszła na kierownika w innym w OPSie i mówi: ,,To chodź do mnie na asystenta."* Za namową koleżanki została asystentem rodziny, wcześniej pracując jako pracownik socjalny. Miała już ogrom wiedzy o systemie pomocy społecznej, wiedziała, na czym polega praca asystenta rodziny, zatem też pewnie łatwiej było jej podjąć taką decyzję. Tym bardziej, że była to praca w nowym środowisku. Asystentki rodziny wskazały różne motywy, którymi kierowały się przy wyborze zawodu. Niektóre chciały pracować w instytucji pomocowej, inne kierowały się elastycznymi godzinami pracy. Dla niektórych istotna była odległość miejsca pracy od miejsca zamieszkania, a dla innych zgodność kierunku wykształcenia z zatrudnieniem. Motywy podjęcia zatrudnienia w zawodzie są różne, tak samo jak różne są osoby, które pełnią te funkcje. Nie dotyczy to wyłącznie asystentów rodzin – motywacja do podjęcia pracy w jakimś zawodzie jest przecież

czynnikiem związanym z rozwojem zawodowym praktycznie każdego człowieka. Nie każdy jednak posiada predyspozycje aby podjąć taką czy inną pracę.

Przebieg rekrutacji

Wymagania stawiane kandydatkom były w większości podobne. Asystentki najczęściej opowiadały, że oczekiwano od nich odpowiedniego wykształcenia: *U nas trzeba było mieć wyższe wykształcenie. W kierunku jakimś tam konkretnym.*(Małgorzata) *No to tam było wymaganie wykształcenie wyższe - pedagogiczne akurat w moim przypadku, to było 3 lata doświadczenia w pracy z rodzinami albo z dziećmi, brak karalności i pozbawienia praw rodzicielskich.* (Żaneta) Oprócz wykształcenia, w niektórych ośrodkach, wymagane było także posiadanie prawa jazdy: *Wyższe wykształcenie, kierunek pedagogiczny, tam psychologiczny albo chyba socjologiczny tam był. Doświadczenie w pracy z dziećmi było, tak! Prawo jazdy oczywiście, z takich głównych to chyba tyle, co pamiętam.* (Beata) W przypadku Matyldy: *Musiałam mieć skończone studia. I mieć samochód. No chyba tam wymagali doświadczenia jakiegoś w pracy z dziećmi bodajże? Nie pamiętam.* Dagmara w swojej wypowiedzi próbuje sobie przypomnieć, jakie wymagania musiała spełnić: *Przede wszystkim takie narzucone przez ustawę chyba naszą, z tego co pamiętam, które przede wszystkim wykształcenie – musiałam tam mieć…właśnie pedagogiczne chyba i musiałam mieć, i doświadczenie w pracy z dziećmi - to akurat też miałam (...) bo potem pracowałam w świetlicy środowiskowej jako opiekun – byłam też pracownikiem OPSu – tego, w którym teraz jestem, bo to była świetlica OPSu ale pod poprzednią dyrekcją. Właśnie pod poprzednią dyrekcją robiłam i tylko siedem miesięcy było, potem zaszłam w ciążę, jak zaczęłam pracę właściwie zaraz, ale tak to pracowałam właśnie jako instruktor w świetlicy socjoterapeutycznej, a potem jeszcze z młodzieżą przy projekcie Polskiego Czerwonego Krzyża, więc tak to gdzieś tam wchodziło w ten zakres. Też chwilę byłam wolontariuszem takim w Projektorze – bo to jest studencki – też gdzieś to mogłam to wpisać w jakieś tam doświadczenie z dziećmi, gdzieś tam w pracy. Jeszcze były wymagane jakieś doświadczenie zawodowe, ale nie wiem, nie pamiętam ile lat – chyba minimum dwa lata, że, żeby pracować. To mi się tak kojarzy. Niekaralność, to tam jakaś dobra opinia społeczna takie, takie rzeczy. Dużo tych dokumentów takich gotowych, wydrukowanych. Powiem szczerze, że trochę no minęło i, jak to się przyjmowałam, jak zbierałam te dokumenty to ich było trochę dużo, to teraz już mi ciężko to wszystko sobie przypomnieć.* Te dokumenty prawdopodobnie dotyczyły pełni władzy rodzicielskiej oraz pełni praw publicznych a także niekaralności za umyślne przestępstwa, w tym przestępstwa skarbowe.

Wszystkie badane asystentki zadeklarowały w swoich wypowiedziach, że posiadają

wykształcenie wyższe, co jest jednym z wymogów stawianych wobec kandydatów na stanowisko asystenta. Ustawa dopuszcza także możliwość zatrudnienia osób z wykształceniem średnim, jednak dodatkowo wymaga się wtedy większego doświadczenia w pracy z rodziną lub dziećmi. Sytuacja ta jednak nie dotyczy uczestniczek badań. Zdecydowana większość asystentek rodziny posiada wykształcenie pedagogiczne – resocjalizacja, pedagogika opiekuńczo – wychowawcza, oligofrenopedagogika, nauki o rodzinie, terapia pedagogiczna oraz pokrewne, czasem również łączone kierunki, np. pedagogika opiekuńczo – wychowawcza z pracą socjalną, resocjalizacja z terapią uzależnień czy pedagogika dorosłych z doradztwem zawodowym. Część osób badanych jest z wykształcenia pracownikiem socjalnym, socjologiem czy też psychologiem – kilka osób jest w trakcie studiowania psychologii, są też osoby, które podjęły studia na kierunku praca socjalna. Kilka asystentek zadeklarowało, że ma ukończony zupełnie inny kierunek studiów – administracja, kulturoznawstwo, zarządzanie czy bankowość. Co ciekawe – wcześniejsze doświadczenia zawodowe asystentek nie zawsze związane były z pracą w zawodach pokrewnych czy też wpisanych w obszar pedagogiki. Wśród badanych znalazły się też osoby, które wcześniej prowadziły działalność gospodarczą w różnych obszarach. Asystentki rodziny pracowały również w bankowości, w administracji, w handlu, w branży nieruchomości czy też w bibliotece. Teresa przedstawia własne doświadczenia zawodowe a także odnosi się do motywów nie tyle zatrudnienia w zawodzie asystenta rodziny, co podjęcia studiów w konkretnym kierunku: *Sklep zielarsko- medyczny, bo moim pierwszym wykształceniem był technik farmacji. No i starsza córka jak miała rok, to poszłam na studia po prostu. Poszłam na wychowawczy, na urlop wychowawczy i na studia. No i studia skończyłam – magisterkę zrobiłam w zeszłym roku, jak syn miał dwa miesiące, to ją obroniłam, dlatego dopiero teraz w ogóle zaczęłam szukać pracy już bardziej pod kątem swojego zawodu. Duży rozrzut. Najbliżej mnie studia właśnie to była pedagogika. I to była albo edukacja wczesnoszkolna albo resocjalizację tam mieli, bo tam był wydział zamiejscowy, no i główny mój kierunek, główna specjalizacja to ta resocjalizacja. Edukację wczesnoszkolną też mam dodatkowo zrobioną ale tylko licencjat, bo magisterkę mam z reso* (przyp.: resocjalizacja) *i opiekuńczo-wychowawcza z elementami pomocy społecznej.*

Zofia jest asystentem od wielu lat – podjęła pracę w zawodzie, kiedy asystent rodziny dopiero pojawiał się obligatoryjnie we wszystkich ośrodkach pomocy w Polsce, zatem – jak już niejednokrotnie wspominano – był to okres, kiedy nie było jeszcze szerokiej wiedzy o zawodzie: *Wtedy jeszcze wszyscy chcieli być asystentami. Człowiek nie wiedział co to będzie, jak to będzie i na tej rozmowie o pracę w Myszkowie, tutaj było 16 osób i wszystkie młodsze ode mnie. Sobie myślę: „To ja tutaj nie mam szans, nie mam szans!" No ale te rozmowy*

trwały…każdy wchodził 5 minut, 7 minut a jak ja weszłam tam, to byłam tam 40 minut. I szefowa powiedziała na koniec: ,,No jak my do pani nie zadzwonimy to znaczy, że się nie udało ale obiecujemy, że to CV zostanie." Ja sobie myślałam: ,,Już mają kogoś." Tak sobie pomyślałam, ale na drugi dzień zadzwoniła, no i powiedziała, że taką wizję roztoczyłam tej pracy, co nie każdy, bo to jest taka praca wiadomo…Teraz już coś o niej wiadomo, ale na początku, no to jak było w 2012? Trzeba było wejść i coś wymyślić. Patrycja opowiada o tym, że kierownik ośrodka musiał już przyjąć asystenta rodziny, ponieważ rodziny, które zostały zobligowane do współpracy z asystentem, nie mogły tego postanowienia zrealizować *I dopiero w drugiej turze mnie przyjęli, bo byłam jedyną kandydatką. I że przecież musieli mnie przyjąć, bo te rodziny z asystenturą sądową wisiały. No a ona: ,,Wcale nie musieli cię przyjmować!" Teoretycznie nie musieli, ale mnie przyjęli. I myślę, że tyłek im się palił w tym momencie. A tamta jedna asystentka musiała robić i tu sprawozdania, i tam sprawozdania. I tak nie odwiedzała tych rodzin, bo nie dała rady wszystkiego ogarnąć. Ale musiała. Czy jakieś oceny okresowe robić też musiała. Niech plan pracy zostanie, ale niech chociaż ocena okresowa będzie. To na takiej zasadzie to działało wtedy. A to było przez dwa miesiące, tak stało. Bo ona z końcem grudnia skończyła pracę, a ja dopiero w połowie lutego zostałam zatrudniona. Myślę, że tu była bardzo duża potrzeba, żeby ktokolwiek przyszedł i zaczął pracować.* Asystentka w tej wypowiedzi odnosiła się do zachowania pracownika socjalnego, który uważał, że ta konkretna asystentka rodziny nie powinna zostać zatrudniona. Jak wspomina – był to już drugi nabór na stanowisko asystenta, a potrzeby ośrodka duże. Nie jest to odosobniony przypadek – brak chętnych, kilka naborów na stanowisko asystenta rodziny, jest zjawiskiem, które często pojawia się w ośrodkach pomocy społecznej.

Asystentki rodziny opowiadając o przebiegu rekrutacji, wspomniały o tym, że nie było innych kandydatów na stanowisko: *No nie mam w ogóle tego doświadczenia, ale widocznie byłam chyba jedyną później kandydatką, która, która w ogóle chciała przyjść do pracy w opiece i chyba dlatego mi się udało.* Hanna podobnie przedstawia swoją sytuację: *Na moje stanowisko, jak składałam aplikacje było jedno, czyli tylko była moja. Wcześniej była umowa – zlecenie i nie było nikogo. Później jak już zostało to nowe ogłoszenie z zadaniowym czasem pracy to zgłosiłam się tylko ja i nie wiem czy ktoś jeszcze był chętny.* O braku chętnych do pracy w zawodzie i kilku nieudanych próbach wyłonienia asystenta opowiada Justyna: *Nie było żadnego kandydata na stanowisko. Rekrutacja się przedłużała, przedłużała, przedłużała, i pewnie by się przedłużała jeszcze następny raz, ale w którymś tam z kolei terminie się zgłosiłam, bo to dopiero zauważyłam. A znaczy ,,zauważyłam" koleżanka mi powiedziała, że właśnie…że poszukują w tej gminie asystenta i czy ja bym przypadkiem nie chciała. No i ja się tak właśnie zaczęłam*

zastanawiać, faktycznie - spróbuję. No i poszłam, no cóż…wykształcenie miałam, doświadczenia co prawda nie miałam żadnego, no ale myślę, że z braku laku to i kit dobry. Nikogo oprócz mnie nie było. Bo poprzedni asystent sam zrezygnował, po pół roku pracy, no i właśnie później była przerwa. Ten poprzedni asystent zrezygnował po pół roku i później mieli właśnie ten nabór i później zgłosiłam się ja. Sabina mówi: *Po prostu nie było nikogo chętnego i to stanowisko chyba tam…długi czas szukały asystenta, bo to nie było tak, że ja od razu przyszłam.* Żaneta w swojej wypowiedzi wspomina o braku doświadczenia zawodowego. Ostatecznie została zatrudniona: *Ja w ogóle przyszłam i się zdziwiłam, że zostałam zatrudniona, bo ja w ogóle przyszłam na tą rozmowę kwalifikacyjną taka wystraszona i pani kierownik mówi do mnie: ,,Czyli pani jest zdecydowana." A ja mówię, że generalnie to tak, ale do końca to nie wiem, co bym miała robić, bo nie mam doświadczenia i raczej to było takiej zasadzie, że jak przyszłam, to zapytano mnie od kiedy mogę i czy jestem zdecydowana. I czy nie zrezygnuję po miesiącu.* Większość asystentek w procesie rekrutacji nie miała konkurencji, jednak zdarzyły się też osoby, które zostały wyłonione z grona innych kandydatów: *Do końca nie wiem ale jeżeli sobie zrozumiałam dobrze to chyba tylko ja i jeszcze jakaś jedna osoba. Ale nie wiem czy ta osoba w ogóle była zaproszona na rozmowę. Bo chyba formalnie odpadła w dokumentacji. Coś tak mi się kojarzy. Więc trochę się śmiałam, że to żaden sukces. Dostać się do takiej pracy.* (…) *To nie jest powszechnie pożądany zawód.* (Dagmara) *Z tego, co mi mówiła pani kierownik – przede mną była jedna pani, która miała rozpocząć pracę ale zrezygnowała. W ostatniej chwili zrezygnowała, bo powiedziała, że nie da rady. I dlatego mnie się to udało.* (Teresa) czy też: *U mnie rekrutacja wyglądała tak, że było sobie ogłoszenie w Internecie. Miałam ponoć kontrkandydatkę, która startowała na to stanowisko, ale nie miała prawka. I miał ją rzekomo wozić mąż i odpadła z miejsca. No i zostałam ja, bo aczkolwiek dużo osób nie było na to miejsce, nie czarujmy się.* Rezygnacja konkurującej kandydatki była też pomocna w przypadku Heleny: *No powiem szczerze, że tych osób było kilka, natomiast to była taka dziwna sytuacja, że nie zostałam od razu wyłoniona. I została wyłoniona jakaś inna osoba, natomiast ta inna osoba poszła raz w teren i po prostu zrezygnowała. Chyba nie do końca osoby sobie tak wyobrażały, że ta praca tak będzie wyglądać.* Małgorzata pracuje jako asystent już 9 lat, chociaż także nie została zatrudniona od razu: *Liczba kandydatów kiedy pierwszy raz startowałam było dwie. Nie dostałam się a później były dwie i dwie zostałyśmy zatrudnione.* Obecnie pracuje nadal z tą asystentką, która była zatrudniona w tym samym czasie.

Niejednokrotnie w badaniach asystentki mówiły o tym, że zostały przeniesione z innego stanowiska na stanowisko asystenta rodziny – ze stanowiska pracownika socjalnego czy też opiekuna osób niepełnosprawnych. Mówiąc o rekrutacji, pojawiły się właśnie tez głosy, że

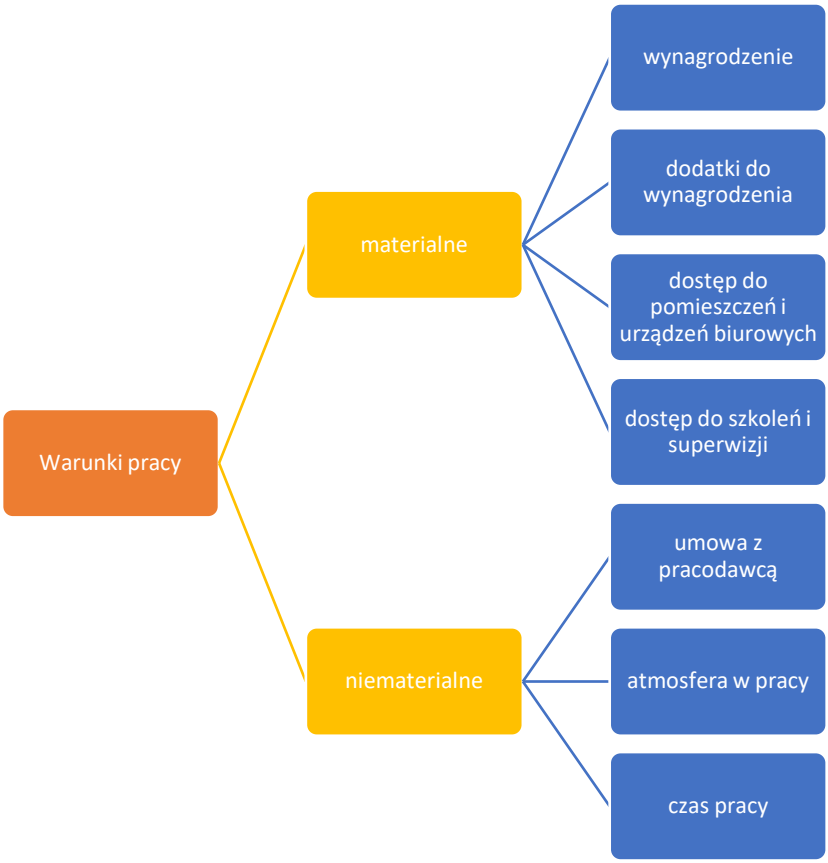
asystentkom udało się uzyskać zatrudnienie w ośrodku pomocy społecznej po skończonym wcześniej projekcie, w którym brały udział: *To było na zasadzie takiej, że kierowniczka nie robiła te ogłoszenia. Po prostu zadała mi – bo mi się kończył projekt. Z końcem lutego się kończył mi i zadała mi pytanie, czy bym nie chciała przejść na asystenta rodziny. Po czym się zgodziłam i tak.* (Krystyna)

5.1.3. Materialne i niematerialne warunki pracy asystentów rodziny

Praca zawodowa asystenta rodziny, podobnie zresztą jak i każdego pracownika, powiązana jest ze specyficznymi czynnikami, elementami składowymi całego środowiska pracy. Począwszy od podpisania umowy z pracodawcą pojawia się szereg czynników – warunków pracy, które w pewnym stopniu definiują istotę danego stanowiska pracy. Warunki pracy według Encyklopedii PWN to wszystkie elementy układu człowiek – praca, które mogą oddziaływać na fizyczne, psychiczne lub społeczne samopoczucie pracownika, czyli bezpośrednio określać jego sytuację w środowisku pracy. W odniesieniu do pracy asystenta rodziny, warunki te zostały podzieliłam na dwie grupy:

- Warunki materialne
- Warunki niematerialne

Ja posługiwać się będę powyższym podziałem z uwagi na pewną przejrzystość w przyporządkowaniu elementów składających się na wybrane grupy. Poniższy wykres oddaje będzie obrany porządek związany z warunkami pracy:



Rysunek 23. Warunki pracy
Źródło: opracowanie własne

Wszystkie asystentki rodziny w swoich wypowiedziach uwzględniły warunki pracy. Oczywiście nie każda wypowiedź zawierała wszystkie elementy składowe tych warunków, jednak poruszane w nich kwestie faktycznie powiązane są z przedstawionymi na wykresie obszarami. Kluczowym czynnikiem, który w bardzo dużym stopniu oddziałuje na samopoczucie badanych pracowników jest wynagrodzenie. Prawie wszystkie osoby w swoich wypowiedziach do tego nawiązywały. Rzadko były jednak one pozytywne, o czym świadczą niektóre przytoczone wypowiedzi Małgorzaty i Julii: *Warunki zatrudnienia to: kiepska kasa, bardzo kiepska, zatrudniamy najmniej w OPSie i zarabiałyśmy i zarabiamy. Najczęściej pani wójt nam nie chce czegoś dać. Nam – asystentom.* (Małgorzata) *Wynagrodzenie mnie pokonało. To mnie po prostu obraziło wręcz, i jak widzę, że dostajemy podwyżkę – 172 zł brutto, to jakby mnie ktoś obrażał. Bo 172 to jest tam na godzinę chyba, a nie na miesiąc. Stawka wynagrodzenia jest żenująca. Jak obliczyłam, to tam miałam chyba 15 zł na godzinę. Teraz ostatnio mieliśmy podwyżki, więc nie wiem - może wyszło 17, ale niestety. Ja zarabiałam chyba 2400 do lipca, więc to było dla mnie na rękę. W dużym wojewódzkim mieście. Po 20 latach pracy zawodowej.* (Julia) Badane osoby dość często porównywały swoje zarobki na stanowisku asystenta rodziny z zarobkami pracownika socjalnego. Tu także niestety wskazywały na duże

niedogodności. Te zróżnicowane zarobki na powyższych stanowiskach niewątpliwie mają znaczenie w stosunkach między pracownikami. W wypowiedziach asystentek pojawia się poczucie żalu, zazdrości i też niesprawiedliwości, że pomimo dużej odpowiedzialności i często podobnego wykształcenia czy stażu pracy, zarobki są różne. Sabina: *Do tego wynagrodzenie. Jak zobaczyłam, że ja mam podstawę wynagrodzenia 3100 złotych, to jest najniższe praktycznie wynagrodzenie, które dopuszcza rząd. Ja mam akurat obecne, obecną podstawę 3100. To chyba już niższej nie mogę mieć. Uważam, że jest naprawdę bardzo krzywdzące, ponieważ obowiązek, zadaniowość, obciążenie jest bardzo duże. Uważam, że jest nawet większe niż przypadku pracowników socjalnych. Z tego względu, że pracownik socjalny wchodzi do rodziny, jest 15 minut, może pół godziny. Może czasami, jeżeli tego wymaga sytuacja – poświęca więcej czasu. Uważam, że asystent rodziny na początek tego czasu o wiele więcej poświęca. I jest obciążony wieloma innymi problemami rodziny, nie tylko sprawą. Potrzebne pieniądze są na życie i trzeba zrobić wywiad.* Podobnie brzmiała wypowiedź Alicji, która bardzo chciała pracować w pomocy społecznej: *Więc to nie ukrywajmy, że mimo wszystko ta pensja była niska, natomiast zdaję sobie też sprawę, że obecnie - w skali kraju i tego, co słyszę od koleżanek, wydaje mi się, że w ogóle to pracownicy socjalni, powiedzmy z moim stażem i tak dalej, zarabiają analogicznie około 1000 zł więcej.* Oprócz takiego porównania, ta asystentka poruszyła inną, bardzo ważną kwestię dotyczącą wynagrodzenia. Jak podaje jej poziom satysfakcji z zarobków, był w dużej mierze zależny od tego, jaka jest jej aktualna sytuacja życiowa: *No i widzisz, jak będziesz analizowała swoje wywiady, to ja jestem chyba osobą…takim typem idealnym osoby, która reprezentuje postać, która wchodziła na rynek pracy bez żadnych oczekiwań, zaczynała swoją karierę, jej było generalnie obojętne ile zarobi, bo miała całkowicie inną sytuację życiową. Natomiast ja uważam osobiście, że nasze zadowolenie z tej pracy generuje nasza obecna sytuacja życiowa.* W dalszej części asystentka nawiązuje do satysfakcji dotyczącej obecnych zarobków. Uważa, że są one zaniżone w stosunku do oczekiwań, doświadczenia zawodowego i życiowego oraz wykształcenia. Tym samym wskazuje, iż bardziej satysfakcjonująca była pensja sprzed lat, kiedy nie miała żadnych obciążeń finansowych i rodziny: *Bardziej zadowolona byłam ja, jako osoba pracująca w tym samym miejscu i nie dojeżdżająca, nie posiadająca żadnych zobowiązań i obciążeń materialnych. Natomiast w tej chwili, gdybym miała odpowiedzieć ci teraz na pytanie: „Czy jesteś zadowolona?" to uważam, że biorąc pod uwagę moje doświadczenie, moje wykształcenie, mój staż pracy to zarobki, które mam są absolutnie zaniżone w stosunku do tego, co chciałabym zarabiać. Jestem osobą, która może sobie pozwolić na to, żeby ten dojazd i opłata za przedszkole wychodziło na zero w stosunku do mojej wypłaty, tylko dlatego, że po prostu mój mąż ma dobrą pensję. Gdyby zarabiał średnią*

krajową, to nie mogłabym sobie pozwolić na pracę na tym stanowisku, bo po prostu nie starczałoby nam na to, żeby dziecko chodziło. Mam dwójkę dzieci, które muszę gdzieś umieścić, żeby móc pracować, więc wychodzę na zero. I czułam dużą potrzebę powrotu do pracy, ale w żaden sposób się mi to nie opłaca. To jest zgodne z wypowiedziami osób, które dopiero rozpoczynają swoją pracę w zawodzie. Może to oczywiście też wynikać z braku doświadczenia, a co za tym idzie mniejszych możliwości w kwestii negocjacji wynagrodzenia: *Wynagrodzenie czym wyższe tym lepsze. No jako pracownik początkowy nie mogę narzekać. Teraz to najniższa krajowa została dużo podniesiona, więc mam tam troszkę powyżej najniższej krajowej. Zobaczymy jak będzie później – to jest na razie półtora miesiąca pracy, więc to też tam za dużo nie można oczekiwać.* Osoby, które brały udział w badaniach, to osoby, które mają wykształcenie wyższe. Bardzo krzywdzące jest dla nich to, że ich wynagrodzenie jest równe lub też niewiele wyższe od minimalnej pensji, którą może zapłacić pracodawca w Polsce. Beata mówi: *Najniższa krajowa plus staż pracy, no du…nie urywa.* Wypowiedź innej asystentki – Dagmary, której zarobki również są porównywalne do pensji minimalnej: *Może ta pensja, bo to też jest tak pewnie porównywalnie do najniższego poziomu. Finansowo jesteśmy gdzieś tam na szarym końcu, patrząc, że mniej już nam nie mogą zapłacić, jak to…realnie najniższa krajowa praktycznie, ale od tego odrobinę dostaliśmy podwyżki…chyba ze 100 zł - jakoś tak w granicach. Więc to dochody są bardzo mało motywujące. Ta najniższa krajowa w pierwszej umowie, w drugiej umowie, dopiero trzecia umowa przyniosła ef…nawet nie, umowa trzecia jeszcze nie! A miesiąc po, po umowie było - dodatek taki dla wszystkich, chyba podwyżki, no to tak w zakresie tych 100 zł brutto, no więc tam szału nie ma.*

Głosów asystentek, które świadczą o tym, że wynagrodzenia są rzeczywiście na niskim poziomie, jest dużo. Asystentki rodziny uważają, że jest to niedopuszczalne, biorąc pod uwagę ich wykształcenie, jak i nierzadko także duże doświadczenie: *Jeżeli chodzi o zarobki, to, ile się człowiek uczył i z jakim bagażem doświadczeń przyszłam do tej pracy, to uważam, że nie są to dobre zarobki. Nie jestem do końca z nich zadowolona.* (Agata)

Sabina była wcześniej pracownikiem socjalnym i przeszła za namową koleżanki do innego ośrodka. Miała tam obiecaną pensję w wysokości tej z poprzedniego stanowiska. Niestety, to były tylko obietnice: *Moja wypłata jest najniższa jaka może być w kraju. Dobrze, że jeszcze mam ten dodatek stażowy, te 20 lat wypracowane jakieś tam już, to zawsze są jakieś dodatkowe pieniądze. Ale gdybym tak miała żyć z takiej wypłaty, po 12 latach pracy w strukturach OPSu, to po prostu jest przerażające!* Zdarza się, że asystentki przechodziły na inne stanowisko, czy też miały dodatkowy etat w ośrodku. Jednak wówczas też nie miały satysfakcjonujących zarobków. Aleksandra opowiada, jak wyglądała jej sytuacja po zmianie

stanowiska z opiekunki specjalistycznej na asystenta rodziny: *No to w zasadzie można powiedzieć, że to jakiś tam awans jest, ale jeśli chodzi o jakieś korzyści finansowe to absolutnie nie. Co do wynagrodzenia, nie zyskałam finansowo przechodząc ze stanowiska na stanowisko, a jednak odpowiedzialność, prestiż jest inny.* Dagmara, zatrudniona dodatkowo w świetlicy środowiskowej, funkcjonującej w strukturach tego samego ośrodka: *Na ten moment mam najniższą krajową. (...) Oni nas tak rypią na kasę, że to się po prostu w głowie nie mieści. A już teraz, po tym Nowym Ładzie, to jak ja mam brutto wypłat coś koło 5700 – dwóch wypłat. I na rękę dostaję niecałe 4* (4000).

Są w gronie badanych asystentek też osoby, które wykazują zadowolenie z płac oferowanych przez ośrodki - to osoby z dużym doświadczeniem w zawodzie asystenta rodziny. Przykładem jest tu Zofia: *Na początku było cienko z tą kasą, ale teraz, to jest całkiem dobrze. Znaczy ja ci powiem, ile ja zarabiam, nie ma problemu – na rękę dostaję 3350 zł. Tak mnie skusili. Mam 45zł brutto* (za godzinę)*, więc to też jest myślę bardzo dobrze, jak na te warunki, które asystenci mają. Ciężką pracuje, ale lubię 4 razy w roku na wakacje pojechać, hej! Także z warunków finansowych ja jestem zadowolona. No wiadomo – każdy by chciał więcej, no ale nie jest źle.* Inna zaś asystentka opowiada: *Więc ze swoją starą pensją z Tomaszowa, która była dosyć wysoka, bo (...) na umowie zlecenie zarabiałam najniższą krajową, a później nasza kierowniczka już nam dawała normalne pensje, więc ja nie mam najniższej krajowej, mam dwa osiemset na rękę.*

Do elementów wynagrodzenia zaliczamy także różnego rodzaju dodatki – niekoniecznie wypłacane przy comiesięcznej pensji. Tu już jest dużo więcej pozytywnych głosów. Asystentki dość dobrze oceniają dostępność różnych dodatków czy premii. To sprawia, że czują się w tym obszarze pełnoprawnymi pracownikami ośrodka, nie ma tu tak zasadniczych różnic, jak w przypadku samej podstawy wynagrodzenia. Gabriela opowiada: *Mamy stałą premię co miesiąc, której nie dostajemy tylko, jeżeli są jakieś dłuższe nieobecności w pracy, albo ktoś coś odwali. Jest to kwota 180 zł brutto. (...)My nie mamy dodatku terenowego żadnego. Mamy dodatek na obuwie i pranie odzieży i on jest wypłacany w dwóch transzach i rocznie on wynosi 900 zł. Dodatkowo jest trzynasta pensja. Trzynasta pensja no i świadczenia socjalne. Wczasy pod gruszą, i inne, jakieś tam bony świąteczne. Nie mamy czegoś takiego jak zakup własnych materiałów do pracy. Jeżeli chcemy organizować jakieś grupy wsparcia (bo organizujemy przynajmniej raz, to znaczy teraz, przez okres pandemii różnie to wygląda) no to na to mamy przeznaczone pieniądze, mniej więcej od 80 do 200 złotych miesięcznie na takie spotkanie. Jesteśmy więc w stanie z tego wygospodarować i coś zorganizować dla rodzin.* W przypadku Weroniki, sytuacja też wygląda dobrze: *Dzień pracownika socjalnego – nagrody, co tam*

jeszcze? No wiadomo, jak to państwówka – też na święta, ,,podgrusza", ,,karpiówka", tak, czyli wszystko jest na czas. Alicja też raczej pozytywnie ocenia kwestię dodatków: *No też fajne, jeżeli chodzi o warunki pracy, to wiadomo - my nie mamy tak, jak praktycznie wszędzie tych dodatków, ale trzynastkę to wiadomo, że mamy, bo to jest z automatu. Ja nie mam żadnego dodatku terenowego (...) Fajne jest to, że jak jest dzień pracownika socjalnego i są nagrody, to nas nie pomijają, czyli my też dostajemy nagrody. Nie mówię o sobie, bo ja wróciłam teoretycznie od września, więc oni mi nie zaliczyli przepracowania jakiegoś tam okresu, który gwarantował mi nagrodę. Natomiast my nie byliśmy nigdy pomijani, to znaczy, że jeżeli była nagroda na dzień pracownika socjalnego, to nam też odpalali jakąś skromną sumkę.*

Istotne dla asystentów jest takie równouprawnienie i pomimo braku święta asystenta rodziny, niektórzy otrzymują nagrody z okazji dnia pracownika socjalnego. Julia opowiada: *Premię mamy, ale teraz, to już nie wiem jakie są zasady tych premii, bo te nowe wynagrodzenia są dla mnie nieprzejrzyste. Jakieś takie dziwne te wypłaty. Nie mamy żadnego terenowego, niczego nie mamy. Mamy wczasy pod gruszą i mamy nagrody na dzień pracownika socjalnego, raz w roku. To fajne są. I trzynastki. No to tam się trochę zbierze. Pod koniec roku warto być tutaj, w tej instytucji.* Zofia natomiast mówi: *Ja mam 12 lat policzone pracy, a mam dużo więcej. Ale mam 12 lat w państwowym, więc to się tylko ten staż liczy. No więc tyle mam, ale my tu nie jesteśmy pokrzywdzeni, bo jak jest dzień pracownika socjalnego, to dostajemy, ,,na rybę" dostajemy, ,,trzynastki" dostajemy za jakieś covidowe, bo tutaj pomagamy w różnych rzeczach.*

Dużych emocji dostarczył asystentom tzw. dodatek covidowy, przyznawany za trudną pracę w pandemii. Nie wszyscy asystenci go otrzymali. Niestety, zdarzało się też, że ten dodatek zastąpił w niektórych przypadkach co roku przyznawane pracownikom premie. Sabina wspomina: *To, co mnie najbardziej boli – moja wypłata nie była szalona, ale jak przyszedł koniec roku, się okazało, że dostaliśmy od rządu te słynne 2000 zł po prostu szał ciał za przeproszeniem. No to się okazało, że szefowa nie dość, że dostałam z tego tysiąc sto złotych, bo księgowa powiedziała, że ona musi odliczyć koszty pracownika i coś tam, i to jest kwota do dwóch tysięcy a nie dwa tysiące. Więc dostałam tysiąc sto. Ale później jeszcze na koniec roku okazało się – jak mamy koniec roku to zawsze jako…jak pracowałam w tym drugim OPSie były nagrody dla pracowników wszystkich…jak to w rozliczeniu i tego. No to tu się okazało, że nagrody ja już nie dostałam – bo stwierdzono, że dostałam to coś, te dwa tysiące niby. No powiem ci tak: no z jednej strony ja mówię: ,,Ale przepraszam, ale to były od rządu takie, takie właśnie dodatkowe wynagrodzenie dla nas za naszą pracę." No nie było żadnej rozmowy, niestety takie finanse są, tak ośrodek ma takie finanse i nie jest w stanie nic zrobić.* Z wypowiedzi Kamili także wynika, że nie otrzymała ona corocznej nagrody w zamian za

otrzymanie ministerialnego dodatku: *Zdarzają się nagrody. Natomiast nagrodę na zasadzie – jeżeli ministerstwo dało nam ten dodatek, to była forma nagrody. Więc to… rypali mnie całe dwa lata na te nagrody, bo przy końcu roku każdy dostaje u nas nagrodę a moja nagroda to jest to, co ministerstwo dało.* Matylda natomiast nie otrzymała tego dodatku w ogóle: *Ja dwa razy nie dostałam dodatku covidowego. Dlaczego? No jak to, dlaczego? Pani kierownik nie podpisze tego, bo u nas urząd wojewódzki tak, a nie inaczej to interpretuje, mimo pism Izy, mimo deklaracji Melągowej. Nie, dwa razy nie dostałam tych pieniędzy, nie ma i nie będzie i koniec kropka.* Niestety – przyznanie tego dodatku też w pewnym stopniu podzieliło pracowników ośrodków pomocy. Asystenci rodziny okazywali niezadowolenie z powodu nieotrzymania dodatku terenowego. Otrzymali z kolei dodatek covidowy, co nie spotkało się z aprobatą pracowników socjalnych: *Myślałam, że w tym roku uda się jednak ten dodatek terenowy uzyskać, no ale nam zatkali buzię tym dodatkiem* (przyp.: za pracę w pandemii) *Oczywiście było pełno gadania przez pracowników socjalnych, tylko nikt sobie nie przeliczył rocznie, komu lepiej to wychodzi. Nie wiem, nie rozumiem dlaczego rozróżniają teren nasz od terenu ich, no chyba dlatego, że z innej ustawy pracujemy. No przecież pracownik ma nawet - drobne, bo drobne - wynagrodzenie do odzieży czy coś takiego.* (Lidia)

Dodatek za odzież był jednym z często wymienianych przez asystentów rodziny dodatków. Małgorzata mówi: *Z czasem wypracowałyśmy sobie w regulaminie wewnętrznym dodatek za odzież, więc to też jest duży sukces dla nas.* Inna asystentka, Hania wymienia: *Dodatki do wynagrodzenia - tak, ja mam dodatek do odzieży, tylko mam taki dodatek.* Dodatek do odzieży jako jeden z wielu, przyznawany jest także w miejscu pracy Beaty: *Nie, ja mam wynagrodzenie tylko stażowe, ale pod koniec roku dostajemy tzw. ubraniówkę – tam wychodzi 52 zł na miesiąc, czyli pod koniec roku dostaję około 600 zł z groszami. I dostaję premię. Premię wiadomo - taką ogólną. Zanim wprowadzili to dla asystentów te 2000 czy coś, no to wcześniej też dostawałam premię na koniec roku, więc nie mogę powiedzieć, że nie. I oczywiście w marcu albo w kwietniu wypłacają nam trzynastkę.* Istotny jest fakt, że otrzymywanie dodatków do wynagrodzenia jest też bezpośrednio powiązany z rodzajem umowy, jaki wystąpił pomiędzy asystentem rodziny i kierownikiem/dyrektorem danej placówki. Jeżeli mowa tu o umowie – zleceniu, to niestety tych dodatków nie ma. Jest po prostu wynagrodzenie za zrealizowane zadania. I tak właśnie opisuje sytuację panującą w ośrodku pomocy Żaneta: *Jeżeli chodzi o jakieś dodatki do wynagrodzenia, samo wynagrodzenie, to tak jak obserwuję tą naszą grupę asystentów rodziny, to myślę, że warunki zatrudnienia są naprawdę super fajne, i jeżeli chodzi o różne dodatki typu: dodatek na dzień pracownika socjalnego, czy jakieś dodatki świąteczne. Mam takie poczucie, że zawsze to kadra kierownicza też myśli o wszystkich pracownikach i tu*

jest naprawdę w porządku. Znaczy to dotyczy mnie. Natomiast jest koleżanka, która nie jest już zatrudniona na umowę o pracę, tylko jest zatrudniona na umowę zlecenie, i ona ma pełen etat na tej umowie – zlecenie. To jest ten sam ośrodek i ona nie ma absolutnie żadnych dodatków, nie ma nic. (...) I tak samo z tymi dodatkami, ja wiem, że dostałam jakieś tam dodatki chociażby świąteczne – a ona nie dostała nic. Od 1 lutego ona będzie zatrudniona normalnie na umowę o pracę, ale przez rok czasu była zatrudniona na umowę – zlecenie. Więc teraz podejrzewam będzie już obejmowało ją wszystko, tak jak nas. Wykonywane są w tym wypadku te same zadania, to jest ten sam ośrodek, a jednak w tych przypadkach również jest rozbieżność wynikająca tylko i wyłącznie z rodzaju zawartej umowy. Niestety, jest to nadal praktyka, stosowana w wielu ośrodkach pomocy społecznej. Ma to związek z pewnego rodzaju oszczędnościami – chociażby właśnie w postaci tych dodatków, płatnego zwolnienia za czas choroby (w przypadku umowy zlecenie musi być opłacona dodatkowa składka) czy też ewentualnego zasiłku macierzyńskiego. Jednak w przypadku asystentów rodziny, taki rodzaj umowy jest niestety kolejnym argumentem stanowiącym o nierównościach pomiędzy pracownikami tej instytucji. Danuta także pracuje w ramach takiej umowy i w swojej wypowiedzi o tym wspomina, uwzględniając również zaopatrzenie w środki higieny niezbędne podczas pandemii: *Żadnych innych bonusów typu tam: odzież– środki czystości, środki ochrony osobiste typu: maseczki, płyny do dezynfekcji to też, to co ośrodek oferował, to też było do mojej dyspozycji. Natomiast rzeczy, które dostają pracownicy socjalni, niestety w umowie zleceniu nie mam.*

Oczywiście, zdarzyły się też głosy asystentek, które nie otrzymują żadnych dodatków, niezależnie od rodzaju umowy, jak w przedstawionych przypadkach: (Matylda) *Żadnego dodatku nie mam, żadnych przywilei jako asystent.* Agata z kolei przyznaje, że owszem – dodatek jakiś dostała, ale nie był on związany z pełnieniem funkcji asystenta rodziny: *Jeżeli chodzi o dodatki, to jeden jedyny dodatek, który dostałam, to nie było za pracę asystenta, a bardziej za pomoc w przeprowadzce siedziby. Na dzień pracownika socjalnego zostałam pominięta zupełnie. No więc żadnych takich premii, dodatków - nic takiego nie otrzymuję.* Teresa przyznaje natomiast, że obecnie ma tylko wynagrodzenie wynikające z umowy i dodatek stażowy za pracę w innym miejscu. Asystentka ta dopiero od niedawna rozpoczęła pracę w zawodzie, nie zdążyła też jeszcze nabyć uprawnień do niektórych elementów wynagrodzenia dodatkowego: *Na razie mam chyba samo wynagrodzenie wynikające z umowy. Dodatku tam mam troszkę, ze względu na pracę, które miałam poprzednio. Teraz czekam, aż mi pani kierownik z tego sklepu zielarskiego da wypowiedzenie i świadectwo umowy, żeby dostać pod tym kątem.*

Kolejnym, bardzo ważnym z punktu widzenia asystentów rodziny elementem powiązanym bezpośrednio z wynagrodzeniem, jest zwrot kosztów dojazdu do rodzin. Budzi to oczywiście również cały wachlarz emocji wśród asystentów. Większość z nich w swoich wypowiedziach przyznaje, że otrzymuje wyliczoną kwotę tzw. ryczałtu samochodowego. Jest to popularnie używana nazwa rozliczania kosztów użycia własnego pojazdu do celów służbowych poza siedzibą instytucji zatrudniającej. Specyfika pracy asystentów jak najbardziej wpisuje się w taki rodzaj rozliczania, właśnie z uwagi na konieczność przemieszczania się pomiędzy rodzinami mieszkającymi w zasięgu funkcjonowania ośrodka zatrudniającego asystenta. Jak to wygląda w praktyce? Z relacji Danuty wynika, że część wynagrodzenia pochłania dojazd do rodzin: *Najtrudniejszą tutaj kwestią jest ten ryczałt paliwowy, bo jednak gdyby to wynagrodzenie było tylko dla mnie, no to owszem - kształtuje się na takim poziomie jak u mnie pracownicy socjalni mają. Niestety ¼ mojego wynagrodzenia wydaję na paliwo*. Rosnące ceny paliwa, ale też i przyznany dodatek na określoną liczbę kilometrów powodują, że nierzadko ta kwota nie stanowi pełni rekompensaty poniesionych wydatków: *Pieniądze! Ryczałt - w poprzednim ośrodku miałam normalnie delegację od wyjeżdżonych kilometrów. Teraz mam ryczałt. Jeżeli paliwo kosztuje 7zł i wrócę teraz w teren, obawiam się, że będę musiała dopłacać do swojej pracy.* (Matylda) Bardzo często w swoich wypowiedziach asystentki zwracały uwagę na to, że pracownicy socjalni otrzymują pełny ryczałt za swoją pracę, pomimo tego, że nie zawsze jeżdżą w teren. To niestety kolejny czynnik poróżniający między ze sobą przedstawicieli tych zawodów. Beata przedstawia to następująco: *Ryczałt też jest, ale z drugiej strony ten ryczał pokrywa mi - patrząc na moją gminę, na moje wyjazdy - 1/3 ogólnie paliwa, więc to jest bardzo mało. I jeszcze ja mam coś takiego, że ryczałt mogę sobie wpisać tylko za te dni, kiedy jeżdżę w teren. A kiedy jestem jeden dzień w tygodniu w biurze to już nie mogę, bo to jest dojazd do pracy. I jak była epidemia i byłam na telefon z rodzinami, też nie wpisywałam ryczałtu, bo też nie jeździłam w teren. A pracownicy socjalni mają pełny i jest gites.* Zofia opowiada o swoich doświadczeniach również odnosząc się do ryczałtu paliwowego dla asystentów rodziny i pracowników socjalnych. Z tej wypowiedzi wynika, że sposób rozliczania tych dodatków jest odmienny: *No dostaję ten ryczałt nieszczęsny, co myśmy też w OSARze wiele razy przerabiali. My dostajemy ryczałt, tak samo jak pracownicy socjalni – ryczałt może być na 100, na 200, na 300 km. U nas asystenci mają na 300 km i to jest 250 zł na rękę mniej więcej, czy 207* (zł) *jak jesteś we wszystkie dni, a jak nie, to ci zaraz tam około 10 zł zabierają za każdy dzień. Księgowa nam powiedziała, ale to jest niesprawiedliwe, bo my dostajemy to tak, jakby to był nasz dochód, czyli nam to wliczają do dochodu i my z tego musimy zapłacić podatek. A pracownicy socjalni mają to liczone inaczej, w każdym razie i ona mówiła,*

że jesteśmy pokrzywdzeni, wiadomo – na ten urlop dodatkowym, co powinniśmy mieć. Sytuacja, o której mówi Zofia, faktycznie ma swoje zastosowanie w przepisach – mowa tu o art.121 ust.3c ustawy o pomocy społecznej, w myśl którego pracownikowi socjalnemu przysługuje zwrot kosztów przejazdu w przypadku braku możliwości zapewnienia dojazdu przez pracodawcę. Prawo przewiduje zwolnienie z opodatkowania tego zwrotu jedynie dla niektórych pracowników i niestety, takie prawo nie przysługuje asystentom rodziny.

Istotne jest to, że pomimo przyznanego miesięcznego limitu kilometrów i obliczonego od tego limitu ryczałtu, ulega on pomniejszeniu o liczbę dni nieobecnych lub też o dni przepracowane jedynie w siedzibie placówki. I tu wydaje się to niesprawiedliwe, ponieważ asystentki rodziny wybierające się na zaplanowany urlop, jeżdżą częściej do rodzin, po to aby znać dobrze aktualną sytuację rodziny czy też jeszcze realizować jakieś działania z planu pracy. Przed takim zaplanowanym urlopem, sytuacja rodziny musi być w ośrodku dobrze znana, aby w porę reagować na różne zagrożenia. Kamila opowiada: *Ja jeżdżę raz w tygodniu, o ile w ogóle! Ja albo telefonicznie z nimi ugaduje się, albo w ogóle nie jeżdżę. Ja mam też taki problem, bo ja mam ten rejon taki dość sporawy, bo rodzina, która jest…akurat ta jedna jest 10 km od ośrodka. Dojazdówki mam 89 zł. Więc sorry, no ale za 89 zł, licząc jakbym chciała raz w tygodniu tylko u nich być. To licząc – tam jest chyba 12 km - tak gdzieś koło 10 licząc, no to jest 20 km. Raz w tygodniu, jakbym chciała być, no to jest prawie 80 km, to oni niby mi płacą za 150 (km), co jest bzdurą, bo nie przy tych kwotach paliwa. A druga rodzina jest znowu 6 km. Więc raz jestem w tygodniu, jak jadę, to jadę od razu jedno i drugie załapuję, więc raz w tygodniu, raz na dwa tygodnie. (…) Dojazdówka, tak jak mówię – najbardziej boli mnie dojazdówka. Bo mówię – dostaję 89 zł, koło 90* (zł)*, z czego jeżeli mnie nie ma 2 tygodnie, to oni mi to jeszcze odliczają. Więc to jest w ogóle śmiech na pustej sali. Bo jak idę na urlop, to chcę nadgonić cały teren, więc logiczne, że więcej przejeżdżę. A potem mnie dwa tygodnie nie ma, więc oni mi połowę dają.* Pamiętajmy także o specyficznych warunkach, jakie występowały podczas trwania pandemii. Tu oczywistym działaniem było niewypłacanie ryczałtu paliwowego, ponieważ nie było tej pracy w terenie. Nie stanowi to takiej sytuacji, jaką mamy w przypadku nadrabiania ilości godzin czy zadań, a co za tym idzie częstszymi wizytami u rodzin, na rzecz kilku czy kilkunastu dni wolnych, podczas których ryczałt będzie odliczony. Lidia w swojej wypowiedzi uwzględnia pracę w czasie pandemii: *To i tak dobrze, że po, po latach chyba sześciu, dostałam ryczałt na paliwo. Tylko ten ryczałt opiera się na rozporządzeniu jakiegoś tam ministra infrastruktury, który na podstawie ilości mieszkańców w miejscowości wyliczył, że akurat w moim przypadku należy mi się zwrot 150 km razy 68 groszy. Czyli przekładając to, najłatwiej licząc, mi się należy 10 zł dziennie. Jak mam pracę*

zdalną, to nie mogę tego liczyć. Albo, jak gdzieś nie pojadę w teren, to nie mogę tego liczyć. Ale jak jestem cały miesiąc normalnie w pracy, no to to wychodzi 200 zł, no bo tak mniej więcej miesiąc pracy 20 dni wygląda.

Sama możliwość korzystania z ryczałtu wydaje się być asystentom rodziny niewystarczająca. Niejednokrotnie przyznają oni też, że przecież ponoszą dodatkowo koszty amortyzacji własnego samochodu, co w skali roku, biorąc pod uwagę dość rozległe obszarowo gminy, może stanowić duże koszty. Wypowiedź Hanny: *Boli mnie tu w tej pracy to, że muszę używać własny samochód, a jeżeli już to jest ten ryczałt bardzo, bardzo skromny i…to to mi się nie podoba w tej pracy. (...)W pełnieniu funkcji asystenta ponoszę koszty amortyzacji samochodu, bo tu jest potrzebny taki drugi samochód w domu, ja mam na co dzień, ja go muszę mieć i to, to są moje koszty, które mąż mi cały czas gdzieś tam wypomina, mówi ,,marnujesz samochód" a drogi są u nas jakie są. I właśnie te wynagrodzenie jest takie właśnie, że koszty takie mam zwracane , nie jest to duży ryczał, bo jest to 250 zł brutto i jest to opodatkowane, i nie mamy dodatku za pracę w terenie, aczkolwiek chyba nie ja tylko jestem tego zdania.* Faktycznie dużo w tym racji. Biorąc pod uwagę specyfikę pracy asystentów rodziny, to jednak nie powinno stanowić zaskoczenia, że większość czasu to praca w terenie, poza lokalizacją ośrodka czy też miejsca zamieszkania. Renata opowiada: *Ja mam gminę całą, więc bardzo dużo. Samochodem, swoim osobistym. Moja odległość najdalsza obecnie to 30 km w jedną stronę. To jest bardzo dużo na te 200 złotych.* Asystentom chodzi zdecydowanie o ponoszone koszty, które – poza kosztem paliwa – nie są w żaden sposób rekompensowane. Wspomniany zwrot kosztów paliwa też może okazać się niewystarczający.

W kwestii przyznawania ryczałtu znowu należałoby nawiązać do rodzaju umowy – ryczałt paliwowy dla pracownika zatrudnionego w oparciu o umowę zlecenie po prostu nie przysługuje - *Ja dostaję ryczałt, ale już ta koleżanka nie.* (Żaneta zatrudniona na umowę o pracę a koleżanka asystentki na podstawie umowa – zlecenie).

Kolejnym elementem powiązanym z przyznaniem asystentowi ryczałtu, jest uzyskanie pozytywnych wyników badań na kierowcę pojazdów służbowych. Nie wszystkie z badanych asystentek o tym mówiły, więc też nie można jednoznacznie tego wymogu zinterpretować, jednak kilka osób w swoich wypowiedziach opisały sytuację podobnie – ryczałt mógł im być przyznany i mogły jeździć do rodzin tylko wówczas, gdy pozytywnie przeszły specjalistyczne badania kierowców. Helena opowiada: *Ja od razu dostałam dodatek do paliwa. Od razu dostałam po prostu tą kwotę, która tam była ustalona ustawowo, bo ten wcześniejszy asystent od razu tego nie miał. Takie pierwsze zderzenie się właśnie z zawodem. I te badania były wykonane po to, żebym mogła dostać dofinansowanie do dojazdów. Tam był taki wymóg, żeby*

można było wypłacić mi taki dodatek, faktycznie muszę być przebadana jako faktycznie kierowca. I te badania były dość chyba kosztowne, bo one później mają ważność przez ponad pięć lat. I nie korzystałam też z tamtego samochodu, po prostu musiałam korzystać ze swojego ze względu na to, że tutaj zwrot był na dojazd. To po prostu była też niewystarczająca kwota absolutnie. Ale była! Również Beata opowiada to, że przeszła badania na kierowcę. Co prawda ryczałt jest, jednak bezpośredniego powiązania w swojej wypowiedzi nie wskazała: *Tylko ten ryczałt mam. Na początku byłam głupia, bo chodziłam w te rodziny, a to trzeba było załatwić do poradni, a to tamto. No, a później już stwierdziłam, że nie, no bo to amortyzacja samochodu, koszty - no przerastało mnie to. No więc przestałam, ale czasem, jeśli dostałam taką rodzinę bardzo nieporadną, nie mogli iść pieszo, no to już ich zawiozłam, bo Boże kochany, no nie poradzą sobie.(...) Tam były takie badania typowe na kierowcę. Wiadomo, że ta praca składała się z tego, że trzeba było jeździć, więc gdybym nie przeszła tych badań na kierowcę, to pewnie bym nie pracowała tam.* Nie wszystkie osoby korzystają z comiesięcznego zwrotu kosztów. Jak to wygląda wśród innych asystentów? Dość sporą grupę stanowią osoby, które nie otrzymują zwrotu kosztów dojazdu. Tak jest w przypadku pracy w miejskich ośrodkach pomocy, który swoją działalność kieruje jedynie na mieszkańców danej miejscowości. W tym przypadku siedziba ośrodka i miejsce zamieszkania rodzin, to jedno miasto, jak w przypadku Aleksandry: *Z racji tego, że mieszkam w mieście, mam ich z miasta, no to nie mam paliwówki i tak dalej, no bo wszystko mogę robić z buta, więc korzystam ze swojego samochodu. Bo to jednak rozrzut pomimo tego, że niby nasze miasteczko jest małe – 22 tys. mieszkańców załóżmy, no ale jednak przejść z jednego punktu na drugi koniec miasta.* Tu akurat od asystentki zależy, jaki chce sobie wybrać środek transportu, jednak jest możliwość dotarcia do rodzin bez używania prywatnego samochodu. Niektórzy asystenci mogą też korzystać z komunikacji miejskiej – oczywiście w przypadku większego miasta, w którym owa komunikacja w ogóle jest. Gabriela opisuje: *Żadnych nie ponoszę kosztów, żeby coś dokupić do pracy i nie ponoszę żadnych kosztów dojazdu do rodzin, ponieważ pracuję na terenie miasta i miasto nam zapewnia kartę miejską, żeby móc korzystać z komunikacji miejskiej, ale możemy też liczyć w trudniejszych sytuacjach na kierowcę naszego służbowego. Rzadko jest dostępny, ponieważ jest zatrudnionych 150 osób w ośrodku i jeden kierowca, i ciągle ktoś czegoś potrzebuje, ale czasami możemy się umówić.* Osoba zatrudniona w ośrodku jako kierowca stanowi bardzo korzystne rozwiązanie logistyczne dla asystentów rodziny. Mogą skorzystać z dojazdu do rodzin bez ponoszenia własnych kosztów, czy też później przedstawiania dokumentów potwierdzających zasadność zwrotu kosztów. Sprawa jednak komplikuje się w przypadku gorszej współpracy z osobą zatrudnioną na tym stanowisku. Oczywiście – kierowca często pozostaje do dyspozycji prawie wszystkich

pracowników ośrodka, jednak pewne sytuacje zupełnie nie należą do pożądanych w przypadku pracy asystenta z rodziną. Przypadek Dagmary jest takim przykładem: *Nie mam swobody do końca chodzenia do rodzin, bo mamy pana kierowcę, który jest jeden na całe 30 - 40 osób. Do tego jest teren dosyć obszerny, gmina, jest część rodzin, którą się ma w* mieście powiatowym, *wtedy chodzimy do nich piechotą, bo miasto nie jest jakieś wielkie. Jest część rodzin, które są poza* miastem *i wtedy jeździmy do nich z kierowcą. Jak są to rodziny na miejscu, to mogę im w sumie więcej czasu poświęcić, a te z panem kierowcą no to jest niestety bardzo krótko. Bardzo krótko. I to jest niezależne od nas. Kiedyś próbowaliśmy o tym rozmawiać, żeby było dłużej ale pan kierowca trochę jest takim starszym panem, trochę sobie wyrobił swoje zasady, które on troszkę dyktuje. Ciężko je zmienić, jest to ogólnie przyjęte i jesteśmy głównie od niego zależni.* Takie sytuacje pewnie w jakimś stopniu oddziałują na pracę asystenta z rodziną. Inaczej jest to rozwiązane w przypadku Alicji: *Byłaby prawdopodobnie możliwość dostawania też ryczałtu za paliwo, natomiast ja nie chciałam z tego korzystać, bo jestem słabym kierowcą, a miałam możliwość korzystania z transportu, który nam OPS wynajmuje. Czyli mogę zadzwonić po transport – nas akurat transportuje karetka i się umówić, że karetka mnie zawiezie, tam podrzuci gdzieś na 2-3 godziny, później po mnie wróci, później gdzieś mnie zawiezie. No i ja mam takie dwie rodziny poza miastem, więc poruszam się na pieszo, nie przeszkadza mi to, jestem osobą sprawną, zdrową, lubię ruch, więc nie jest problemem przemierzyć miasto wzdłuż i wszerz. Więc ja nie korzystam z ryczałtu, ale jest też taka możliwość.* W tym przypadku akurat rozwiązanie jest zdecydowanie lepsze – są ustalone godziny poszczególnych wizyt, więc może to ułatwić pracę i asystenta i kierowcy wynajętego przez ośrodek. Innym sposobem dojazdu do rodziny – bez ponoszenia kosztów przez pracownika – może być rower, o czym opowiada Agata: *W zasadzie wszystkie moje rodziny są w zasięgu maksymalnie 7 km, więc ja nie mam takiego typowego jeżdżenia, gdzieś tam po całej jakiejś dużej gminie, czy coś takiego, więc to jest też bardzo komfortowe, jeżeli o to chodzi. Dostałam do dyspozycji rower. Tak! Dostałam do dyspozycji rower, natomiast no wiadomo, że jest to te 7 km, to żeby jakaś wydajność tego była, no to korzystam z auta wtedy prywatnego, za które mam rozliczane. (…) Nie ukrywam, że w zimę byłam trochę bardziej wygodna, i więcej wykorzystywałam auta, ale odkąd się cieplej zrobiło, to zdecydowanie. Sama zapytałam, bo mamy panią, która po prostu rozwozi pocztę i były dwa rowery - no ona jednym dysponuje, a drugi sobie stał, więc wyszłam z taką inicjatywą i bardzo się na to zgodziły moje kierowniczki.* Podobnie Julia, która korzysta również z autobusu: *No spory mam…*(teren) *Czasem mam 5 km od filii to tam rowerkiem sobie jeżdżę. Rowerkiem albo autobusami. No mamy sieciówki – w sensie ja mam tę portmonetkę, czyli mi ładują za dwie i pół stówy na dwa miesiące, no i to mi wystarczy.* W przypadku Weroniki

natomiast, też jest pole wyboru – *Mamy ustalone w ten sposób, że na terenie miasta w którym znajduje się ośrodek chodzimy. Poza - to wiadomo - możemy wybrać: albo PKS albo swoje auto. Przeważnie to jest tak, że jak ktoś ma swoje auto, to jeździ swoim autem a nie PKS - em, bo nie zawsze te godziny tych autobusów na tych wioskach się zgadzają, a pojadę autobusem i nie będzie rodziny i co ja zrobię? Utknę. Więc tutaj taka zasada. Oczywiście zdarza się tak, że jest tyle roboty, że ja nie jestem w stanie iść od jednej rodziny do drugiej i jadę z jednego końca miasta na drugi koniec swoim autem za swoje pieniądze ale wolę wydać te 5 zł na paliwo niż na buty*. Jak widać, dość znaczącym elementem terenowej pracy asystenta, jest przede wszystkim miejsce przestrzeni lokalnej pełnienia obowiązków służbowych. Inną sytuację mają asystentki, które pracują w rozległej gminie a zupełnie inną te, których rodziny mieszkają w niewielkim mieście. Istotne są tu także możliwości, jakimi dysponują – czy jest komunikacja miejska lub też jakiś przewoźnik oferujący przejazdy na terenie gminy, własne bądź też służbowe auto, czy wreszcie – jak w przypadku Agaty – rower, korzystanie z którego nie generuje kosztów takich jak użytkowanie własnego samochodu dla celów służbowych.

Dostęp do pomieszczeń i urządzeń biurowych wśród asystentów rodziny na przestrzeni lat wyglądał różnie. Zdawać by się mogło, że zapewnienie przez pracodawcę materiałów biurowych czy nawet samego pomieszczenia dla pracownika jest oczywiste. Niestety – w czasie, kiedy zawód asystenta rodziny oficjalnie pojawił się w ośrodkach pomocy społecznej, nie zawsze była możliwość takiego aranżowania przestrzeni, aby ten pracownik miał swoje określone miejsce w placówce. Na szczęście wypowiedź Lidii jest jedną z niewielu takich wypowiedzi: *Od samego początku nie miałyśmy swojego miejsca. Nie miałyśmy biurka, nie miałyśmy komputera. Wiadomo, że dziewczyny z administracji nic nam nie mówiły, jak szłyśmy po długopis czy po kartki, ale to chyba do 2016 roku nie było rozwiązane prawnie. W ogóle. Znaczy w ogóle założenia umowy były takie, że my cały czas pracujemy w terenie. Tylko, że to się kłóciło z kolejnymi podpunktami, które mówiły o ilości dokumentów, jakie musimy robić. (...)No i po…po latach - po dziewięciu latach udało mi się taki pokój uzyskać, więc go miałam dwa miesiące – styczeń i luty 2020. Potem przyszła pandemia i wszystko się rypło. Moja pani kierownik się tam zadekowała, bo siedziała razem z zastępcą w jednym pomieszczeniu, stwierdziła, że nie będzie się narażać, zamknęła się na górze i amen w pacierzu. No, tak że nie mam miejsca. (...) I słyszę rozmowy typu na przykład:,, A muszę w czwórce wymienić krzesła, bo to niepodobne, żeby dziewczyny w sekretariacie na takich krzesłach siedziały". Ja myślę sobie: ,,No to wy dbacie o to, że im jest ciężko na kręgosłup, a ja leżę przed komputerem w domu?!" I tak jakbym nie była tym pracownikiem. W ogóle, pomijając zdalną pracę, no to naprawdę o wszystko trzeba prosić. Jeżeli się ma szefową taką, która gromami rzuca z oczu, to*

się nie chce prosić. Dostaliśmy z jakiegoś projektu, chyba w 2014 roku - też jakieś pieniążki były - laptopa i ten laptop magicznie zaginął, ktoś go używa. Bo dostaliśmy naprawdę wypasiony laptop – duży, 17calowy. (wzdycha) *No o asystentach się nie pamięta.* Biorąc pod uwagę wszystkie okoliczności – dodatkowo przyp. zachowania mobbingujące w ośrodku – to naprawdę trudno o dobre samopoczucie pracownika przy takich warunkach pracy. Brak oczekiwanych standardów, nawet miejsca do pracy w ośrodku jest dużym utrudnieniem dla asystenta. W pracy asystenta nade wszystko przedkładało się pracę w terenie, a sporządzanie dokumentacji to był niewielka część czasu pracy. Można było to też wykonywać na sprzęcie ośrodka, niekoniecznie oczywiście przeznaczonym dla asystenta. Niektóre osoby radziły sobie korzystając z prywatnego sprzętu: *Nie miałam też dostępu do jakiegoś takiego sprzętu, który by był z ośrodka, tylko wszystko na swoim komputerze, wręcz drukowałam u siebie, na własnej drukarce sprawozdania. Tak że, tak to wyglądało na początku. Po takim zderzeniu z rzeczywistością.*(Helena)

Obecnie natomiast, ośrodki zatrudniające asystentów rodziny, są zdecydowanie lepiej przygotowane i oferują dużo lepsze warunki pracy. Wynikać to może między innymi z doświadczenia – w końcu asystenci zatrudniani są już od wielu lat, jak i też częściowo po pandemii, przez którą przecież pracownicy prowadzili pracę zdalną z rodziną. Niemniej same asystentki raczej pozytywnie wypowiadały się o przeznaczonym dla nich miejscu, opisuje to w ten sposób Weronika: *Uważam, że u nas w placówce są świetne warunki pracy, z tego względu, że są zatrudnieni u mnie…jest dwóch asystentów. Określona ścieżka awansu. W miarę możliwość jakieś tam podwyżki tego wynagrodzenia, wiadomo, że to wszystko zależy od budżetu gminy. Każda z nas ma swoje biurko, każda z nas ma swój komputer, mamy jeden telefon służbowy, ale to oczywiście kwestia dogadania się oczywiście. Mamy swoją szafę, w której mamy dokumenty, segregatory i tak dalej. Więc jeżeli chodzi o warunki pracy to mamy… O! Siedzimy w pokoju, gdzie jest klimatyzacja, więc jak przychodzimy latem z terenu, to jest fajnie, chłodno.* Sabina również podobnie opisuje swoje doświadczenia w tym obszarze: *Powiem ci tak: biurko, komputer – tak, jest. Mamy nowy ośrodek, więc jest bardzo ładnie, wszystko jest odremontowane. Telefon – no wiadomo - mamy na terenie ośrodka jakąś komórkę. Ja przy tym telefonie mnóstwo czasu spędzam, więc mi tam nic nie przeszkadza, jeżeli dzwonię ze swojego, ale jest to za moją zgodą.* Z kolei Beata opowiada: *Mam w biurze swój kącik: swoje biureczko, swoją szafę, swój komputer i tylko tyle. Telefonu służbowego nie mam – jadę na swoim prywatnym. Laptopa głównego służbowego też nie mam, aczkolwiek by się przydał, bo jak przyjdzie zakładać im te różne konta i składać wnioski przez Internet, to większość rodzin nie posiada takich sprzętów. Tylko mam do dyspozycji komputer stacjonarny.*

Jak wynika z wywiadów, większość badanych osób jest raczej zadowolona z dostępu do pomieszczenia czy urządzeń niezbędnych do pracy. W przypadku większego ośrodka, który zatrudnia więcej niż jednego asystenta rodziny, zdarzają się sytuację, że komputer czy biurko są wspólne. To wynika też z niewielkiej ilości czasu przeznaczanego przez asystenta na pracę w ośrodku, zatem w większości asystenci sobie wzajemnie nie przeszkadzają, jak to ma miejsce w ośrodku Żanety: *Jeżeli chodzi o warunki pracy to tak – laptop mamy. Mam wydzielone swoje biureczko w tym całym open space'ie. Ja i asystent, druga asystentka mamy jedno biurko i w sumie no wiadomo, że się też mijamy, więc można powiedzieć, że mamy taką przestrzeń, żeby tam zjeść, zrobić sobie dokumentację.* Często się zdarza, że asystentki rodziny korzystają z własnych laptopów czy telefonów komórkowych, jednak nie zawsze świadczy to o tym, że nie zostały im one zapewnione: *Mam telefon służbowy, ale go nie używam, bo się boję, że mi spadnie i mam swój na dwie karty. Mam swojego laptopa służbowego. Biurko mamy gorące. Że tam mamy trzech asystentów do tego biurka, ale my mamy różne dyżury, więc jak jestem to tam zawsze swoje biurko.* Alicja przyznaje, że ma dostęp do służbowego sprzętu, ale woli przygotowywać dokumentację przy użyciu własnego: *Mamy niby laptop, ale jest po prostu to taki złom, że można powiedzieć, że można odhaczyć, że jest problem z komputerem, nie każdy ma komputer na biurku. Ja osobiście nie mogę skorzystać z komputera, bo nie ma ani zasięgu, muszę iść do koleżanki, żeby coś wydrukować na moim laptopie nie da się zrobić, to jest po prostu jakiś bardzo stary laptop, który chodzi bardzo wolno, nie łączy Internet, na upartego można by tam było zrobić jakiś dokument i sobie go jakoś tam przesłać, czy na pendrivie do innego komputera, no ale generalnie nie są to takie bardzo wysokie standardy pracy. Multimedia. Mamy nielimitowane możliwości rozmawiania z klientami, telefony służbowe, możliwość ryczałtu, więc to też jest duży plus, bo wiem, że nie wszyscy mają.*

Kilka z asystentek przyznało, że nie mają dostępu do służbowego telefonu komórkowego i korzystają z własnych. Oczywiście w trakcie pracy w ośrodku, do dyspozycji pozostaje telefon stacjonarny: *Tylko to jest telefon stacjonarny – nie mamy telefonów komórkowych takich przy sobie, więc tylko w momencie kiedy tam jesteśmy w biurze, to ten telefon. Biurko mam. Komputer mam.* (Dagmara) W przypadku Kamili sytuacja wygląda trochę inaczej. Asystentka sama sobie zakupiła telefon, który służył kontaktom z podopiecznymi, jednak z uwagi na naruszenia, jakie miały miejsce zrezygnowała z tej formy kontaktu: *Telefon mam służbowy na zasadzie takiego stacjonarnego w pokoju. No to by było na tyle. Początkowo sama miałam dwa telefony – kupiłam, opłacałam dwa, dwie karty – jeden dla siebie, drugi dla podopiecznych. Do czasu, kiedy nie zderzyłam się ze ścianą, kiedy podopieczni zaczęli o 2 w nocy donosić na drugich podopiecznych, że tamci piją i mam coś z tym zrobić. No i wtedy się*

skończyło – wyłączyłam telefon, zniszczyłam kartę i, i teraz jak mają jakiś problem, to niech sobie dzwonią na policję. Pewne podobieństwo – oczywiście wyłącznie w zakresie dostępu do telefonu służbowego – prezentuje Danuta: *Materiały biurowe, to stanowisko komputerowe i to, co oferuje OPS, to z tego korzystam. Jedynie telefonu nie mam służbowego, korzystam z własnego numeru, z własnego aparatu.* Zdarza się, że asystentki nie mają wyznaczonego własnego miejsca w ośrodku, że korzystają z innego pomieszczenia, w którym na co dzień przebywają inni pracownicy. Niekiedy zdarza się, że korzystają z urządzeń wspólnie z innymi. Pojawiły się też głosy, że przez brak wydzielonego miejsca, asystentki nie mają możliwości wymiany między sobą doświadczeń. Żaneta opowiada, że *minusem jest to samo stanowisko pracy, czyli jeden wspólny komputer, jedno wspólne krzesło. Jeżeli chodzi o jakiekolwiek materiały edukacyjne, dydaktyczne, to poza taśmą klejącą i długopisami nie znajdziesz nic. Jak ja pytałam o możliwość jakiegoś zakupu jakichś takich podstawowych nawet, podstawowych rzeczy to nic. My jako asystenci nie mamy swojego takiego miejsca w ośrodku. Jak my już obie to zauważyłyśmy, że jak pracownicy socjalni przebywają ze sobą, jak mają jakąś trudną sytuację, to mogą między sobą o tym porozmawiać, tak po prostu w godzinach pracy. My nie mamy takiego miejsca w biurze, gdzie możemy przyjść we dwie, robić sobie dokumenty czy przygotowywać materiały i w tym czasie wymieniać się doświadczeniami, więc my po prostu idziemy do kawiarni raz w tygodniu. Tak się umawiamy.* Z kolei Patrycja dzieli pokój z pracownikami socjalnymi: *Mamy laptopy, mamy teczki, mamy kartki, mamy wszystko, co potrzebujemy. Przez bardzo długi czas się trzymałam – faktycznie - dzwonili do mnie tylko i wyłącznie na telefon, który mamy w pokoju, bo ja mam pokój jako jedna jedyna z asystentek z pracownikami socjalnymi, więc sobie siedzę z trójką pracowników i mamy jeden wspólny telefon na pokój. No i najczęściej tam do mnie dzwonili.*

Większość asystentek raczej pozytywnie oceniała materialne warunki pracy, to jednakże pojawiły się też wypowiedzi, z których wynika, że asystentki są zmuszanie same sobie organizować przestrzeń do pracy. W tym tonie wypowiada się Agata: *Jeżeli chodzi o biurko, to oczywiście mam swoje, gdzie jest tylko mój komputer. Nikt oprócz mnie go nie używa. Telefon służbowy – jakąś tam starą motorolę mam, oczywiście telefon na biurku też. Jeżeli chodzi o tam rzeczy biurowe, to asystent u nas nie został przewidziany do typowo biurowych rzeczy, nie dostaje pieniędzy, nie zostają mi kupowane długopisy, ołówki czy cokolwiek innego. Czyli jak zwykle to też są moje koszty.* Kamila wypowiada się podobnie: *Nie wiem jak to określić, bo to jest tak: materiały biurowe łącznie z wszystkim, co jest w pokoju jest moje. Ja sobie wszystko prywatnie kupowałam, bo nigdy nie było pieniędzy. Łącznie z długopisami, które są moje. W sumie, jak ja będę wychodziła ode mnie z pokoju, to ja im tylko szafy dwie zostawię i biurko*

z fotelem. Nawet kosz do śmieci jest mój. Wszystko jest moje – express do kasy sobie kupiłam, szafkę drugą specjalnie, półki, wszystkie takie organizatory, no wszystko jest moje. Komputer owszem jest po pani kierownik – taki stary, przedpotopowy - zdążę kawę zrobić i ją wypić zanim się włączy. Jak wynika z części wypowiedzi asystentek – niektóre dostępne sprzęty są przestarzałe, będące w posiadaniu ośrodka już od wielu lat.

Kolejnym elementem zaliczonym do materialnych warunków pracy jest dostęp do szkoleń oraz superwizji. Działania te mają na celu między innymi szersze rozpoznawanie problemu, wymianę doświadczeń, umożliwiają inne spojrzenie, a także zabezpieczają przed wypaleniem zawodowym. Dostęp do superwizji niestety mają nieliczne asystentki, w tym Julia: *Superwizji teraz przez wakacje nie mamy, ale mieliśmy przedtem.* Matylda natomiast opowiada o tym, że przed podjęciem pracy w zawodzie mogła skorzystać w pomocy opiekuna. Superwizja w ośrodku, w którym pracuje, jest uregulowana wewnętrznym regulaminem: *Miałam bardzo dużo szczęścia. W ośrodku, w którym pracowałam był opiekun merytoryczny. Więc zanim poszłam do pracy, przeszłam 20 godzinne szkolenie. Zresztą też superwizja była wpisana w zarządzenie i była dla mnie jako asystenta obowiązkowa. Takie były początki.* W przypadku Żanety sytuacja była odmienna – superwizja została zaplanowana wyłącznie dla pracowników socjalnych, ale asystentom również udało się z niej skorzystać: *My jesteśmy pomijane jako asystenci, znaczy nie byłyśmy pominięte, ale to po prostu jakieś takie ,,kombinacje alpejskie" z tym były, to była superwizja. Gdzie dla mnie bardzo na tym zależało, bo ja korzystam też prywatnie wykupuję sobie raz w miesiącu tak sama dla siebie. Bardzo zależało mi na uczestnictwie w tej superwizji. Jakieś dofinansowanie, jakaś umowa podpisana była tylko na pracowników socjalnych. My byłyśmy z tego wykluczone. Później jednak pani, która prowadziła superwizję sama chyba się zorientowała, że to jest coś nie bardzo i powiedziała, że mimo to, że będzie dostawała pieniądze tylko za pracowników socjalnych, to my też mamy na tą superwizję przychodzić. Nam też udzieliła wsparcia. Ale gdzieś był taki niesmak, że tutaj, jeżeli chodzi o superwizję to jakoś jesteśmy tak traktowane, jak pracownik drugiej kategorii.* Duża grupa osób niestety w ogóle nie miała możliwości uczestnictwa w superwizji. Oczywiście w czasie pandemii– przez dość długi czas nie można było korzystać z bezpośrednich szkoleń czy innych form, z uwagi na panujące warunki i obowiązujące obostrzenia. Zadziwiający jest jednak brak możliwości uczestnictwa w superwizji wśród pracowników, którzy od dawna już pełnią rolę asystenta rodziny. Renata mówi: *Superwizji nie, niestety. Niestety nie. Od wielu lat w toku załatwiania finansów na superwizję. Nie wiem jak te potrzeby…Zawsze się pytam o to: ,,A już w toku, i w toku, i w toku." I już pracuję tam jedenaście lat i guzik.* Widać zainteresowanie ze strony asystentów rodziny. Jest to potrzebne działanie

i z pewnością większość pracowników chętnie skorzystałaby z takiej możliwości. Są w gronie badanych osób też osoby, które same opłacają sobie superwizję, jak w przypadku Żanety.

Obszar dostępności szkoleń dla asystentów rodzin, też nie wygląda najlepiej. Szkoleń oferowanych przez różne instytucje jest mnóstwo. W dużej mierze nie są one darmowe, co stanowi przeszkodę w możliwości skorzystania przez asystentki rodziny. Z wypowiedzi badanych osób wynika, że faktycznie mogą one korzystać z bezpłatnych szkoleń lub tam do niewielkiej ilości odpłatnych, pokrywanych przez ośrodek. Agata wspomina: *Jeżeli o szkolenia chodzi, to byłam w zeszłym roku kalendarzowym może tak powiem – wysyłana na kilka szkoleń bezpłatnych z ROPSu. Jedno szkolenie mi zostało opłacone online, tam też w niewielkiej kwocie, mniej więcej kiedy rozpoczynałam pracę. W tym roku kalendarzowym, nie zostałam wysłana na żadne szkolenie.* Podobne doświadczenia ma Danuta: *Teraz przy koronawirusie, to raczej nie, bo ostatnie chyba, w którym brałam udział , to było rok temu i to było z dokumentacji asystenta rodziny to już takie stricte. Wcześniej, kiedy nie było takich ograniczeń, skorzystałam z Regionalnego Ośrodka Pomocy Społecznej - uczestniczyłam chyba w 15 szkoleniach. Jakoś tak udawało mi się na każde zakwalifikować, a moje kierownictwo mi nie robiło w tym względzie żadnych trudności, więc korzystałam ze wszystkich. To przeważnie to były szkolenia bezpłatne, które były ze środków ROPSu. Koleżanki niekiedy mówiły, że aplikowały na cztery czy tam pięć tych szkoleń różnych, a udało się im w jednym uczestniczyć. Ja na który napisałam, to w tym uczestniczyłam. Więc skorzystałam maksymalnie, natomiast teraz raczej nie. To, które miałam z dokumentacji asystenta rodziny też tak się udało, że pani, pani kierownik z księgową uzgodniły, że OPS to szkolenie zapłaci, bo ono było takie z droższych nieco szkoleń. Niektóre sobie sama płaciłam - te takie które tam do 100 zł była cena, sądziłam że jest mi takie coś niezbędne* . W tym przypadku asystentka korzystała z oferty ROPS, który akurat dla asystentów rodziny miał dużo przewidzianych szkoleń. O szkoleniach i superwizji w swojej wypowiedzi wspomina też Patrycja: *Superwizji to nie mamy. Nad czym ubolewam, bo są czasami takie sytuacje, że fajnie by było mimo wszystko je przegadać i znaleźć jakieś rozwiązanie. Jeżeli chodzi o szkolenia, to najlepiej darmowe i, jak jakieś płatne są, to lepiej w nich nie brać udziału, ewentualnie już wyprosić raz w roku może.* Podobnie Beata również ubolewa nad małą dostępnością do szkoleń i superwizji: *Nie miałam superwizji i pewnie nie będę miała. Szkolenie miałam jedno na początku pracy, zaraz w drugim miesiącu, z asystentury oczywiście – i na tym się skończyło. Później - więcej pieniędzy nie ma na szkolenie.* Istotną kwestią poruszoną w tej wypowiedzi jest brak funduszy na finansowanie szkoleń. Jest to częsta przeszkoda, przez którą asystenci nie biorą udziału w różnych formach doskonalenia. Ośrodki pomocy nie mają dodatkowych środków zaplanowanych na te cele. Sabina wspomina o braku możliwości

korzystania ze szkoleń: *Powiem tak: zupełny, zupełne zero. Zupełne zero i jak słyszałam ostatnio, że coś tam się zmieniło w ustawie…Pracownicy socjalni mieli szkolenie właśnie z ustawy. Ja mówię, że ja bym z chęcią też pojechała, no a szefowa do mnie mówi, że ,,ale to jest tobie niepotrzebne, bo ty tego nie używasz.'' Ja mówię: ,,Ale wiesz, wielokrotnie gdzieś tam wysyłam ludzi po pomoc, więc też dlaczego. Chciałabym wiedzieć, jak to się zmienia. Ale mówi, że nie, że to jest przewidziane tylko, że one mogły zapłacić tylko za szkolenia pracownika socjalnego.* Są wśród asystentek takie, które nie mają problemu z dofinansowaniem szkoleń i mogą z nich korzystać. Alicja opowiada: *Warunki pracy umożliwiające dokształcanie się, u nas generalnie, bez problemu jakieś tam szkolenia, warsztaty, OPS płaci.* Inna asystentka (Renata) z kolei opowiada: *Szkolenia tak, szkolenia mogę sobie czasami wybierać, czasami mówi tam szefowa, że w takiej a w takiej kwocie mam sobie poszukać jakieś szkolenie. Przed pandemią jeździłam na fajne szkolenia dwa razy do roku, tak że fajnie. Ja w ogóle też sama bardzo dużo w tym okresie pandemicznym korzystałam ze szkoleń przez Internet.*

Duża dostępność szkoleń online i webinarów, które pojawiły się w okresie popandemicznym sprawiła, że asystenci mają więcej możliwości doskonalenia zawodowego i z tego niejednokrotnie korzystają. Warsztatowe formy szkoleń i szkolenia stacjonarne również potrzebne są dla rozwoju kompetencji asystentów rodziny. Bardzo ważną kwestią jest zatem pozyskiwanie środków na dofinansowania, aby asystenci faktycznie mieli możliwość korzystania także z tych droższych form doskonalenia. Zdarzało się, że asystentki ponosiły jakieś dodatkowe koszty związane z pełnieniem funkcji asystenta. Badane osoby dość często wspominały o ponoszonych kosztach dojazdu do pracy, które nie dotykają wyłącznie asystentów rodziny, a przecież także i pozostałych pracowników, których siedziba pracy jest poza miejscem zamieszkania. Do tych kosztów asystentki zaliczyły też użytkowanie własnych urządzeń biurowych. Agata: *Dużym kosztem jest dla mnie sam dojazd do pracy, ponieważ gdzie indziej asystentem jestem w innej miejscowości, więc mam do przejechania prawie 25 km w jedną stronę w dwie strony to już jest 50 km. Codziennie duża część mojego zarobku idzie na dojazd sam. Jeżeli chodzi o takie rzeczy, które gdzieś tam przygotowuję dla rodzin, czyli karty pracy, czy cokolwiek innego, czy jakieś inne rzeczy – treningi umiejętności, i tak dalej – często są one płatne, za które mi pracodawca nie zwraca, więc to też jest niemały koszt, tym bardziej, że często tutaj jestem trochę wyganiana z ośrodka, więc część tych rzeczy drukuję w domu u siebie. Nikt nie płaci ani za użytkowanie drukarki, tusze, papier i tak dalej.* Żaneta natomiast opowiada, że korzysta z własnego warsztatu pracy, z uwagi na wcześniejszą działalność edukacyjną: *Gdyby nie to, że ja wcześniej prowadziłam działalność i mam dużo swoich gier – czy to psychoedukacyjnych, czy kart z emocjami, to, bo tego potrzebowałam, to ja po prostu*

korzystam ze swoich rzeczy. Ośrodki pomocy niezwykle rzadko gromadzą podobne artykuły. W badaniach nie spotkałam się dotychczas z wizją bogatego warsztatu pracy przeznaczonego dla asystenta rodziny. O ile są, to są to elementy podstawowe.

Kolejny obszar, zaliczany do niematerialnych warunków pracy, stanowi umowa pomiędzy pracodawcą a pracownikiem. Bardzo optymistyczne jest to, że asystentki rodziny są w większości zatrudnione na podstawie umowy o pracę. Przykładem jest Weronika: *Pierwsza umowa na pół roku, kolejna na stałe. Normalna umowa o pracę. Każda z nas ma umowę o pracę na czas nieokreślony już.* W wypowiedzi Gabrysi możemy zauważyć duże zróżnicowanie, jeśli chodzi właśnie o formy zatrudnienia: *Zostałam zatrudniona na pełen etat. Tak ja mówiłam – najpierw na zastępstwo, więc przyszłam z nadzieją, że uda mi się zostać w tej pracy. No i udało mi się po 3 miesiącach dostać etat i na razie jestem jeszcze na umowie na czas określony ale już w grudniu minie mi czas tych 33 miesięcy, więc mam nadzieje, ze już będzie ta umowa na stałe. Na nią liczę, bo nie mam zamiaru się na razie rozstawać z tą pracą.* Swoją, dość niespotykaną historię opisuje też Dagmara: *Ja pracuję już dwa lata. Pierwszą umowę jak przyszłam to dostałam na trzy miesiące. Potem dostałam na dziesięć miesięcy. I teraz dostałam trzecią umowę, bardziej to u nas było patrzone nie na miesiące, tylko, że tak pierwsza umowa była do ,,końca OPSu". Potem się zaczął CUS, to z rozpoczęciem CUSu, 1 marca dostałam do końca roku, czyli do grudnia. I od grudnia…od stycznia – od 1 stycznia tego roku, dostałam umowę na siedem miesięcy i to mnie wytrąciło z równowagi, bo myślę sobie: dlaczego? Jedyne co sobie się pocieszam, to tym, że jeżeli jest na siedem miesięcy w lipcu. Końcem lipca kończy mi się ta umowa, to jeżeli dostanę następną umowę, czwartą – no to już musi być na stałe. Poza tym jeszcze w tym samym czasie inne osoby od nas w pracy dostawały nowe umowy i oni dostali wszyscy na dłużej. Było to dla mnie takie trudne w sumie, bo tak też kolejna sytuacja, że nie jesteśmy wszyscy równie traktowani. Nie wiadomo dlaczego i co jest podstawą do tego.* Stała umowa – inaczej umowa na czas nieokreślony - jest taką chyba najbardziej pożądaną. Daje między innymi pewną stabilizację, możliwość uzyskania kredytu. W taki właśnie sposób przedstawia to Beata: *Chyba jedyną taką motywacją w tej pracy, to jest właśnie ta umowa o pracę na czas nieokreślony. Daje wiele możliwości, no i nie czarujmy się – pewną stabilizację.* Większość badanych asystentek deklaruje w swoich wypowiedziach, posiadanie właśnie takiego rodzaju umowy. Są jednak osoby, które są zatrudnione tylko na czas realizacji projektu - Julia *Ja na trzy lata mam podpisaną umowę. No bo się projekt skończy i nie będę już mieć tam pracy;* czy też w formie umowy zlecenia - Danuta: *Zaczynałam od wiejskiej gminy na pół etatu i tam pracuję nadal. I później, dwa lata temu, w kolejnej wiejskiej gminie mam ¼ etatu. Obie te prace są na umowy zlecenia. Mam dwie te asystentury.* Umowy

cywilnoprawne zawierane z asystentami oczywiście mogą mieć również pozytywne strony. Szczególnie w przypadku, kiedy łączy się kilka aktywności zawodowych – wtedy też jest jakaś alternatywą dla umowy o pracę. W poprzednich latach, kiedy finansowanie asystentury w danym ośrodku, zależało od zewnętrznych źródeł i projektów, taki rodzaj umowy nikogo specjalnie nie dziwił, co nie znaczy oczywiście, że był powszechnie pożądany. Tego rodzaju umowy zabezpieczały pracodawcę przed koniecznością zatrudniania dodatkowego asystenta rodziny w przypadku, gdy finansowanie projektu się kończyło. Osoby, które są w asystenturze mniej więcej od początku (2012 – 2013 roku), czasem w swoich opowieściach wspominały uczestnictwo w tak finansowanych projektach. Wtedy czekało się na zatrudnienie kilka tygodni – miesięcy, po czym otrzymywało umowę na czas trwania projektu – najczęściej do końca roku kalendarzowego, po czym znów następowała przerwa w zatrudnieniu. O ile nie było innych możliwości podjęcia współpracy. Wówczas jednak były też inne przepisy dotyczące umów cywilnoprawnych. Obecnie stanowią one o konieczności odprowadzania różnych składek, podobnie jak w przypadku umowy o pracę. Dodatkowo wraz ze wzrostem minimalnego wynagrodzenia, określane są także minimalne stawki wynagrodzenia w ramach umowy – zlecenia.

Asystenci rodziny bardzo często pracują w ramach zadaniowego czasu pracy[167]. Nie zawsze jednak, ten rodzaj czasu pracy znajduje odzwierciedlenie w faktycznym zastosowaniu. Co to oznacza? Asystentki rodziny w większości w swoich wypowiedziach nawiązały do zadaniowego czasu pracy. Zdarzały się jednak takie wypowiedzi, w których badane opowiadały o sztywnych ramach czasowych swojej pracy. Patrycja: *A asystenci mają nieregulowany czas pracy. My teoretycznie możemy cały czas pracować. Znaczy – cały czas! No wiadomo - na różne zadania powinniśmy mieć przydzielany jakiś czas, ale normalnie pracujemy od 8.00 do 16.00. Trochę to problematyczne. Wiadomo, że czasami fajnie byłoby załatwić jakieś sprawy na mieście, ale tak nie bardzo można, bo się pracuje od 8.00 do 16.00. Mimo, że się ma w umowie inaczej. I reszta godzin po 16.00 jest liczona jako nadgodziny i później się odbiera te nadgodziny.* Nie jest to jedyny taki głos wśród asystentek. Aleksandra opowiada bardzo podobnie, choć ostatecznie udało się ustalić, że to jednak pracownik ustala swój czas pracy na wykonanie konkretnych zadań: *I o ile pani dyrektor i pani zastępca powiedziały, że tak mam chodzić, jak mi pasuje, nie muszę przychodzić do biura, natomiast pani kierownik powiedziała,*

[167] W przypadkach uzasadnionych rodzajem pracy lub jej organizacją albo miejscem wykonywania pracy może być stosowany system zadaniowego czasu pracy. Pracodawca, po porozumieniu z pracownikiem, ustala czas niezbędny do wykonania powierzonych zadań, uwzględniając wymiar czasu pracy wynikający z norm określonych w art. 129. – Ustawa Kodeks pracy z dnia 26 czerwca 1974 roku [w:] Dz.U. 2022, poz. 1510

że absolutnie nie, pracuje od 7.30 do 15.30. I jakoś…trzy dni trwały batalie i takie przepychanki między panią kierownik a panią dyrektor, że mam zadaniowy czas pracy, czyli pracuje i w godzinach popołudniowych, a w trakcie dnia mogę iść do domu. Kodeks pracy stanowi, że wymiar czasu powinien być ustalony w porozumieniu z pracownikiem. Skąd więc tyle niejasności wokół tego obszaru warunków pracy? Wynikać to może z faktu, że zadaniem asystenta rodziny jest praca z rodziną. Szczegółowe zadania do wykonania w poszczególnych rodzinach rozłożone są do realizacji na poszczególne miesiące. Nie ma zatem dokładnych wytycznych, konkretnych zadań powierzonych asystentowi, na których możemy oprzeć jakiś rozkład tego czasu pracy.

W przypadku asystenta rodziny sprawa jest bardziej skomplikowana. Asystent rodziny pracuje z rodziną i na rzecz rodziny. Jak zatem rozliczyć asystenta z wykonanych zadań, skoro w jego umowie widnieje zapis o zadaniowym czasie pracy? Dlaczego najczęściej rozliczany jest jednak jego czas pracy? Lidia w swojej wypowiedzi również podnosi, że jej zdaniem czas pracy asystenta jest niewłaściwie rozliczany – za dużo jest dokumentacji, a 40 godzin pracy w tygodniu jest niewłaściwe przy tego rodzaju umowie: *Nie wiem czy jest szansa na to, żeby ktoś nam zmniejszył papierologię. Bo ja sobie tak wyobrażałam – skoro jesteśmy zadaniowym czasem pracy rozliczani, to te 40 godzin, to w ogóle nie powinno mieć racji bytu. Kiedyś słyszałam bardzo super webinar Piotra Piskozuba. Chodzi o ewidencję czasu pracy asystenta rodziny. Ja oczywiście nie powtórzę w tak mądrym języku, w jakim on to powiedział, ale to był darmowy webinar, 15minutowy i on powiedział, że jeżeli ktoś godzi się na zatrudnianie asystenta rodziny, i ma pojęcie jaki to jest charakter pracy, to musi zaakceptować to, że asystenta nie da się sprawdzić. Więc ewidencję czasu pracy nie powinny mieć miejsca. My powinniśmy napisać zadania, plan pracy jak piszemy - no bo to jest kluczowe. Plan pracy jaki piszemy i za pół roku - w miarę potrzeb - wcześniej, no bo czasami dynamiczna jest sytuacja - piszemy ocenę: co było założone, czego się udało, czego się nie udało, co dalej trzeba robić.* Jakie rozwiązanie zatem jest odpowiednie? Pracodawcy często trzymają się norm 40 godzin pracy tygodniowo i pewnie stąd rodzi się pomysł dokładnego ewidencjonowania czasu pracy asystentów rodziny. Czasem dochodzi jednak do absurdalnych sytuacji, w których asystentki rodziny muszą wykazywać godziny pracy od - do , co jest zupełnie niezrozumiałe, tym bardziej, jeśli jeszcze dodatkowo występuje tu element fałszujący prawdziwie zrealizowany czas pracy. Tak dzieje się w przypadku Julii: *Ja pracuję ogólnie tak, jak chcę. Ale o 7.30 się loguję do tego systemu, bo jest przykaz, że my piszemy na sprawozdaniach – to jest też jakiś absurd – 7.30 – 15.30. A ja pracuję czasami od 10.00 do 20.00. Bo tak mam te rodziny porozkładane. Ja czasami wchodzę do jednej rodziny, wychodzę, idę sobie na basen i idę do kolejnej rodziny, bo to ja*

sobie ustalam mój plan. Ja nie wpisuję godzin. Ja tylko wpisuję 7.30 i 15.30 a potem rozliczam się z zadań. (...) Z telefonu się loguję, więc nie muszę być w biurze. Ja w biurze jestem dwa razy w tygodniu tylko. Jak zatem rozliczyć wykonanie jakiejś czynności w godzinach wieczornych? Jeśli ma miejsce kryzysowa sytuacja, której szczegóły będą musiały zostać przekazane innym służbom, to data i godzina nie mogą zostać wpisane niewłaściwie. Czy zatem będzie to liczone jako nadgodziny? Wątpliwość budzi tu zatem formalne rozliczanie takich wizyt u rodziny. Należałoby tu rozliczać każde działanie wykonywane z rodziną lub na rzecz rodziny. Duża liczba rodzin znajdujących się pod opieką asystenta, dla których musi on sporządzać wymaganą dokumentację powoduje, że zmniejsza się ilość czasu przeznaczona na bezpośrednią pracę z rodziną. O rozliczaniu czasu pracy opowiada Zofia: *Jest zadaniowy czas pracy, więc co druga osoba tego nie rozumie. Jak ja to widzę, jak oni to rozliczają te minuty, te na tym forum naszym. Bo u nas jest tak: masz zrobić! Się nikt nie pyta i gdzie chcę to idę, gdzie nie chcę to nie idę. Mogę to robić rano, popołudniu, w sobotę – kiedy chcę, to mam tutaj w Myszkowie. W Żyznej – tam nie ma pieniędzy, gmina zadłużona, mają tam syndyka, więc mają konkretną tylko jakąś niewielką ilość godzin i w związku z tym dają tylko godzinę tygodniowo na rodzinę. W jakiś krytycznych sytuacjach dadzą więcej - że mam sześć w miesiącu.*

W ośrodku Dagmary natomiast, istnieją formalne ramy czasowe wykonywanych zadań asystenta, nie ma jednak rozliczania tego czasu: U nas asystent rodziny pracuje trochę, prawie tak bardzo podobnie jak pracownik socjalny, czyli jak całe w ogóle biuro – od 7.30 do 15.30 i to tylko w takich godzinach. (...) *Nie mam też żadnych ograniczonych godzin, bo widziałam, że tam niektórzy pisali, że mogą tylko tyle godzin w biurze spędzić – u mnie nie ma czegoś takiego, bo nikt powiem szczerze tego na szczęście jeszcze nie sprawdza, czy jestem w terenie czy w biurze.*

W wypowiedziach asystentek często pojawiał się taki przejaw optymistycznego patrzenia na zadaniowy czas pracy w kontekście oferowanych możliwości. Zofia opowiada: *Wolność taka, to jest fajna, wolność to, to mi się podoba. Jak ja potrzebuję coś załatwić sobie, iść do dentysty albo do lekarza, no cokolwiek, to ja się nie muszę nikogo pytać. Bo ja idę, a pracuję, kiedy chcę - to dla mnie to jest super. Ja to jako przywilej traktuję, że nie muszę wstać na tą 7.00 rano, bo o 7.00 do nikogo nie pójdę. O 8.00 już do niektórych tak. Do* niektórych *jak przyjdziesz o 11.00 to oni właśnie wstali. Tak że więcej po południu by chcieli, ale też ja się trochę bronię, szczególnie jak już jest tak ciemno, to mi się już nie chce. Tak do 5.00* (po południu) *się staram teraz pracować, no czasem do 6.00. Jak jest potrzeba, to pójdę później, ale staram w takich normalnych godzinach jeszcze wrócić do domu.* Podobnie mówi Helena o swoich doświadczeniach: *Podoba mi się w tym wszystkim zadaniowy czas pracy! To było*

fajne. I też korzystałam z tego zadaniowego czasu pracy i dużo na samym początku widziałam fajnego, widziałam fajną szansę w tym, że w sobotę mogę sobie popracować, a na tygodniu mieć jakiś tam wolny dzień. No i że miałam niepełny etat, to łączyłam to, na początku łączyłam to zatrudnienie z drugą jeszcze pracą, żeby był pełen etat. Natomiast jak już dostałam tutaj możliwość połączenia pracy asystenta rodziny w dwóch ośrodkach, czyli w tym wiejskim i tym miejskim, to już zrezygnowałam całkiem z jakichkolwiek innych aktywności zawodowych. Na początku to właśnie to, że cały czas w terenie – to było takie wyzwanie, to była bardzo intensywna praca, bo faktycznie tutaj przejazd od rodziny do rodziny. Rodzin było bardzo dużo, bo można było mieć wtedy 20 rodzin i ja właśnie miałam tyle, ile można było.

Wśród badanych asystentek pracujących w ramach umowy zlecenia, również pojawił się zadaniowy czas pracy. Przykładem jest tu m.in. wypowiedź Danuty: *Zadaniowy.* (o czasie pracy) *Sama ustalam czas pracy, moje umowy są takie ramowe, czyli, że w miesiącu mam wypracować w jednym ośrodku 82h, w drugim 40 i praca może być wykonywana 7 dni w tygodniu, w godzin od 7.00 do 20.00. Generalnie w każdym z ośrodków mam taki zapis w umowie i tak to funkcjonuje. Ja ustalam sobie dni, godziny pracy, oczywiście w ustaleniu też z rodzinami, bo trudno, żebym ja powiedziała tam, gdzie jestem na ¼ etatu. Praktycznie więc jeden dzień w tygodniu poświęcam na pracę w tym ośrodku. Czasami jestem w czwartek, a czasami jestem w poniedziałek. Też dopasowuję te plany do sytuacji w rodzinach i do planu pracy troszeczkę. No bo też ktoś jak ma wizytę w szkole czy wizytę lekarską czy jakieś inne okoliczności, to nie przełoży tego, tylko z tego powodu, że pani asystent przyjeżdża we wtorki, to ja nie mogę we wtorek.* Bardzo istotną kwestią w tym przypadku jest podział etatu – w jednym ośrodku tylko ¼ etatu, co daje około 40h dla 3 – 4 rodzin. Asystent sam decyduje w jaki sposób będzie realizować zaplanowane godziny – czy określony wymiar wypracuje w jednym tygodniu miesiąca, czy też poświęci na pracę określone dni tygodnia. Zdarzają się ustalenia wewnętrzne w ośrodku - a przynajmniej mogłyby takie być, po to, aby praca z rodziną przebiegała jednak w sposób harmonijny i regularny.

Zadaniowy czas pracy asystenta niestety ciągnie za sobą pewne zagrożenia. Asystentki w swoich wypowiedziach również uwzględniły własne doświadczenia z tym związane. W przypadku Kamili, wynikało to z prowadzonej wcześniej w zupełnie inny sposób asystentury w tym ośrodku: *Wcześniejsi asystenci pokazali jak pracować. Przychodzili do ośrodka, siedzieli w ośrodku od 7.00 do 15.00, praktycznie mało wychodzili w teren. Ja z kolei później jak poszłam z kopyta, no to praktycznie mnie nie było w ośrodku, a jak byłam, to byłam do 14.00. A o 14.00 wchodziłam w teren, więc pracowałam po 12 godzin. Bo moja pani kierownik była przyzwyczajona, że asystent rodziny siedzi w OPS-ie, więc pozwoliła mi*

pracować do 14.00 w ośrodku, a po 14.00 mogę pracować ile chcę. Więc to wypalenie zawodowe przyszło stosunkowo szybko, no bo jak się pracowało po 12 godzin w rodzinach destrukcyjnych, no to logiczne, że w którymś momencie człowiek się zaczął wypalać. Jak widać w tym przypadku, z uwagi na niewłaściwe ustalenia wewnętrzne, pojawiły się pewne dodatkowe okoliczności, które na pewno miały wpływ na samopoczucie asystenta. W przypadku Agaty było podobnie: *Tutaj osoba, która jest nade mną, jak gdyby daje mi wolną rękę, jeżeli chodzi właśnie o godziny pracy, odrabianie, czy jakiekolwiek sprawy - jest to okay. Problem mam w tym, że moja kierowniczka mocno zwraca uwagę na to, że mam pracować w terenie, jak gdyby wydaje mi się, że mało jej jest znane to, co asystent jeszcze robi, w tak zwanej pracy około pomocy około rodzinie, czyli wszystkie pisma, które są urzędowe, sądowe, przygotowanie się do pracy, czyli nawet wyszukanie jakichś kart pracy i tak dalej, sporządzenie notatek i tak dalej. Wydaje mi się, że są oczekiwania, żebym to robiła w domu, po godzinach. Tak. A stricte 8 godzin przeznaczała na pracę w terenie z rodzinami, co troszeczkę jest dla mnie nieporozumieniem, bo nie po to jestem 8 godzin w pracy, żeby zrobić jeszcze po pracy się przygotowywać do niej. No a tak jest to widziane.* Warto pamiętać, że tej pracy przeznaczonej na rzecz rodziny i też na organizację własnego warsztatu pracy, jest sporo. Gdyby przeznaczać ten czas wyłącznie na pracę terenową z rodziną, to pozostałe formy pracy musiałyby stanowić dość sporą liczbę wypracowanych nadgodzin, co nie służyłoby ani kondycji finansowej ośrodka, ani kondycji psychicznej asystenta.

Innym zagrożeniem pojawiającym się w wypowiedziach asystentek, było poczucie ciągłego bycia w pracy. O tym zjawisku mówiło kilka osób, ale w kontekście czasu pracy ujęła to Alicja: *Jako osoba mieszkająca bo mieszkam w Grodzisku i pracuję w Grodzisku, to nie jest duże miasteczko. Więc jestem pracująca i mieszkająca, i mająca nienormowany czas pracy. Czułam, że jestem w pracy cały czas, nie czułam, że jest weekend, że jest jakaś taka przerwa, tylko po prostu pracowałam sobie, można tak powiedzieć, że byłam w terenie od poniedziałku do niedzieli, czasami było tak, że zaczynałam o 12.00 i kończyłam o 22.00 - bardzo, bardzo dopasowywałam.* Dopasowywanie godzin czasu pracy do sytuacji rodziny jest powszechnym zjawiskiem, wręcz koniecznym.

Badane asystentki zwróciły też uwagę na specyficzne warunki pracy związane z pandemią. Najczęściej w ramach zadaniowego czasu pracy rotacyjnie pracowały lub po prostu wyłącznie z terenu ośrodka: Hania opowiada: *Zadaniowy czas pracy, a on do niczego – bo jak jeden dzień pracuję tyle to w drugi dzień mogę sobie przyjść później ale teraz jest taki, a nie inny czas, pracuję też zdalnie tak jak one, zdalnie rotacyjnie też. Co drugi dzień przychodzimy, jesteśmy na grupy podzieleni, ale to już się kończy, a przesiedzenie w ośrodku tyle czasu jest*

bez sensu. W przypadku Małgosi praca wykonywana była raczej w ośrodku (podczas pandemii): *No my mamy zadaniowy czas pracy. Generalnie dzień zaczynamy od tego, że uzupełniany sobie dokumentację, bo tej papierologii jest multum! Jak nie jakieś wnioski, opinie do sądu. Później tak sobie założyliśmy z Martyną, że raz na 2 tygodnie idziemy w teren (bo też się boimy) te rodziny nasze też wiecznie zasmarkane jakieś, ale tak w normalnych warunkach to my non stop w terenie. Jak słyszałam, że dziewczyny gdzieś tam kątem popołudniami, jak pracownicy socjalni wyjdą - nigdy!* Zalecenie pracy popołudniami, kiedy już nie ma pracowników socjalnych w ośrodku, pojawia się w wypowiedziach asystentów rodziny. Jest to uzasadniane w dwojaki sposób – asystent powinien podejmować pracę z członkami rodziny aktywnymi zawodowo oraz uczniami, a także powinien pełnić funkcję kontrolną, co nadal jest nierzadko wykorzystywane, choć sprzeczne z ideą asystentury.

Ostatnim poruszonym obszarem warunków pracy jest atmosfera w miejscu zatrudnienia, panująca pomiędzy pracownikiem a kierownictwem ośrodków i relacje między pracownikami. Postrzeganie warunków pracy asystenta bez uwzględnienia jego samopoczucia przy wykonywaniu działań z rodziną może budzić pewne wątpliwości, jednak już od początku zatrudnienia asystent rodziny powinien być w jakimś stopniu przygotowany do specyficznego środowiska, w jakim będzie pracować. Nie ma tu nawet możliwości poprawy warunków w tym zakresie, ponieważ dokładnie na tym polega praca asystenta i z takimi rodzinami i problemami w nich występującymi przyjdzie mu się mierzyć. Bardzo ważnym elementem pracy każdego pracownika jest atmosfera panująca w miejscu pracy. Szczególnie ważne dla asystentów rodziny jest wsparcie ze strony drugiego asystenta zatrudnionego w ośrodku czy też pracownika socjalnego, który od lat zna daną rodzinę. Może on przecież podsunąć jakiś pomysł, sposób, dzięki któremu łatwiej będzie można uzyskać oczekiwane efekty. Kadra kierownicza też powinna wspierać i doradzić. Kiedy atmosfera w miejscu pracy jest przyjazna, to problemy, z którymi pracownik próbuje sobie wraz z podopiecznymi poradzić, mogą mniej obciążać Niestety często jest inaczej. Dość niepochlebnie wypowiada się o swojej sytuacji Lidia: *My po prostu mamy terror i mobbing w pracy. Nikt się nie chce wychylać, nikt nie chce walczyć o swoje, bo każdy boi się o stołek, bo musimy wyżywić te swoje rodziny. U nas jest polityka zastraszania, donosicielstwa – jak ktoś nie donosi, to jest na niego donoszone, więc musi i tak w jakimś obozie się znaleźć. Ale przez to jaka jest sytuacja, jaka jest atmosfera. My obie* (o sobie i koleżance) *jesteśmy bardzo podatne. Ja na przykład na śniadanie to hydroksyzynę. Więc nerwowo się wykańczam. Mój mąż to mówi, że woli pracować na dwa etaty, niż żebym ja tam pracowała. Ja już teraz się nie widzę w innym miejscu i gdyby nie atmosfera, że tak powiem w pracy, no to może by nie było tak źle.* Wypowiedź tej asystentki o atmosferze panującej

w ośrodku jest wręcz zadziwiająca. Mowa tu przecież o ośrodku pomocy społecznej, gdzie udzielana jest pomoc i wsparcie innym, a wobec siebie go brak. Przypadek Dagmary wskazuje na nierówności i traktowanie asystentów jako pracowników mniej ważnych w placówkach pomocowych: *Często się czujemy z koleżanką, że jesteśmy traktowani jako najniższa ranga. W naszej instytucji nawet bym powiedziała też. Pracownicy socjalni mówią nam, co mamy zrobić, oczekują od nas podporządkowania czy czegoś takiego. Psycholog nasz w pracy też tak się zachowuje, więc jesteśmy przed panią sprzątaczką i panem kierowcą – może kierowcą to nie, bo on ważniejszy. Czasem się śmiejemy, że za takie mięso armatnie, bo jak był covid, to oczywiście powiedziano, że ,,wy macie chodzić, a reszta nie." Tylko asystenci musieli chodzić do rodzin, tak to rozwiązano u nas w pracy, że pracownicy socjalni mogli na telefon, my musieliśmy bezpośredni kontakt. Akurat no nie byliśmy jacyś tam przewrażliwieni na tym punkcie, tylko chodziło o taką sprawiedliwość, równość – o równe traktowanie.* W pozostałych ośrodkach, w których pracują badane asystentki, sytuacja nie wygląda tak źle. Zdarzają się jednak zjawiska nierównego traktowania z innymi pracownikami. Taka sytuacja dotyczy m.in. pracowników, którzy są zatrudnieni na tym stanowisku, ale w ramach innych rodzajów umowy, jak w przypadku Żanety, która mówi o sytuacji koleżanki: *Ma tylko płatność za przepracowaną godzinę, i z tą przepracowaną godziną – tam też są jakieś kombinacje po prostu ,,alpejskie" – nie wiadomo jakie, żeby nie daj Boże tam sobie nie dopisała 15 min na swoją korzyść, więc jeżeli chodzi o pracowników etatowych, to to jest w porządku, ale ona zatrudniona jest w tym samym ośrodku, i moim zdaniem ona jest źle traktowana! I to do tego stopnia, że nawet jak była impreza integracyjna, z jakiejś tam okazji, to zaproszeni byli tylko pracownicy etatowi. I dla mnie, jako na pracownika ma to zły wpływ. Co z tego, że ja jestem dobrze traktowana i nie mogę powiedzieć, że czegoś mi brakuje, skoro wiem, że koleżanka, która wykonuje takie same obowiązki…Uważam, że robi to dobrze, no jest pomijana w takim budowaniu relacji pomiędzy pracownikami, że później reszta pracowników…nie wiadomo, czy się potem odezwać na temat tej imprezy integracyjnej, czy milczeć jak ona jest?* Żaneta zauważyła, że takie sytuacje niestety źle wpływają na pozostałych pracowników. Jeżeli chodzi o dodatki do wynagrodzenia, czy inne przywileje, dotyczą one najczęściej pracowników zatrudnionych w ramach umowy o pracę. Asystentki zatrudniane w ramach innego rodzaju umowy, nie mogą zazwyczaj liczyć na dodatki. Nie jest to sytuacja łatwa w przypadku pracowników zatrudnionych na tym samym stanowisku, jednak w oparciu o różne rodzaje umów. O braku możliwości budowania relacji z pracownikami wspomina Aleksandra: *Jest tak śmiesznie, bo tu właśnie jestem niby tym asystentem rodziny, podlegam pod ten zespół sekcji pomocy środowiskowej. Ale tam, gdzie są pracownicy socjalni (ale to jest tak od lat!) nie było miejsca dla asystenta rodziny, więc asystent*

rodziny siedzi z ,,dodatkami mieszkaniowymi." Czyli tutaj już sama lokalizacja tego miejsca zaburza też współpracę z tymi pracownikami socjalnymi. Ja wiem, że to jest różnica tylko piętra, ale chodzi mi też o te korelacje. Ja, jeśli nie mam potrzeby, to tam na górę nie chodzę do pani kierownik, bo i po co? Czyli siłą rzeczy nie widzę tych moich koleżanek, więc te więzi, przepływ informacji pewnie też nie jest taki, jak powinien być. Ulokowanie asystenta rodziny pośród osób, z którymi nie wymaga się większej współpracy, które też nie posiadają dużej wiedzy z zakresu rodzin, z którymi współpracuje asystent, jest mało korzystne, jednak czasem z przyczyn organizacyjnych konieczne.

W przypadku Matyldy, sama asystentura rodziny była prowadzona w sposób prawidłowy, jednak trudność stanowią relacje między pracownikami: *Może będę trochę mówiła o niektórych ośrodkach niepochlebnie, na pewno tak się zdarzy w mojej opowieści, ale to po prostu była asystentura na wysokim poziomie merytorycznym. Czyli plany były bardzo pieczołowicie tworzone i miałam opiekuna, i od początku miałam superwizję, zapewnianą przez panią kierownik. Jestem traktowana w ośrodku…W ogóle nie jesteśmy zespołem. Mimo, że pracujemy w jednym budynku, to zarządzająca nie potrafi zrobić zespołu.*

Swoje przykre doświadczenia związane z kierownictwem opisuje też Kamila: *Udało mi się wywalczyć, żebym nie miała pod nim* (o komputerze) *bo jeszcze pani kierownik genialna założyła nam monitoringi na komputery, to tyle, że wywalczyłam, że u mnie tego monitoringu nie ma, bo ja korzystam z facebooka w pracy. Bo jak był czas covidu, to dużo informacji wysyłałam przez facebooka, żeby smsów prywatnym telefonem nie wysyłać. (…)Pani kierownik jakiś czas temu wpadła na genialny pomysł, że założy sobie monitoring kontrolujący nasze komputery. W porządku! Miała prawo! Jak najbardziej, jestem za. Tylko, żeby mogła założyć, to powinna nas o tym chyba poinformować. To poinformowała nas!(…) że nam daje kary, za to, że korzystaliśmy z komputerów w czasie pracy. I pokazała nam raport. No i dała nam karę! Raczej dała nam naganę do akt.* Narzędzia internetowe cieszą się coraz większą popularnością wśród asystentów rodziny i nie tylko. W czasie pandemii faktycznie – części osób służyły też komunikacji z rodziną. We wszystkich wypowiedziach znalazło się kilka, które pozytywnie opisują atmosferę panującą w miejscu pracy. Agata opisuje: J*a mam bardzo fajną atmosferę w pracy, więc to jest dla mnie dużym plusem też.* Natomiast w przypadku Żanety ten obszar jest raczej pozytywnie oceniony z uwagi na pewną równość w traktowaniu: *Słyszałam, że jak była praca zdalna, to niektórzy pracownicy socjalni siedzieli na telefonach, a asystenci byli w terenie, to nas potraktowali też na równi, to znaczy też mieliśmy tę ochronę w postaci możliwości pracy zdalnej. Więc zaliczam to do warunków pracy. Czyli, że po prostu w jakiś sposób nas obowiązywała taka ochrona jak pracowników socjalnych.* Biorąc pod uwagę szereg

nierówności, które występują pomiędzy pracownikiem socjalnym a asystentem rodziny, to jednak takie działania prowadzą do zniwelowania sytuacji, gdzie asystent rodziny będzie jednak czuł się gorzej niż pracownik socjalny.

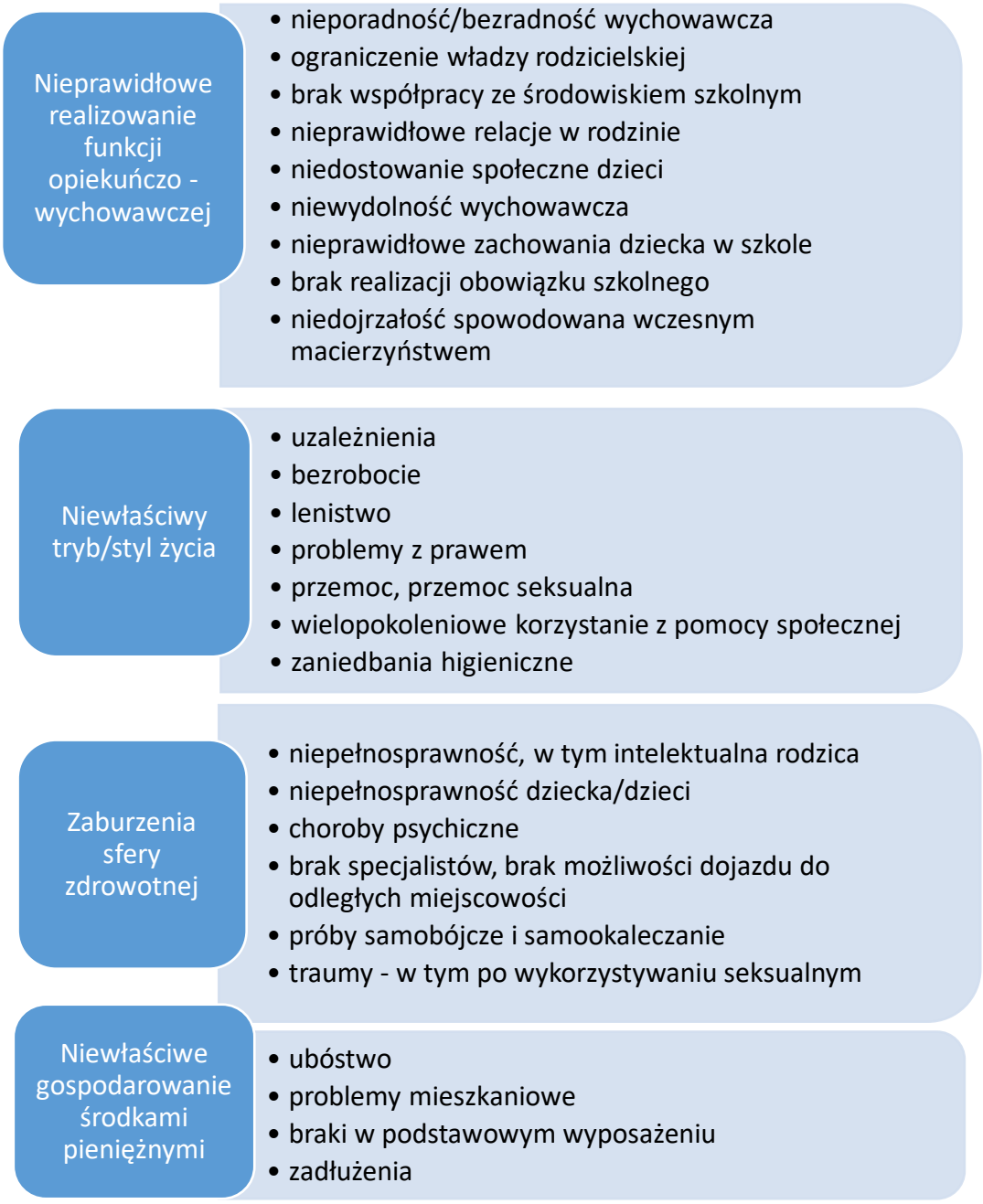
5.2. Praca z rodziną i na rzecz rodziny w doświadczeniach asystentów rodziny

Głównym zadaniem asystenta rodziny jest poprawa sytuacji rodziny w różnych obszarach. Obejmuje ona szereg działań związanych z bezpośrednią pracą z rodziną oraz wszelkich czynności realizowanych na jej rzecz.

5.2.1. Problemy podopiecznych rodzin postrzegane przez asystentów rodziny

W każdej rodzinie zdarzają się jakieś problemy czy trudności, jednak zazwyczaj są one w jakiś sposób rozwiązywane. W sytuacji kiedy te problemy się pogłębiają, zaczynają rzutować na inne sfery życia, czy też po prostu pociągają za sobą kolejne, wtedy już trudno o ich samodzielne rozwiązanie. Nie zawsze w rodzinach pojawia się jednak chęć uzyskania pomocy ze strony innych – nie każdy jest w stanie przyznać się do błędów wychowawczych czy po prostu do problemów w rodzinie. Niestety pogłębiające się i nierozwiązane problemy powodują zachwianie stabilności rodziny, zaburzone zostają jej funkcje a to pociąga za sobą poważne konsekwencje.

Obecnie osoba asystenta nie budzi już tak dużego lęku, jak kiedyś. Jest to też spowodowane tym, że asystent pojawia się już w prawie każdym ośrodku pomocy społecznej. Jakie są przyczyny przydzielania rodzinie asystenta? Z jakimi problemami mierzą się rodziny? Wachlarz tych problemów i trudności jest duży. Biorąc pod uwagę wypowiedzi asystentek, dokonałam próby podziału tych problemów ze względu na typ:



Rysunek 24. Typologia problemów występujących w rodzinach objętych asystenturą rodziny

Źródło: Opracowanie własne

Warto w tym miejscu zauważyć, że problemy rodzin, którymi opiekuje się asystent rodziny, zazwyczaj nie występują pojedynczo. Praca z osobami, których przyczyną pogorszenia się sytuacji rodziny jest jeden problem, jest z pewnością łatwiejsza: *Przeważnie rodziny, które trafiają z powodu sytuacji takiej jednej problemowej, to starają się ją rozwiązać, wyjść z niej, naprawić to, co się złego zadziało i mieć spokój. One wchodzą w tą współpracę, starają się i potem się pilnują, żeby, żeby się sytuacja już nie powtórzyła. Ale większość rodzin jest takich problemowych od pokoleń, i one sobie tak żyli - my odejdziemy, one dalej sobie będą tak żyli.*

Ich dzieci też nabywają pewnych wzorców rodziców. Jeżeli rodzic nie pracuje, zajmuje się całkiem czymś innym, bo nie ma czasu na pracę, i to dziecko przez całe swoje życie obserwuje, i wie, że to przynosi mu jakieś korzyści rodzicowi, to po co ciężko pracować? (Zofia) Czasem oprócz tego, że problemów jest wiele w jednej rodzinie, to przyczyną większości może być jeden – najpoważniejszy, choć nie zawsze widoczny na pierwszy rzut oka. Asystentki najczęściej wspominały o szeroko rozumianych trudnościach w wypełnianiu funkcji opiekuńczo – wychowawczych. Rodzicielstwo wymaga dużej odpowiedzialności, spełnianiu określonych funkcji, realizowaniu potrzeb dzieci. Asystentki rodziny, które rozpoczynają pracę z rodziną, często wspominają o wieloproblemowości w rodzinach – tam też jeden problem pociąga za sobą kolejne ale też przyczyn tej sytuacji asystentki upatrują w nadużywaniu alkoholu: *Jeżeli chodzi tutaj o różnorodność tych rodzin to rodziny są wieloproblemowe najczęstszym powodem przydzielenia asystenta rodzinie jest alkohol, bo od tego się wszystko zaczyna. Tych rodzin takich typowo niewydolnych wychowawczo może mam dwie, gdzie sobie po prostu nie dają rady, bo są zdrowi psychicznie, nie nadużywają alkoholu, to może są takie dwie. Bo wszystkie inne, we wszystkich innych jest alkohol i to jest główny taki decydent, że te rodziny są zaniedbane po prostu, mają w nawykach coś innego. Ten alkohol im tam powoli wszystko psuje. (...) To nie są rodziny wielozadaniowe, to są tylko wieloproblemowe!* (Hania) czy jak mówi Danusia: *Tu zawsze to są problemy, które dotyczą dzieci, zawsze! Ale często jest tak, że te problemy nie do końca dotyczą dzieci, bo wynikają z zaniedbań rodziców po prostu, czyli z ich problemów, czyli: brak pracy, niezaradność, często alkohol – bardzo często, w większości rodzin.* Jako najczęściej występujące uzależnienie wśród współpracujących rodzin, wymieniany jest alkoholizm. Nadużywanie alkoholu przez jednego czy oboje rodziców jest dużym zaniedbaniem wobec dzieci. Często pociąga za sobą konsekwencje w postaci ograniczenia władzy rodzicielskiej, co też jest poważnym problemem w obszarze pracy z rodziną – jeśli dzieci są jeszcze w rodzinie biologicznej, to rodzina jest o krok od kolejnego etapu, jakim jest zabezpieczenie dzieci w pieczy zastępczej.

Część asystentek uważa, że praca z rodzinami, w których występuje uzależnienie, nie powinna mieć miejsca w asystenturze rodziny: *Specyfika tych rodzin jest różna, nie podoba mnie się to tutaj. Zawsze do tych moich koleżanek mówię żartem: ,,Ograniczcie to, bo rodzina alkoholowa to nie jest rodzina z którą powinien współpracować asystent a oczywiście jak najbardziej w momencie, kiedy oni podejmą leczenie,* mówi Hanna. Helena jest podobnego zdania: *Na pewno trzeba tutaj powiedzieć, że niestety, ale głównie problem alkoholowy. I to może nie tak do końca asystent powinien pracować z takimi rodzinami, bo często nie jest w ogóle ten teren ogarnięty do jakiejś pracy, takiej pedagogicznej. Ale faktycznie bardzo duży*

problem alkoholowy plus bezrobocie, plus też rodziny z przemocą, czyli z tymi Niebieskimi Kartami. I niepełnosprawność intelektualna. Beata uważa podobnie - *Poza tym mam też kilka takich rodzin niereformowalnych, że dzieci nie chcą się uczyć, nie chcą chodzić do szkoły, jest ciężka współpraca. Mam też bandę alkoholików, mam kilka rodzin takich dość trudnych – piją, chleją na umór i muszę jeździć, sprawdzać ich, monitorować, kablować do kuratora, do dzielnicowego, pisać pisma do sądu i tak w koło Wojtek. Na początku dostawałam rodziny, bo dostawałam. I jak później poszłam na to szkolenie, to uznałam, że połowa rodzin, które dostałam na początku, w ogóle nie powinnam ich mieć. Była kobieta, która straciła męża, była rodzina, która straciła dziecko – to tam idzie asystent. Była rodzina, gdzie miała niepełnosprawną córkę i brud w domu, to tam był asystent. Ja tak po jakimś czasie stwierdziłam, że co ja tam robiłam w ogóle? Teraz dostaję rodziny głównie alkoholicze albo z sądu. Jednak te alkoholicze to są cholernie ciężkie rodzinny, naprawdę.*

Problemy alkoholowe są bardzo powszechne w codzienności asystentów rodziny – każda z asystentek wymieniła to uzależnienie jako występujące w rodzinach, oczywiście oprócz innych, współistniejących. Patrycja wymienia: *U mnie generalnie w większości to są osoby, które są uzależnione albo od alkoholu albo nie mają pracy. Albo są upośledzone. To jest u mnie taka większość. Czasami się zdarza tak, że po prostu to wszystko się zazębia, bo mam jedną, która jest upośledzona, nie ma pracy i ma problem z alkoholem. To są takie trzy takie główne powody, dla których te osoby u mnie mają akurat asystenta. Też są właśnie te sądowe, to też w większości mają problem z alkoholem właściwie.* Krystyna w swojej opowieści wspomina o kilku rodzinach z problemem alkoholowym – jednej z rodzin udało się go obecnie pokonać: *Rodzina się zgodziła na asystenta. Doszło do takiej sytuacji, że po prostu żona z jedną córką pojechała do swoich rodziców a dwuletniego synka zostawiła z mężem, który pod wpływem alkoholu opiekował się nim. Też w ogóle mam taką rodzinkę, co mąż był na przymusowym leczeniu, miał zakaz zbliżania się do domu, do miejsca zamieszkania. Oczywiście się wszystko skończyło i mąż musiał wrócić, żona była przerażona i nie chciała go w ogóle wpuścić do domu, ale prawo takie mamy, że kończy się wszystko, on wrócić musi. Była bardzo przerażona, że wróci to wszystko. Jest już parę miesięcy, jak mąż nie pije, jak spotykam i rozmawiamy się, to on opowiada o tym, jak były młode osoby uzależnione, po czym powracają do alkoholu i po prostu, że mu to dało dużo do myślenia i, że on tak nie chce skończyć.* W ośrodku Małgosi, przydział rodzin asystentom zależy od trudności i specyfiki problemów: *Główne problemy to głównie problemy alkoholowe, albo te ze zgłoszenia szkoły, gdzieś tam wykraczające poza pewne normy zachowania. Zdarzają się nam rodziny, które nie korzystają z pomocy, mają bardzo dobrą finansową sytuację ale mają duże trudności gdzieś tam,*

nadużywają alkoholu, problemy opiekuńczo – wychowawcze. U nas funkcjonuje to w ten sposób, że troszkę są podzielone na trudności i ja mam te alkoholowe, trudne. Praca z rodziną, w której występuje uzależnienie, obarczona jest dużym ryzykiem i dużą odpowiedzialnością. Bardzo trudno jest bowiem kogoś wyprowadzić z nałogu. Tu dodatkowo mamy współuzależnienie członków rodziny. Niestety, asystenci są przez to narażeni na pewnego rodzaju niemoc w działaniach, bezradność czy też lęk przed konsekwencjami spożycia alkoholu przez członków rodziny w przypadku opieki nad małoletnimi. Te wszystkie czynniki mogą prowadzić do wypalenia zawodowego asystentów rodziny, dlatego też zasadne są powyższe głosy, że nie powinni oni pracować z osobami uzależnionymi. W wypowiedziach asystentek pojawiły się również informacje dotyczące narkomanii. Asystentkom zdarza się niekiedy pracować z osobami uzależnionymi od narkotyków. Renata przestawia swoje doświadczenia związane z rodziną, w której matka niemowlęcia miała poddać się leczeniu i pomimo udziału wielu służb, nie podjęła się leczenia i drugiego dnia pobytu w ośrodku uciekła: *Ostatnio miałam taką rodzinę – ryzyko wysokie, bo była rodzina z problemem narkotykowym…*i dalej: *Po prostu – to jest uzależnienie krzyżowe, zrobiła w trąbę służby – ktoś pojechał, wydał pieniądze, ona sobie hrabina. A jeszcze te dopalacze miała. Po prostu jej się ćpać chciało. I ona ma się opiekować się dzieciaczkiem takim malutkim?* Zofia opowiada: *Teraz są takie problemy: narkomania, alkohol, z problemem alkoholowym lubię pracować, lubię tych ludzi.* Uzależnienia zostały przeze mnie uznane za problemy, które wynikają z nieprawidłowego stylu życia. Podobnie bezrobocie, które też występuje w rodzinach objętych asystenturą rodziny: Dagmara opowiada: *Te rodziny mają czasem brak pracy. To jest trzeci problem – bezrobocie. Przemoc jest częstym problemem przez który kierują i ten problem alkoholowy. I to takie trzy główne dla których rodzina dostaje asystenta. A, że potem już u nich są inne problemy czy mały dochód, czy problemy mieszkaniowe to już to jest zastane. W trakcie pracy to wychodzi.* Bardzo ważna uwaga asystentki - przyczyny kierowania asystenta do rodziny nie stanowią całości problemów występujących w rodzinach. Lidia natomiast opisuje swoje spostrzeżenia następująco: *Ja coraz bardziej nieporadność przekłuwam w lenistwo. Moi podopieczni, którzy nie pracują, a nie mają malutkich dzieci, to długo śpią. Tam przed 10.00, 11.00, to ja do nikogo nie mogę przyjechać. Tak że to jest też duży problem. Problem jest duży w złym rozporządzaniu budżetem. Ale to już jest tak zakorzenione z pokolenia na pokolenie, że ja w prawie żadnej rodzinie nie wskórałam za dużo. Jeżeli chodzi o finanse, też niechęć pójścia do pracy. Też uzależnienia, to wszędzie jest. Nieinteresowanie się sprawami szkolnymi dzieci – niechodzenie na wywiadówki, niesprawdzanie dzienników – bardzo, bardzo dużo. I właśnie to lenistwo, to jest takie naprawdę szerokorozumiane. Jak mnie, odkąd ja pracuję wkurza słowo jutro!* W wypowiedzi Lidki

pojawia się przykład zjawiska wieloproblemowości. Niechęć do pracy, wielopokoleniowe nieodpowiednie nawyki czy właśnie lenistwo – wszystkie te problemy związane są z niewłaściwym stylem życia. W kontekście lenistwa nie mamy tu na myśli tego, że ktoś nie ma ochoty na jakąś czynność w danej chwili, czy też za długo wyleguje się w niedzielę w łóżku – jeżeli jest to sytuacja, która nie powtarza się nagminnie. Mowa tu o stylu funkcjonowania, niechęci do wykonywania jakichkolwiek czynności, które wiążą się z wypełnianiem ról społecznych czy też realizacją obowiązków rodzicielskich. O dużej pomysłowości wśród podopiecznych opowiada Aleksandra: *Ja mam bardzo pomysłowych ludzi, ci mówię – tutaj są te lajwy, tutaj jest ciucholand, tutaj nie stać ich na utrzymanie stancji za półtora tysiąca, ale chcą wynająć dom za 4 tysiące miesięcznie. Mam dziewczynę, która nie chce iść do pracy, rozstała się z partnerem ale znalazła sposób, że naciąga facetów w Internecie. I przesyłają jej pieniądze.*

Wszelkie zaniedbania względem dziecka mogą mieć różne przyczyny. Nieprawidłowe realizowanie funkcji opiekuńczo – wychowawczej może wynikać zarówno z braku odpowiednich kompetencji rodzicielskich, jak i może być skutkiem nieodpowiedniego stylu życia. Podobnie stosowanie przemocy – samo w sobie jest już przestępstwem. Powiązane jest jednak z wieloma czynnikami i może wynikać z różnych innych trudności w rodzinie. Stosowanie przemocy, w tym przemocy seksualnej jest również jednym z problemów, które pojawiają się w rodzinach: *U części rodzin są Niebieskie Karty, są po prostu zachowania przemocowe. U części rodzin są to zaniedbania środowiskowe i najczęściej wtedy informacja przychodzi ze strony szkoły, typu: że nie wiem – dzieci nie mają kanapek w szkole, 2 tygodnie przychodzą już bez podręczników, nie ćwiczą na w-fie i nie wiadomo, co z nimi zrobić, i z rodzicami brak kontaktu. Brak wpływu na rodziców. Są też takie rodziny, w których - bardziej w przypadku nastolatków - po prostu dochodzi do samookaleczeń albo do prób samobójczych. I to są chyba główne. Jedną miałam taką rodzinę, która się przeprowadziła i tam mama, obniżony iloraz inteligencji i bardzo nisko funkcjonowała. Generalnie, jak jej się powiedziało, co ma robić, pokazało się pewne rzeczy, to ona sobie dobrze radziła, tylko ze względu na to, że słabo intelektualnie funkcjonowała, to ciężko jej było przewidzieć, w jaki sposób trzeba byłoby zadbać o te dzieci. To taką miałam jedną rodzinę. A tak w większości to właśnie zaniedbania środowiskowe i przemoc* - mówi Lidia lub w przypadku Sabiny: *Głównie to są problemy właśnie opiekuńczo – wychowawcze, czyli rodzice bądź rodzic jeden, bądź ta matka nie potrafi zapanować nad tymi dziećmi, one popełniają jakieś wykroczenia, są jakieś problemy w szkole i jest podejrzenie przemocy, zaniedbania są właśnie względem dzieci. Chyba głównie bym powiedziała takie właśnie problemy głównie opiekuńczo – wychowawcze.* Julia w swojej pracy

natknęła się na wiele problemów, jednak też ostatnio kilka z trudnych sytuacji związanych było z molestowaniem seksualnym. W jednym z przypadków nastoletni podopieczny jest sprawcą przemocy seksualnej, a w drugim z kolei jest podejrzenie molestowania dziecka: *To było dwa tygodnie temu, jednym z porywaczy był syn mojej klientki - siedemnastolatek. Więc takie ciężkie tematy się zdarzają. I w jednym miałam molestowanie seksualne sześciolatki – podejrzenie oczywiście, i zabezpieczenie dziecka. W dwa dni praktycznie sędzia dyżurny wydał nakaz. Ja mam trzy rodziny ze schizofrenią. Tam jest niewydolność wychowawcza - dziecko biegało z nożem za matką albo właśnie przemoc była. Albo od razu po porodzie te dziecko zostało zabrane, bo pani była tak chora, że nie była w stanie sprawować opieki. Głównie mam problemy wychowawcze. Niepełnosprawność intelektualną, taką lekką. Matka jest upośledzona, wiec matka ma taki mały wgląd, ona nie ogarnia w ogóle sytuacji. Taka jest nierealna ta matka trochę. Odklejona, więc tam ona nawet nie wie co to, molestowali, to mówi: ,,to w przedszkolu chłopiec ją bije."*

Sytuacji, gdzie rodzice nie są w stanie zapanować nad własnymi dziećmi, jest niestety coraz więcej. Wynikać to może oczywiście ze zmian, które miały miejsce na przestrzeni lat. Jeszcze wiele lat temu dość powszechnym zjawiskiem był specyficznych podział ról w rodzinie – matka pozostawała z dziećmi w domu, podczas gdy ojciec skupiał się na pracy zawodowej. Dodatkowo też ten model rodziny różnił się od obecnego – patchworkowego modelu. Rozpad związku nie stanowi już tak dużego problemu, jak dawniej. Obecnie wielokrotnie spotykamy się z tym, że rodzice dziecka nie są razem, zakładają kolejne rodziny. Sytuacji rodzin nie ułatwia też postęp technologiczny. Czas spędzony wspólnie z dziećmi na aktywnościach niezwiązanych z elektronicznymi gadżetami staje się wręcz coraz bardziej nieosiągalny. Jak w tym wszystkim poradzić sobie i nie ponieść porażki wychowawczej? Niestety jest to bardzo trudne, szczególnie w rodzinach, w których występuje uzależnienie, niepełnosprawność intelektualna czy choroby psychiczne. Niepełnosprawność intelektualna i choroby natury psychicznej są kolejnymi trudnościami, z jakimi spotykają się asystenci rodziny podczas współpracy: *Współpraca z rodziną, trudności i problemy… ¾ rodzin są to osoby, które rodzice są absolwentami szkoły specjalnej. Oni się borykają z problemami, wiadomo upośledzenia umysłowego, braki we wszystkim – w pisaniu, w czytaniu. Miałam też klientkę, która nie umiała w ogóle czytać i pisać. Ale mimo wszystko w takich rodzinach więcej się wypracuje, niż z osobami, które mają skończoną normalną szkołę, ale są alkoholikami. Więc tutaj największe zagrożenie - u mnie, uważam, w naszych rodzinach, to jest uzależnienie. Z tym po prostu walczyć można, najczęściej to są powody zabezpieczenia dzieci. Bo z taką osobą, która ma upośledzenie umysłowe jakoś coś tam jeszcze można popracować czy na warsztaty skierować*

czy do psychologa, czy do psychiatry. Natomiast uzależnienie…masakra. (Weronika) Nie zawsze jest tak, że ta sytuacja zdrowotna – w szczególności mowa tu o zdrowiu psychicznym, jest jasna. Przyznanie się do problemów tej sfery bywa kłopotliwe, dla niektórych wręcz niemożliwe. Wiele osób uznaje, że nic wielkiego się nie dzieje bądź też w ogóle nie dostrzega symptomów choroby. Jeżeli jeszcze choroba rozwija się od lat i przez osoby z bliskiego otoczenia nie jest dostrzegalna, to dość dużym problemem jest trafna diagnoza, bo nie ma kto pokierować chorego do odpowiedniego specjalisty. Asystenci rodzin są w tej sytuacji dodatkowo obciążeni. Niejednokrotnie w wywiadach pojawiały się głosy, że to asystentki zauważyły problem zdrowotny w rodzinie, szczególnie właśnie związany ze sferą psychiczną czy intelektualną. O swoich bardzo trudnych doświadczeniach opowiada Matylda: *Moja klientka z zaburzeniem Borderline, udało mi się ją zdiagnozować…Mi! Musiałam…to jest w ogóle studium przypadku, jeżeli chodzi o tą klientkę, ale jest, udało się. Dziewczyna była w ciąży, wiele prób samobójczych, przy mnie między innymi. Ona była molestowana, więc wszystko jej się odtwarzało. Tutaj, na moim terenie, najbardziej widać problemy socjalne, ale to też nie będzie diagnostyczne. Mam samotne matki, mam samotne rodzicielstwo. I przy samotnym rodzicielstwie jest problem socjalny, bo jednak środki nie są tak duże, oni nie mają…bo jak mama ma jedno dziecko, to wybiera czasami. Jeszcze chyba trzy lata temu taką panią, która zrezygnowała z pracy, bo bardziej jej się opłacało być na zasiłkach. To był taki problem. Teraz widzę, że ludzie idą do pracy, bo muszą dorobić, więc to oznacza, że jest mniej pieniędzy, ale to inflacja o tym mówi, więc to widać. Na pewno mają większą świadomość, że dzieci się nie bije ale odwraca się to w drugą stronę, bo wydaje mi się, że oni teraz na wszystko pozwalają, kiedyś stawiano więcej granic, teraz mniej. To to tak widzę, takie wychowawcze rzeczy. I widzę bardzo duże obciążenie psychiczne u rodziców.* Dalej asystentka opowiada o tym, jak trudno w ogóle pracować z osobami chorymi psychicznie, jakie to jest bardzo obciążające. W czasie naszej rozmowy asystentka była na kilkutygodniowym zwolnieniu lekarskim, otwarcie też mówiła o wypaleniu zawodowym a te trudne sytuacje niewątpliwie się do tego przyczyniły. Gabriela wskazuje pewnego rodzaju podział problemów rodzin, które różnicuje biorąc pod uwagę rodziny zobowiązane przez sąd, i które zobowiązane nie są: *Mama jest upośledzona w stopniu umiarkowanym dosyć mocno i rzeczywiście ta pani wymaga, żeby iść z nią do tego lekarza, żeby zrozumieć to, co lekarz powiedział, przetłumaczyć jej na „ludzki", wdrożyć potem w domu. Jeżeli jest to rodzina z ośrodka a nie z orzeczenia sądu są to problemy opiekuńczo-wychowawcze - dziecko które się trochę gorzej uczy często albo właśnie bezradność opiekuńcza rodziców. Natomiast sądownie jest to najczęściej choroba psychiczna rodzice albo alkoholizm. A jeżeli chodzi o samą pracę z rodzinami to najczęściej jest to nauka potrzeb*

rozwojowych dzieci. U mnie jest to absolutnie nagminnie. Rodziny mają kłopot z rozpoznawaniem potrzeb rozwojowych dzieci i jest to od niemowlaka po nastolatka. Problemy opiekuńczo-wychowawcze: bezradność i brak konsekwencji, brak wzorców często i zastępowanie wychowania różnymi rzeczami – masz telefon, – masz tablet i potem są przeróżne problemy. Postęp technologiczny jakże potrzebny i ważny ale jednocześnie możemy zauważyć, w jak dużym stopniu stanowi zagrożenie dla społeczeństwa, w tym także instytucji rodziny. W wypowiedzi Hani również występuje problem chorób psychicznych wśród podopiecznych: *My nie mamy psychiatrów,* (ludzie) *nie są diagnozowani jak się należy. Czasami jest też to tak, że problemem jest tutaj, przynajmniej na terenach wiejskich, że klient musi gdzieś dojechać i nie ma tego dojazdu.* Bardzo ważnym elementem terapii są regularne wizyty lekarskie. Trudno jednak o takie, kiedy dojazd do specjalisty jest znacznie utrudniony, co ma często miejsce, szczególnie z małych miejscowości. Nie ma już dawnych połączeń autobusowych czy kolejowych, trudno też o dojazd samochodem, zwłaszcza gdy się nie własnego pojazdu czy choćby uprawnień. Zofia, która w swojej pracy zawodowej współpracuje z osobami chorymi psychicznie zauważa, że asysta w takiej rodzinie będzie zapewne trwała jeszcze długi czas, ponieważ podopieczna potrzebuje pomocy: *Mam taką panią, która była 2,5 miesiąca w zakładzie psychiatrycznym. Wiadomo, że ona nie ogarnia tego domu. Dopóki ktoś tam będzie, to okay. Matka nie może rodziny zastępczej mieć, bo miała ograniczoną władzę rodzicielską, bo to te przepisy są takie, że w niektórych momentach po prostu przeszkadzają nam w zrobieniu czegoś. Ja się też cały czas uczę, współpracuję ze wszystkimi, z kim się da.* O innej chorobie podopiecznej opowiada Aleksandra: *Mam też dziewczynę, która jest nosicielką wirusa HIV. Ona, dwójka dzieci - na początku o niej właśnie mówiłam, że tak ciężko mi było z nią wejść, bo przychodziła do biura tylko podpisywać. Dwójka dzieci, każde z innym tatusiem - jedno w rodzinie zastępczej, drugie u biologicznego ojca. Pani z wyglądu jak anioł, co jest też takie bardzo zwodnicze w naszej pracy. Patrzysz na nią, co otwiera…- złe słowo. Nie mogę znaleźć słowa, że po prostu, jak na nią patrzysz, to wszystkie te takie instynkty macierzyńskie, współczucie – wszystko byś jej przelała. Wzbudza takie zaufanie, sympatię, chęć takiej pomocy i to jest pani o twarzy anioła, a jest diabłem, psychopatką, która swojego syna przypalała żelazkiem, gasiła papierosy, w mróz wystawiała dziecko, na korytarz i teraz, jak przyjmowała klientów, więc dziecko też było wystawiane. Jak rozmawiałam z rodziną zastępczą, to finał jest taki, że dziecko 2 i pół roku jak trafiło do tej rodziny, jak pani go położyła – bo to chłopczyk – to tak leżał przez cały miesiąc bez ruchu. A pani teraz właśnie, do której zmierzam, nie kontaktuje się ani z jednym, ani z drugim dzieckiem, ale związała się - pomimo HIV - z następnym partnerem. Więc uprawiają seks bez zabezpieczenia, bo tego owocem jest*

teraz trzecie dziecko. I chociaż to nie jest rolą mojego zawodu i nie powinnam tego robić, ale marzę tylko o tym, żeby zabrać jej te trzecie dziecko. W kontekście tej rodziny, problem wirusa HIV wydaje się nie być najistotniejszym problemem. Mamy tu do czynienia z osobą, która stosowała przemoc wobec własnych dzieci. To postępowanie ma swoje konsekwencje w postaci traumy. Dodatkowo jej zachowanie jest po prostu nieodpowiedzialne. Asystentka o zakażeniu dowiedziała się przypadkiem i to od zupełnie innej osoby. Oczywiście – nie ma przymusu informowania o wszystkich zdrowotnych kwestiach, jednak sytuacja była wyjątkowa – asystentka brała udział w zdarzeniu, które stanowiło zagrożenie i gdyby nie wiedza uzyskana od kuratora, mogłaby zostać zakażona. Opisywane przez Aleksandrę problemy pokazują, jaka jest ich skala i z jak wieloma trudnościami muszą sobie radzić nie tylko rodziny, ale też i asystenci. Oprócz niepełnosprawności i chorób rodzica, mamy też sytuację, kiedy choruje dziecko. Nie oznacza to, że w każdej rodzinie, gdzie pojawia się choroba dziecka, przydzielony zostaje asystent rodziny. Sytuacja musi być wyjątkowa – oprócz choroby występują też inne problemy współistniejące lub też mamy do czynienia z niepełnosprawnością dziecka powstałą w okresie płodowym lub okołoporodowym – są to wtedy tzw. rodziny z ustawy „Za życiem". Badane asystentki mają doświadczenie zarówno w pierwszej, jak i w drugiej sytuacji. Teresa opowiada: *Później te zachowania, bo on - Aspergerowiec, jeden z bliźniaków ADHD. Najmłodszy, który teraz pójdzie od września do przedszkola miał operację rekonstrukcji czaszki, więc tam troszkę jest tak choćby opóźniony w tym wszystkim. Nie, że typowo, ale ma na razie stwierdzone upośledzenie. Ma orzeczenie – właśnie tak powinnam powiedzieć – ma orzeczenie. Mama jest też sama, bo ci ojcowie nie za bardzo chcą się interesować.* Dagmara natomiast ma duże doświadczenie w pracy z ludźmi z niepełnosprawnością intelektualną i jak opowiada – w jej rodzinach pojawia się ten problem w przypadku dzieci: *Raczej w lekkim stopniu. To jeżeli już i może bardziej wśród dzieci. I też czuję, z moim doświadczeniem zawodowym łatwo mi jest wyłapać to, że ktoś ma problemy intelektualne – o tak bym powiedziała. Trochę to takie spaczenie zawodowe, ale tak i też może mi to pomaga, że wiem jak z nimi rozmawiać, jak łatwiej może dotrzeć do takich osób. Niewydolność wychowawcza – to jest chyba duża przyczyna, bo to często szkoły informują sąd o problemach wychowawczych, nieobecnościach i wtedy sąd decyduje na asystenta. Na pewno problemy alkoholowe w rodzinie, też jest to częstą przyczyną.* Podobnie jak w przypadku innych badanych, asystentka porusza tu kwestię dużej ilości problemów, które występują w rodzinach. Zdarzają się też sytuacje, gdzie choroba występuje zarówno u dzieci, jak i u rodziców: *On ma upośledzenie w stopniu lekkim, lekkim, ale ze względu na to, że nie radził sobie w zwykłej szkole, to go przenieśli do szkoły specjalnej. Teraz poszedł do drugiej klasy, bo powtarzał pierwszą, więc powinien być*

w trzeciej. Dalej nie potrafi pisać i czytać za bardzo. Ale to też jest zaniedbanie matki. Ta matka pije, nie ma pracy i jest upośledzona sama. Tak że takie combo, bo jest syn też jest upośledzony, też to jest takie dosyć problematyczne, żadne z nich nie ma granic, no i dziecko nie chce iść do szkoły. Matka powinna po prostu postawić pewne granice – mówi Aleksandra. W opowieści Patrycji mamy do czynienia z dość nietypową sytuacją, w której na skutek uznania jednego dziecka za niepełnosprawne, matka przesadnie wyszukuje chorób u pozostałych: *Jedno ma zapisane, że jest niepełnosprawne i ma faktycznie orzeczenie. Ale do reszty dzieci nic nie ma. Ileż dzieci można ciągać po lekarzach, po neurologach, psychiatrach, pediatrach, po ortopedach i innych takich miejscach. Ja rozumiem, że jest taka potrzeba. Wtedy zabrać. Ale na siłę szukać dzieciom choroby, to to już nie jest dobre. Sama generalnie nie pracuje i jej mąż też nie pracuje, bo jej mąż też ma oczywiście od groma chorób. I nie jest zdolny do pracy.* Jest choroba w rodzinie, która sama w sobie już jest trudnością, ale dodatkowo zachowanie rodziców też wskazuje na pewne zaburzenia. Bardzo istotną kwestią, poruszoną przez Aleksandrę są problemy psychiczne wśród dzieci i nastolatków. Coraz częściej się mówi o depresji u młodych, nastoletnich osób. Wzrasta liczba prób samobójczych czy samookaleczeń. Podobnie właśnie w rodzinach, które są pod opieką asystentów rodziny. T*eż mam taką rodzinę: mama, samotne macierzyństwo, samotna matka z trójką dzieci i wyobraź sobie, że dziewiętnastoletnia córka - czwarta próba samobójcza. Pocięła sobie żyły w tym mieszkaniu u mamy. To, jak bardzo zaburzone są te wszystkie relacje i te funkcje, skoro matka nawet nie ma potrzeby jechania do córki, do dziecka. W sytuacji aż tak kryzysowej.* Asystentka dalej opowiadała o trudnościach związanych z naprawą relacji, z pomocą tej córce. Matka nie czuła takiej potrzeby, aby pojechać do szpitala czy z nią porozmawiać. Może też nie wiedziała jak się zachować w danej sytuacji. Niemniej jednak te próby samobójcze są też wynikiem innych trudności, z którymi spotkała się młoda kobieta. Problem niewątpliwie pojawia się coraz częściej i możemy doszukiwać się wielu tego przyczyn, które związane są też z dzisiejszym modelem rodziny czy też stylem życia. Problem depresji wśród młodzieży nie jest przypisany wyłącznie do rodzin korzystających z pomocy społecznej – nie jest zależny od dochodu. Bardziej wynika to z relacji, jakie panują w rodzinie, spełnianymi funkcjami rodzicielskimi czy innymi czynnikami środowiskowymi. Jednak warto zauważyć, że wśród osób o wysokim statusie finansowym wcale nie trudno o zaniedbanie rodzicielskie. Może nie jest to porównywalne do zapewnienia podstawowych środków do życia ale jednak rodzic powinien zaspokajać również inne potrzeby dziecka. Inne problemy, z którymi spotykają się rodziny znajdujące się pod opieką asystenta rodziny to wielodzietność, samotne rodzicielstwo, czy też wczesne macierzyństwo. Patrycja opisuje swoje doświadczenia: *Znowu mam taką rodzinę – jest*

dziewczyna, wpadła, jak miała 16 lat. Urodziła. Zarówno jestem asystentem u jej mamy, jak i teraz u niej. Mam oddzielne dwa plany pracy. Ta mama jej to też taka specyficzna, bo jak dopóki była prawnym opiekunem tego Oskarka i brała te 1000zł i te dochody – wszystko było dobrze. Do momentu, gdy córka uzyskała pełnoletność i ona teraz coś tam ma przejąć, to w domu zaczęły się awantury. ,,Bo Jowita nic nie robi" Faktycznie – ta Jowita nic nie robi, dziecko sobie chodzi same, matka śpi a one chodzi. Jest brudne, jest zaniedbane, raz tak – raz nie tak.; a także problemy wychowawcze wśród dzieci: *Mam parę rodzin, co tam są problemy dzieci w szkole, dzieci sobie nie radzą w szkole albo im się nie chce uczyć, mają zagrożenia. Później to chyba, co najczęściej jest z postanowienia sądu, to rodzice alkoholicy, dzieci były odebrane. Co jeszcze? Problemy psychiczne, też mam taką rodzinę. Ogólnie jakieś takie problemy były w relacjach z rodziną, w rodzinie. Najwięcej mam tych rodzin takich, dzieci, co w szkole mają problem* – mówi Patrycja. Pojawia się także problem ubóstwa: *Powiem szczerze, że mam taką jedną rodzinę, w której jest problem ubóstwa. Rodzina z chłopcem, który jest zagrożony niedostosowaniem społecznym. Natomiast rodzice widzą problem tylko w dziecku, w sobie nie widzą żadnego problemu. Problem myślę nie do końca tylko z tym niedostosowaniem społecznym – problem dużo, dużo głębszy* (Justyna). I znowu – jedne problemy rodziny wynikają z kolejnych – wszystko się ze sobą bardzo często łączy. Ogromnym trudem zatem będzie doprowadzenie do poprawy sytuacji rodziny. Dlatego też niestety tak trudno jest uzyskać oczekiwane efekty pracy przez asystentów.

5.2.2 Współpraca na rzecz rodzin w środowisku lokalnym w doświadczeniach asystentów rodziny

Asystent rodziny podejmuje szereg działań nie tylko bezpośrednich z rodziną ale również działań na rzecz rodziny. Bardzo często są to działania pomocowe, opierające się na szeroko pojętej współpracy z innymi jednostkami. W swoich wypowiedziach badane asystentki wymieniły osoby i organizacje, z którymi podejmują współpracę.

Są to:

- pracownicy socjalni,
- kuratorzy sądowy, sądy
- powiatowe centra pomocy rodzinie, w tym koordynatorzy pieczy zastępczej,
- policja,
- służba zdrowia,
- pedagodzy, wychowawcy i nauczyciele,

- inni pracownicy zatrudnieni w instytucji asystenta,
- domy dziecka,
- poradnie psychologiczno – pedagogiczne,
- terapeuci uzależnień,
- organizacje pozarządowe,
- psycholodzy,
- specjaliści do spraw przemocy,
- instytucje kulturowe,
- jednostki samorządu terytorialnego – urzędy miasta, starostwo powiatowe,
- członkowie zespołu interdyscyplinarnego,

O podejmowanej z tymi jednostkami współpracy, świadczą niektóre z przytoczonych fragmentów. Ilustruje to wypowiedź Alicji: *Podstawą jest mój ośrodek pomocy społecznej, więc przede wszystkim pracownicy socjalni. W ośrodku mamy specjalistę do spraw rozwiązywania problemów alkoholowych oraz do przemocy, więc to są moje kluczowe takie osoby, które mi służą w ogóle, nawet nie w konsultacji konkretnie rodziny, ale w ogóle jakiejś takiej pomocy prawnej, czy po prostu przepisowej. To jest dla mnie najważniejsze. Znamienne w moich teraz przypadkach jest to, że my diagnozujemy dzieci pod kątem różnych dysfunkcji, więc dla mnie numerem jeden jest teraz poradnia pedagogiczno – psychologiczna. To się wiąże oczywiście z różnymi instytucjami zdrowia, z szeregiem specjalistów – od neurologów po już takie bardziej skomplikowane jakieś schorzenia. PCPR też. Oczywiście sąd, ja już sobie tak wypracowałam tą współpracę, że wtedy, kiedy muszę naprawdę. Uważam, że jak się za bardzo z sądem chciało współpracować, to oni to wykorzystywali, dzwonili, wypytywali. No to sąd, oczywiście policja, bo zostałam zaproszona do grupy Niebieskiej Karty, więc mam kontakt z dzielnicowym. Oczywiście przecież współpracuję też z instytucjami kulturalnymi, zdrowotnymi, zakład gospodarki mieszkaniowej. Czyli wszystkie instytucje, które uczestniczą w życiu człowieka. Komornicy, prawnicy, musiałabym wymienić chyba wszystkie instytucje, które znam. Natomiast kiedyś, bardzo duży też właśnie tak, jeżeli chodzi o aktywizację w środowisku lokalnym, bardzo lubiłam właśnie takie kulturalne rzeczy…Wzorce - pokazywałam młodzieży jakieś zajęcia dla nich, pokazywałam różne instytucje, które właśnie organizowały czas wolny. Bardzo tak właśnie w kulturze siedziałam kiedyś.* Rzeczywiście zespół osób współpracujących może być dość duży, co zależne jest od sytuacji rodziny – nie wszystkie rodziny będą potrzebowały pomocy i kontaktów z tymi wszystkimi instytucjami. Martyna wymienia: *Pracuję, współpracuję ze szkołami, z ośrodkiem zdrowia, z przedszkolem, z policją. Trzeba to ze*

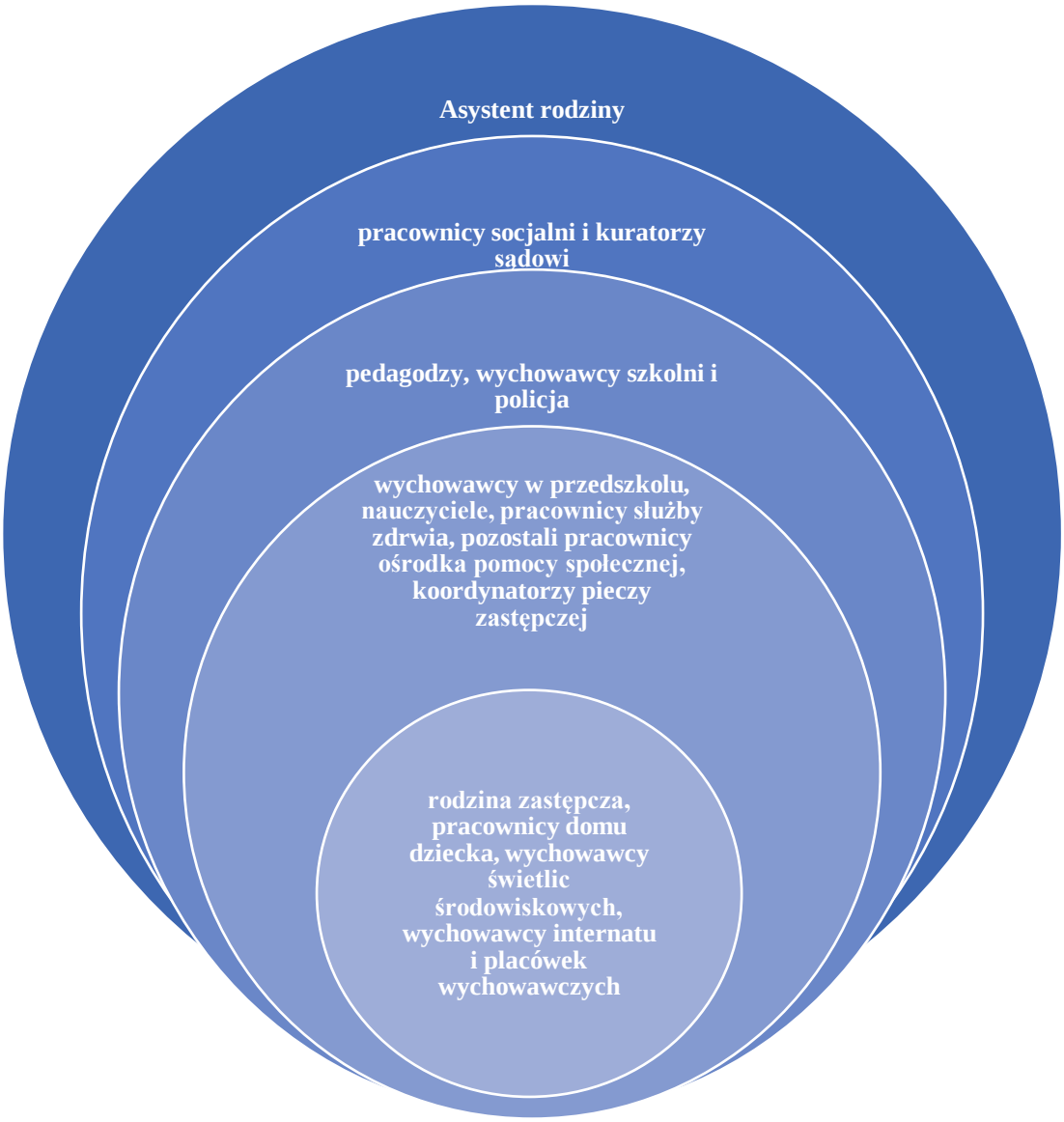
szpitalem w Szczecinie. Także zawsze jestem w dobrym kontakcie, zawsze jak jadę z klientem, kiedyś tak się trafiło, że musiałam jechać; z pieczami zastępczymi, ze sądami. Z tymi sądami to jest troszeczkę taka oporna praca, bo to różnie bywa. Z kolei Danuta opowiada: *Są to głównie szkoły, kuratorzy, sądy, policja, chyba wszystkie - urząd gminy, pracownicy socjalni z OPSu, PCPR, pracownicy służby zdrowia. Też mi się zdarzają wizyty w ośrodkach terapii uzależnień, jeżeli rodzina ma takie problemy. No to tak że generalnie to wszyscy. Wszystko, co jest dostępne. Jeżeli mam taką potrzebę, to po prostu się szukam, szukam, szukam dróżki, żeby się tam skontaktować z nimi jakoś współpracować.*

W badaniach dotyczących współpracy asystentów rodziny z innymi podmiotami wyodrębniłam następujące strefy współpracy:

- Strefa najbliższego wsparcia: pracownicy socjalni i kuratorzy sądowi,
- Strefa bliskiej współpracy: pedagodzy, wychowawcy szkolni i policja,
- Strefa dalszej współpracy: wychowawcy w przedszkolu, nauczyciele, pracownicy służby zdrowia, inni pracownicy urzędu miasta/gminy oraz ośrodka pomocy społecznej, koordynatorzy pieczy zastępczej.
- Strefa sporadycznego kontaktu: rodzina zastępcza, pracownicy domu dziecka, wychowawcy świetlic środowiskowych, wychowawcy internatu i placówek wychowawczych, organizacje pozarządowe oraz inne niesklasyfikowane podmioty[168]

Strefy współpracy asystenta rodziny ilustruje poniższy rysunek:

[168] Hyży K. *Współpraca na rzecz rodziny z perspektywy asystentów rodzin*, Relacje. Studia z nauk społecznych, nr 8/2019, s. 119-140



Rysunek 25. Strefy współpracy asystenta rodziny z jednostkami

Źródło: Opracowanie własne

W strefie najbliższego wsparcia badanych asystentek znaleźli się pracownicy socjalni i kuratorzy sądowi. Każda z asystentek wielokrotnie wspominała o współpracy z tymi osobami. Pracownicy socjalni, pomimo tego, że nie zawsze prowadzą pracę socjalną z konkretnymi rodzinami, to są powiązani są z nimi poprzez ustaloną rejonizację. Najczęściej pracownik socjalny jako pierwszy dokonuje wstępnej diagnozy rodziny, po czym występuje do kierownika placówki o udzielenie rodzinie wsparcia w postaci asystenta. Współpraca na tym szczeblu jest zatem niezwykle ważna. Asystent rodziny i pracownik socjalny to osoby, które znają dogłębnie problemy rodziny, czasem też jej historię – w szczególności, kiedy rodzina od lat korzysta z pomocy społecznej.

Badane osoby w różny sposób ujmowały te obszary i formy współpracy w swoich

wypowiedziach. Jakość współpracy między nimi determinuje wiele czynników – zarówno interpersonalnych, jak i związanych ze środowiskiem rodzin, doświadczeniem zawodowym, czy też warunkami pracy, to też wypowiedzi niektórych asystentek były niejednoznaczne. Kamila opowiada: *To zależy od pracownika. Początkowo nie miałam z żadnym pracownikiem problemów, w miarę to było. Do dzisiaj się ze mnie dziewczyny śmieją, że przyszła taka ambitna desperatka, która myślała, że świat zwojuje. No niestety okazało się, że nie do końca, bo po czasie się okazało, że te rodziny, którym dałam palca, to potem chcieli całą rękę. Pracownicy ostrzegali, że: „ty się teraz będziesz spalać i oni będą od ciebie wyciągać a potem się okaże, że ty będziesz płakać." No i tak też się stało. Więc na początku miałam z nimi duże problemy, bo oni tam twierdzili, że na co pomagam i w ogóle. Były też takie rodziny, gdzie oni się z kolei dziwili, że coś się dało zrobić. Natomiast generalnie po przeforsowaniu – z pięciu pracowników - trzech, tak dwóch – trzech, to bardzo fajnie współpracuje, idzie im wiele rzeczy wytłumaczyć, wiedzą na czym to polega a dwóch to jest takich na zasadzie…no generalnie to się dziwią, co ja tam robię, w ogóle. Albo ewentualnie to oni w ogóle sobie wyobrażali, że ja to powinnam wchodzić i sprzątać. Albo w ogóle mieszkać z tymi rodzinami, to byłoby najlepsze rozwiązanie, wtedy by się nikt nie stresował. No to takich mam dwóch. Natomiast zazwyczaj, no powiedzmy, że te warunki z pracownikami, to jest takie poprawne.* Nieznajomość przez pracowników socjalnych roli asystenta bardzo często negatywnie wpływa na współpracę pomiędzy pracownikami. Pracownicy socjalni, szczególnie w początkowych latach działalności asystentów rodziny, wyobrażali sobie nieco inaczej ich zadania – asystentki wielokrotnie wspominały o oczekiwaniach pełnienia roli podobnej do kuratora sądowego – skierowanej głównie na działania kontrolne. To oczywiście przez lata doświadczeń zarówno pracowników socjalnych jak i asystentów się zmieniało. Alicja wspomina: *Tylko po prostu jak zaczynałam, no to wiadomo - pracownicy socjalni mówili mi: „Rób to, to i to!" Więc ja to jakoś tam robiłam. Tylko ja byłam osobą, która od samego początku czuła się rzecznikiem rodziny, nie osobą, która jest blisko pracownika socjalnego, tylko bardziej z nim komunikuje się, ale jest tak przy rodzinie i działa na rzecz rodziny, a nie pracownika socjalnego. Zaczynałam, więc wiadomo, że musiałam pewne rzeczy sobie odnaleźć, wypracować i to na pewno w głównej mierze determinowało współpracę też z pracownikami socjalnymi. I w sumie na początku miałam ciężkie starcia, nieporozumienia z pracownikami socjalnymi. Chociażby właśnie koleżanka, która miała względem wizji współpracy taką trochę odmienną ode mnie wizję tej roli i oczekiwała, że będę po prostu takim trochę kuratorem w rodzinie i będę jej i będę jej też dostarczała informacji na temat tego, co zastałam, prawda i tak dalej. Natomiast gdyby to była osoba życzliwa i nie była napastliwa, być może w jakiś sposób bym uległa jej wpływom, ale*

właśnie w związku z tym, że no też miałam w sobie jakąś tam asertywność, to się skończyło też wezwaniem na dywanik u kierowniczki. Więc ta współpraca na początku po pierwsze nie była dobra z nierozumienia roli przez pracowników socjalnych. Ja mówię na razie o pracownikach socjalnych, bo z nimi najwięcej współpracujemy. Dopiero z czasem poszukiwałam sama swoich możliwości i sobie wypracowywałam technikę współpracy. Asystentka opowiadała o własnych doświadczeniach z perspektywy czasu – zaczynała swoją pracę wiele lat temu, zatem jej relacje z pracownikami socjalnymi i wspólne działania obecnie wyglądają zupełnie inaczej. Jak podkreśla, wymagało to asertywności i wielu wspólnych starań. Zdarza się też, że podobnie jak i w przypadku Alicji, pracownicy socjalni w swoich działaniach wydawali polecenia asystentom, czy też oczekiwali działań zgodnie z własną koncepcją. Robią to bezpośrednio wskazując, co asystent ma zrobić w danej sytuacji lub też niestety pośrednio poprzez inne osoby, w tym rodziny, z którymi asystenci rodziny pracują. W przypadku Sabiny pracownik socjalny przekazał rodzinie, aby w razie zauważonych nieprawidłowości w pracy asystenta, zgłaszać swoje uwagi kierownictwu. Taka informacja została przekazana przez rodzinę asystentowi: *Mówi: ,,Pani Sabinko! Bo pracownik socjalny mówił mi, że jakbym miała jakieś uwagi, co do pani pracy czy coś, to ja mam to od razu zgłaszać to do kierownika – że mam nigdzie nikomu nie mówić, tylko bezpośrednio do kierownika. Jakby pani nie przychodziła, czy nie była, czy, czy pani przychodzi…" Mnie to tak bardzo zabolało, że gdzieś coś za moimi plecami, po prostu czuję gdzieś, że za moimi plecami jest nie wiem – czy szukanie dziury w całym.* Asystentka poczuła się urażona. Oczywiście informacje o wszelkich nieprawidłowościach w pracy pracowników powinny być przekazane przełożonym, ale czy poza pracownikiem? Z sytuacją kontrolowania swoich działań spotkała się też Patrycja: *A jeszcze tak do współpracy z tymi- z pracownikami socjalnymi, to tak sobie teraz przypomniałam, że mam pracownice socjalne, które są po prostu tragiczne. Jedna – przed emeryturą – ambicje maksymalne. Myśli, że pozjadała wszystkie rozumy. A czasami, to palnie taką głupotę, że to jest tragedia. No ale biorąc pod uwagę właśnie te jej ambicje; to, że ona by chciała być tam szefem i w ogóle - no ale, że jest przed emeryturą, to nikt jej nie weźmie – to potrafi wziąć moje teczki. Tak po prostu. Żeby sobie sprawdzić, jak ja pracuję z jej rodzinami. Gdzie, mi się wydaje, że ona nie powinna tego robić, bo ona jeżeli…ma te same rodziny, to ma też swoje teczki. Więc na jakiej podstawie ona zabiera mi teczki i ich nie oddaje. Albo idzie do rodzin i się pyta jak często u nich jestem. Równie dobrze mogłaby mnie zapytać, co tam jest. Co tam u tych rodzin, a nie po prostu zabierać mi te teczki.* I dalej: *A druga mi robi po prostu pod górkę, bo sama ma jakieś problemy emocjonalne i po prostu jedzie po tych naszych podopiecznych tragicznie. Ona potrafi tak te osoby powyzywać, że płaczą. Albo ich specjalnie denerwować, żeby wybuchli. A*

z tego, co się dowiedziałam ostatnio - z osobą, którą wyzywała od alkoholiczek i mówiła jej, że skoro ma dzieci niepełnosprawne, to nie powinna ich robić - to z tą osobą w ogóle, jak miała L4, to piła wódeczkę. Więc dla mnie to jest tragiczne, nie do pomyślenia i nie powinno tak być, bo to po prostu jest złamanie pewnych reguł. Więc to jest problematyczne i to są właśnie takie dwie osoby. Z resztą naprawdę mi się dobrze współpracuje, tylko naprawdę te dwie to one wszystkich przebijają! Opisane sytuacje niewątpliwie należą do skrajnych, jednak też w pewien sposób rzutują nie tylko na ten brak współpracy ale także na pracę z rodziną czy też atmosferę w ośrodku. Oczywiście – jak wspomniała asystentka – są pracownicy, z którymi dobrze się współpracuje. Niemniej powinny być jakieś konsekwencje dla niewłaściwych postaw reprezentowanych przez pracowników socjalnych.

Gabriela zwraca uwagę na to, że niewiedza pracowników jest związana z brakiem odpowiednich szkoleń: *Pracownicy socjalni też, niektórzy są może słabo przeszkoleni z tego, czym się asystent zajmuje i przekazują źle informacje rodzinom: że asystent to będzie osoba, która przyjdzie Pani ugotuje, wyrzuci śmieci a pani będzie leżała i pachniała. Albo: „Jak pani nie weźmie asystenta to pani będzie miała dzieci zabrane."* To niezrozumienie roli asystenta i przekazywanie własnej interpretacji rodzinie rodzi niewątpliwie kolejne nieporozumienia, a tym samym oczywiście znów wpływa na jakość współpracy z rodziną. Jeśli członkowie rodziny zaczynają postrzegać asystenta rodzinnym jako osobę, która przyjdzie i posprząta im w domu czy też samodzielnie odrobi z dziećmi lekcje i się ogólnie nimi zajmie, to raczej trudno będzie wypracować zmianę dotychczasowego postępowania i nawyków. Prawidłowe postrzeganie roli pracowników poszczególnych służb jest niezwykle istotne dla dobrej jakości współpracy.

Krystyna współpracę z pracownikami socjalnymi określa dość pozytywnie, choć też pojawia się w niej takie niedookreślenie działań asystenta: *Ogólnie mam taką dobrą współpracę z pracownikami socjalnymi, bo właśnie wcześniejszy był asystent i tam nie wypaliło, i nie została przedłużona umowa, bo po prostu nie mieli z sobą w ogóle dobrych relacji. Jakoś tak nie umieli dyskutować i rozmawiać. Ja osobiście – cokolwiek się zadzieje to po prostu pracownik socjalny coś tam o czymś wie. Współpracę, z pracownikami socjalnymi mam naprawdę dobrą, choć wcześniej uważałam, że będzie niedobrze. Jednak to chyba też zależy i od asystenta - i rozmowy, i otwarcia. Nie sztuka też, żeby po prostu czasem coś tam nie, nie przekazać jakiejś informacji, później ktoś jest zaskoczony. Że coś tam się zadziało. Czasami asystent…pracownik socjalny wpadnie jakiś tam jakieś tam pomysły albo tam…Miałam takie sytuacje, zwłaszcza od jednego pracownika socjalnego – taką mamy też troszeczkę specyficzną osobę – aczkolwiek bardzo dobrze sobie z nią radzę, bo przykładowo do mnie mówi, że w rodzinie pani Jowity, tej, co ma tych wiele dzieci: „trza by było coś tam to, tamto, niech ona to*

wyrzuci czy cokolwiek." Ja mówię: ,,No to proszę bardzo. Ja przekazałam informację, że po prostu to trzeba sprzątnąć – do gabarytów wywieźć czy cokolwiek, pomimo moich słów jeszcze jest to nieusunięte, bo nie stać ją na opłacenie kontenera, który tam teraz miałby przyjechać i jeżeli może podjąć sama działanie. Że po prostu jedzie i przekazuje informacje, że żąda od niej tego, że ma to i to zrobić. Troszeczkę czasami to ten pracownik socjalny tak się gubi z tym. Kierowniczka mnie uczulała, że czasami chcą, żebym ja coś od ludzi żądała. No niestety – pytałam się o naszym zawodzie i my nie żądamy – Nie ma słowa ,,musi". Nie musi. Nikt nic nie musi. Na uwadze należałoby zawsze mieć fakt, że współpraca asystenta z rodziną jest dobrowolna, więc w każdej chwili zgoda rodziny może być wycofana. Oczywiście wyjątkiem są sytuacje, kiedy to sąd wydaje postanowienie o zobowiązaniu rodziny do współpracy z asystentem. Dlatego też, te działania asystentów nie mogą opierać się na nakazywaniu rodzinom konkretnych działań, choć są takie metody pracy, w których faktycznie występuje dyrektywna postawa asystenta. Wszystko zależy od sytuacji, w jakiej się znajduje rodzina w danym momencie i od wielu innych czynników, niemniej zaleca się, aby relacje między asystentem a członkami rodziny były partnerskie i opierały się na wzajemnym zaufaniu.

W przypadku pracowników socjalnych, u rodzin pojawia się metoda kija i marchewki, co często stanowi o wykonaniu oczekiwanych przez instytucję działań w zamian za otrzymanie pomocy finansowej. Hania w swojej wypowiedzi właśnie wspomina o takich narzędziach, ale zwraca też uwagę na niechęć do wspólnych wizyt u rodziny, która nie korzysta z systemu pomocy: *Tak jak mówię: Ja tu ze swoimi dziewczynami nie mam jakiegoś problemu, my jesteśmy małą grupą, jest mały teren. Fakt, zdarzyła mi się sytuacja, że ,,ja tam nie pojadę, bo oni nie korzystają z pomocy" ale koleżanki zaraz wyperswadowały jej to, tak jest…Też jest tutaj taki mętlik. Przydzielenie asystenta rodzinie, decydentem też jest tutaj pracownik socjalny – przyznać czy nie przyznać, jak to wygląda, od czego tu zacząć? Czyli ta niewydolność wychowawcza nie istnieje sama, tylko ona współistnieje u nas najczęściej na naszym terenie przy alkoholizmie. I wtedy brak tych naszych narzędzi. Ci pracownicy też nie mają narzędzi. Pracownik jeszcze* (przyp.: socjalny) *może jeszcze użyć argumentu: dostaniesz pieniądze, to tak…zaszczepisz się, będzie…więc ja tego nie mogę, dla mnie takich rzeczy nikt nie zrobi, bo co ja z tego będę miał, jak mi kasy nie dasz.* Tu pojawia się znów różnica pomiędzy tymi dwoma stanowiskami – pracownik socjalny ma większe możliwości wywarcia wpływu na jakieś działania rodziny, jednak to od asystenta rodziny oczekuje się efektów pracy.

Niestety część badanych zwraca uwagę na zjawisko zrzucenia całkowitej odpowiedzialności za rodzinę na asystenta. W momencie skierowania asystenta do rodziny czasem rodzi się konflikt dotyczący dalszej pracy pracownika socjalnego. Niekiedy zamiast

inicjatywy związanej z działaniami pomocowymi realizowanymi wspólnie z asystentem, pojawia się wycofanie pracowników socjalnych. Lidia opowiada: *My się w zasadzie kolegujemy tylko, że to jest tak, że póki nikt nic ważnego nie chce i póki się nic ważnego nie podzieje. To, to jest na tej zasadzie. Ale unikamy nawzajem mówienia sobie wprost, co byśmy oczekiwali od drugiej strony. Ja wolę sama zrobić niż poprosić. Ja, jak jestem na chorobowym czy na kwarantannie, chociaż nie powinnam, to wolę sama to załatwić w prywatnym czasie przez telefon niż napisać do pracownika smsa: ,,Słuchaj! Mnie nie ma a nasza rodzina potrzebuje tego i tego". Bo w momencie, kiedy rodzina dostaje asystenta, to już jest nie jest nasza rodzina, tylko to jest moja rodzina. Owszem – pracownik socjalny nie wymaga ode mnie, żebym ja dla niego, dla jego ułatwienia pracy zawoziła wnioski, przywoziła wnioski, oferowała pomoc finansową czy coś tam – nie! Swoją działkę ogarnia sam, natomiast nie poczuwa się do większej baczności na rodzinę jak mnie nie ma. Ja muszę sobie sama tak ułożyć, żeby oni byli świadomi, że mnie nie ma, jeżeli mają sprawy to trzeba je załatwić teraz albo muszą poczekać do mojego powrotu.* W jeszcze trudniejszej sytuacji znajduje się Matylda: *Nie ma kompletnie koncentracji na człowieku, na problemie, pracy zespołowej, bo pracownik socjalny w tym ośrodku, w którym ja pracuję, jest tylko i wyłącznie od wystawiania decyzji, i nie ma codziennej pracy w środowisku. Tak wygląda dzisiejszy świat w moim ośrodku. Ja już się z tym bić nie będę, ja mogę robić swoje i próbowałam na początku…i superwizyjnie…i są superwizje, dziewczyny nie chodzą kompletnie na indywidualne superwizje, jest robiona superwizja grupowa, one kompletnie nie kumają o co chodzi, wręcz ja bym powiedziała, że no przez dwa lata, dużo, dużo musiałam przejść w tym ośrodku, żeby nie zrezygnować z tej pracy.* I dalej: *Cały system pomocy i ja mam złość, taką swoją tutaj, ale też bardzo rozumiem pracowników socjalnych, nie, nie powiedziałabym, że Baśka z Kaśką to są walnięte po prostu i robią mi tutaj pod górkę i rzucają mi kłody pod nogi. Nie! Tylko to jest, to jest tak, że nie było zadbania o odporność psychiczną pracowników socjalnych, o naprawdę prawdziwe superwizje, o prawdziwą kulturę dbania o siebie w zespole. I to wszystko idzie, i to się powtarza – pojawił się asystent a pracownik socjalny:*

- ,,Hurra! Nie będę miała tej rodziny!" A później się okazuje, że ten asystent mówi:

- ,,Ty, ale to wiesz co, to my tam razem pracujemy."

- ,,No jak RAZEM? Przecież im dałam pieniądze, tylko sprawdź, czy dobrze wydadzą!" Ja mówię: ,,Hello!" Ja mówię: ,,A co ty tam zrobiłaś?"

- ,,No ja…no dzieci mają obiady…wszystko jest okej."

Dużym problemem jest niestety niedobór pracowników i duża rotacja w ośrodku, na co zwraca uwagę Julia: *U nas nie jest obstawione – z 40% wakatów i pracownicy socjalni są zmieniani. I co pół roku mam innego pracownika w moich rodzinach, więc ciężko mi nawet ich wtajemniczać, bo co przyjdą, to oni odchodzą – a to na zwolnienia idą…Taki mamy straszny niedobór pracowników socjalnych. W Poznaniu przynajmniej jest problem z zatrudnianiem. Teraz są jacyś aspiranci pozatrudniani pracy socjalnej.*

Zdarza się, że to porozumienie pomiędzy pracownikami socjalnymi a asystentami rodziny pojawia się dopiero w momencie, kiedy jeden z nich podejmuje pracę na stanowisku drugiego. W opowieści Małgosi współpraca obecnie przebiega dość dobrze i też właśnie za sprawą pracownika socjalnego, który był wcześniej asystentem rodziny: *Pomoc pracownika socjalnego teraz tak, wcześniej nie. Pracowałyśmy same, teraz dziewczyny się bardziej angażują gdzieś tam - Ania była wcześniej asystentem rodziny to sobie zdaje sprawę i generalnie gdzieś tam myślę, że to dużo poskutkowało, bo odkąd wróciłam w styczniu, w tamtym roku z macierzyńskiego to widzę dużą różnicę. Gdzieś tam mamy nadzory albo jak dzieci są urlopowane, no to gdzieś tam się dzielimy i rzeczywiście widzę dziewczyny chętnie :,,to dam ci jakąś pomoc finansową" - to też jest taka współpraca, bo wcześniej było tak, że szłam do kierownika i żebrałam. O jakąś pomoc finansową i on tam zlecał pracownikowi socjalnemu, bo generalnie nie było ze strony pracownika takiej motywacji, inicjatywy do tego. A teraz już tak jest fajnie. Jak je tam weźmiemy zaciągniemy, to chodzą, ale nie za często. Często podpinają się pod nas, bo wiedzą, że jedziemy do jakiejś miejscowości, to ,,pojadę z tobą". Jest to fajne, że (cyt.) ,,Proszę słuchać, co mówi asystent; Proszę współpracować z asystentem; Asystent chce dobrze; Czy dostrzega pani zmiany?" Generalnie jest tak, że już się nie wtrącają z pracą socjalną. Za bardzo. Oprócz tych takich finansowych to, żeby się nie pokrywały działania. My gdzieś tam w planie dzielimy te działania na asystenta i na pracownika socjalnego, ale ogólnie to my tą pracę wykonujemy. Dla mnie jest to wygodne.* W tej współpracy bardzo ważny jest tu też podział zadań, ale też szczególne miejsce zajmuje świadomość tego, co jest celem tych działań. Jeśli tego zabraknie, to prawdopodobnie też i motywacja do jakichkolwiek aktywności nie będzie na optymalnym poziomie. Sabina opowiada o swojej współpracy z pracownikami socjalnymi – wcześniej też była jednym z nich: *Współpraca z pracownikami socjalnymi? Akurat przynajmniej tak jak ja odczuwam to, no to bardzo dobrze. Bo idę spokojnie do nich, rozmawiamy sobie. Tam jest trzech pracowników socjalnych, ja jestem asystentem. Czy jak idziemy nawet rano to tam przy porannej kawie, czy coś to posiedzimy, porozmawiamy czy tam o tych rodzinach, czy o tamtych, także tutaj akurat odczuwam, że mam zdecydowanie lepszą współpracę, że lepiej mi się kontaktuje z pracownikami socjalnymi niż mi jako pracownikowi*

socjalnemu z asystentami rodziny w tym innym ośrodku, w którym pracowałam. Ale dziewczyny są takie, takie miłe, serdeczne - takie mam wrażenie.

Wiele asystentek pozytywnie wypowiadało się o współpracy. To bardzo ważne, żeby na poziomie tych najbliższych współpracowników były dobre relacje i wspólne działania realnie wspierały rodziny, w których występują trudności. Agata opisuje: *Ja tutaj nie mogę narzekać, współpracę z pracownikami socjalnymi mam całkiem dobrą. Może nie rewelacyjną ale nie miałam jakichś takich większych spięć, czyli nikt mi tam nic nie narzucał, nie mówił jak mam pracować, czy co mam robić, raczej się z dziewczynami dogadujemy i rozmawiamy o tym, jak, jak ta praca między nami ma wyglądać, więc ja naprawdę tutaj nie mam zastrzeżeń.* W swojej opowieści Helena również pozytywnie postrzega współpracę, szczególnie w kontekście działań interwencyjnych, gdzie może liczyć na duże wsparcie pracowników socjalnych: *Zdarzy się, że wyjeżdżają ze mną w teren pracownicy socjalni jak jest taka bardziej skomplikowana sytuacja, i wyjeżdżają. Jak są jakieś sytuacje interwencyjne, to właściwie dzwonię do pracownika socjalnego, żeby on dzwonił na policję, czyli jeśli trzeba zbadać trzeźwość. Ja nie dzwonię na policję, tylko po prostu dzwonię do pracownika socjalnego, żeby on z perspektywy ośrodka wezwał policję, czyli tutaj, nie tyle, że wychodzę z pomieszczenia, tylko, tylko raczej cały czas jestem i czekam z tym klientem spokojnie na to, na przyjazd tej policji, kiedy jest to badanie. To tak w sytuacjach kryzysowych. A tak ogólnie, to jestem w ośrodku codziennie i właściwie tutaj na bieżąco omawiana jest sytuacja rodzin. Ale to zależy od moich potrzeb. Jeżeli chcę porozmawiać po prostu o tych rodzinach, więc ta współpraca jest raczej dobra z pracownikami socjalnymi. (...)Mało jest takich płaszczyzn, gdzie przy takiej ilości rodzin wydaje mi się, żebym wymagała jakiś takich działań. Żeby oni byli tutaj zaangażowani w jakieś działania typu aktywizacja zawodowa. Raczej ja przejmuję tutaj całość tych działań. Natomiast jeżeli chodzi o sytuację związaną z zasiłkami i tak dalej, kiedy jest dożywianie, no to zwracają się do mnie i mówią, czy przypominają. Czy rodzina chce, czy chciałaby, że mogłaby skorzystać. Albo, że jest jakiś program i może któraś z moich rodzin mogłaby skorzystać – pod tym względem to myślą o tych rodzinach, że tutaj, żeby finansowej pomocy udzielić. Raczej postrzegają te rodziny w taki sposób, że albo jak jest Niebieska Karta to wtedy jest bardziej pracownik socjalny zaangażowany w kontakt z rodziną. Czyli już przy bardziej kryzysowych sytuacjach.*

O swoich pozytywnych doświadczeniach w tym obszarze opowiada także Danuta: *Mam bardzo dobre układy z pracownikami socjalnymi z obydwu jednostek, ponieważ ja o wszystkich problemach, często rozmawiamy o problemach tych rodzin, w których jestem i w momencie, kiedy ja mam wątpliwości, czy ich pewne działania są prawidłowe i nie zagrażają nikomu, to*

mówię po prostu pracownikom socjalnym, żeby zwrócili na to uwagę, czy ewentualnie pod tym kątem przeprowadzali wywiad, czy jakąś tam rozmowę, czy wizytę. Ja staram się pomagać, jakoś kierunkować te działania ku lepszemu, no a pracownicy socjalni mają pełną informację i to oni właśnie, i to oni już mają te narzędzia, żeby dyscyplinować. Ja nie mam jakiegoś wielkiego poczucia niesprawiedliwości, bo współpracę z pracownikami mam świetną – socjalnymi. W biurze jestem praktycznie kiedy chcę, z kierownikiem też w miarę, ale pracownicy socjalni przez cały okres pandemii nie wychodzili, w sporadycznych sytuacjach, a ja wychodziłam przez cały czas. Zbierali informacje przeze mnie, dokumenty przekazywali przeze mnie. Nie powiem, bo na dzień pracownika socjalnego zaprosili mnie też oczywiście na imprezę i do wszystkich tych uroczystościach, które tam w OPSie są, też oczywiście jestem zawsze zapraszana, ale jednak bonusy, które oni dostają praktycznie za mniejsze zaangażowanie – my nie mamy. Dobra komunikacja i też integracja zespołu niezmiennie w pozytywny sposób oddziałują na relacje między pracownikami. Nawet te dodatkowe przywileje pracownicze pracowników socjalnych przecież nie są ustalone przez nich samych a przyznane odgórnie i zapisane w przepisach prawa. Próżno doszukiwać się tu winy pracowników socjalnych i przez pryzmat tych wszystkich ,,bonusów" budować relacje na linii asystent rodziny – pracownik socjalny.

Kolejnymi osobami, z którymi podejmuje bliską współpracę asystent rodziny, są kuratorzy sądowi. Są to osoby, nadzorujące prawidłowe realizowanie władzy rodzicielskiej. Najczęściej, w rodzinach objętych nadzorem kuratora spotykamy się już z ograniczeniem władzy rodzicielskiej, czyli z sytuacją, w której rodzice nie mogą samodzielnie decydować o sprawach małoletnich, a kontrolę nad ich działaniami, pełni kurator. Coraz częściej dochodzi do sytuacji, gdzie oprócz nadzoru kuratora, sąd postanawia o zobowiązaniu rodzin do współpracy z asystentem rodziny. Poprzez wielostronne działania, rodzina może szybciej pokonać występujące w niej ograniczenia lub wręcz przeciwnie – czasem zdarza się, że w rodzinie dochodzi do sytuacji, w których zagrożone jest życie czy zdrowie dzieci i łatwiej jest w szerszym gronie osób pracujących z rodziną, dokonać odpowiedniej oceny i diagnozy. Z perspektywy asystenta rodziny, kurator sądowy jest zatem również niezwykle ważną postacią w pracy z rodziną. Oczywiście warto dodać, że w pracy z każdą rodziną występuje. Jak opisują tą współpracę badane asystentki? Podobnie, jak w przypadku pracowników socjalnych – te wypowiedzi były różne. Niektóre bardzo pozytywnie opisywały współpracę z kuratorami, a inne opisują swoje doświadczenia w dość negatywnym ujęciu. W przypadku Gabrysi: *Powiedzmy na ośmiu kuratorów współpraca jest z jednym. Współpracy z kuratorami nie ma. Kuratorzy dzwonią, w zależności od tego, jaki mają okres sprawozdawczy, to dzwonią do*

asystenta przed złożeniem sprawozdania, żeby się dowiedzieć od asystenta jaka jest sytuacja rodziny. U nas dochodziło do takich kuriozalnych sytuacji, że w mojej jednej rodzinie, gdzie jest bardzo ciężko chore, umierające dziecko - bo to jest rodzina z ustawy za życiem - kurator nie był od półtora roku już i nie wie nawet co się tam dzieje, jak wygląda dziecko, nic nie wie. A że rodzice są upośledzeni mocno, więc dzwoni kurator i się pyta czy wszystko w porządku to jest -„Tak",- „a to dobrze!" i koniec rozmowy. A u nich bardzo nie jest w porządku. Kolejna rzecz z kuratorami jest taka, że oni też jak jest asystent to :„a to już pani załatwi, ale to już jest pani…Ja tu tylko sprawuję dozór, a pani się zajmuje wszystkim." U nas akurat była taka sytuacja, tylko, że to była rodzina w pieczy, rodzina zastępcza, rodzic zastępczy zmarł. Dwójka była, małżeństwo ustanowione rodzicami zastępczymi, jeden rodzic zastępczy zmarł, pamiętam, że to był listopad. Kurator zadzwonił do koordynatora pieczy w styczniu i zapytał, co tam słychać u tego pana. A wiemy, że ma miesięczne sprawozdania, więc nie wiem jak teraz rozwiąże sprawę, facet nie żyje od czterech miesięcy, a kurator pisał, że wszystko jest ok. Ale to już jest ich sprawa. Udzielanie informacji jest tu główną linią rzekomej współpracy. Rzekomej, bo nie ma żadnych wspólnych działań a zapisanie informacji uzyskanych od asystenta rodziny w sprawozdaniu przedstawianym w sądzie, nie stanowi o dobrej jakości działań skorelowanych dla poprawy sytuacji rodziny, tym bardziej w sytuacji, gdy kurator nie ma własnych spostrzeżeń. Oczekiwanie od asystentów rodziny jedynie informacji o rodzinie, nie jest niestety rzadkim zjawiskiem. Wykorzystane w sprawozdaniu kuratora dosłowne opisy różnych sytuacji uzyskane z relacji asystenta rodziny, mogą czasem przynieść wiele niekorzystnych efektów. Niewątpliwie o wszelkich przejawach zaniedbań względem dziecka powinien wiedzieć sąd, jednak taka forma przekazywania informacji, niekoniecznie stanowiących o zagrożeniu, może później rzutować na dalszą pracę asystenta z rodziną. O swoich doświadczeniach w tym obszarze opowiada Kamila: *Mamy jednego kuratora, z którym się nie da współpracować, po prostu się nie da. Chłop co się do niego powie, to wszystko napisze w piśmie i potem robi z nas debili. Bo my ze środowiskiem musimy pracować, on nie musi. On jest dyrektywny – wchodzi, jeśli nie współpracujecie, to wam dzieci pozabieramy, a my musimy z nimi współpracować. No i niestety on się podpiera naszymi słowami, no i nauczyliśmy się teraz książkowo z nim rozmawiać. Taką abstrakcyjną sytuacją było, kiedy z jednym z pracowników socjalnych wysyłali sobie pisemka na zmianę, bo żeby z nim nie rozmawiać, to dostał zrypki, że jeżeli ma pan ochotę wiedzieć, co się w rodzinie dzieje, to proszę pofatygować swoje cztery litery, wejść w środowisko i to sprawdzić. No i chłop po paru dniach napisał nam pismo, że pracownik socjalny napisał pismo, że w środowisku dzieje się dzieciom krzywda. Więc tamten wiedząc, że u nas już nie usłyszy żadnych informacji odpisał nam na to*

pismo, co według ośrodka pomocy społecznej to jest krzywda? Więc pracownik socjalny wziął słownik, scytował co to jest według słownika krzywda i mu to odesłał. Więc według tego, tego fragmentu wyciął kawałek i napisał, co według nas to oznacza. I żeśmy się przez pół roku przerzucali pismami. Tam było, najmłodsze dziecko miało – jak ja wchodziłam – miało chyba sie…pięć miesięcy, a to jest ta rodzina, co oboje pili. To dziecko było tak zaniedbane! No nie mogliśmy za bardzo co zrobić, bo myśmy pisali o to, żeby sąd coś zadziałał a sąd się opierał na zdaniach kuratora, który twierdził, że tam się nic nie dzieje. No i myśmy się tak z tym chłopem obrzucali, obrzucali, obrzucali. No i w końcu przyszedł nowy kurator na to stanowisko, i ona przyszła 1 sierpnia - po moich rozmowach, ingerencjach, rozmowach przez telefon – 30 sierpnia były dzieci zabrane. To jest ta kobieta, co teraz do dzisiaj mi dziękuję, tylko, że uważa, że za późno te dzieci były zabrane, bo by nie zmarnowała tyle lat na picie. Współpraca z drugim człowiekiem wymaga dużych starań zarówno jednej, jak i drugiej strony. W tym wypadku oczywiście sprawa jest dość skomplikowana. W rodzinie zaś, wystąpił szereg zaniedbań, który doprowadził do pozbawienia władzy rodzicielskiej.

Justyna w swojej historii opowiada, że wszelkie działania związane z kuratorami, są inicjowane przez nią samą: *Jeżeli chodzi o współpracę moją z kuratorami zawodowymi, no to bym bardziej powiedziała, że polega to na tym, że ja się kontaktuję z kuratorami i ja im mówię co i jak, gdzie. Rzadko się zdarza, żeby któryś z kuratorów się skontaktował ze mną. Tak że to jest bardziej, bardziej na zasadzie, że ja chcę się dopytać, ja chcę coś więcej wiedzieć i ja się angażuję. Też podczas rozmowy wychodzi, że kurator się bardziej mnie wypyta, co w rodzinie było, i dlaczego tak było a nie tak było, tak że myślę, że to nie jest za bardzo współpraca. Nie, nie – tego współpracą nazwać nie można. Jeżeli chodzi o kuratorów, to tak jak mówię – kontakt jest praktycznie wyłącznie z mojej strony.* Brak wspólnie prowadzonych działań, ale też brak wiedzy o działaniach tej drugiej strony, w pewnym stopniu rzutuje na rodzinę – szczególnie w sytuacji, kiedy członkowie rodziny są świadome o tym braku współpracy i zwyczajnie to wykorzystują, wiedząc, że ich działania czy słowa nie zostaną przekazane kuratorowi czy asystentowi.

Pozytywnie o współpracy z kuratorami sądowymi wypowiedziała się dość liczna grupa asystentek. W swoich opowieściach podkreślały, że mogą liczyć na kuratorów, choć czasem się zdarza, że nie na wszystkich z grona współpracujących. Alicja wspomina: *Jeżeli chodzi o kuratorów, no to z kuratorami mi się dobrze współpracowało, bo ja w nich widziałam taką dużą też dawkę informacji, ponieważ rodzina nigdy mi nie była w stanie powiedzieć, często szczerze o sobie, i wtedy, jak zaczynałam wydawało mi się, że ja, żeby zrobić taką szczerą, pogłębioną diagnozę, to muszę zasięgnąć takich też wydarzeń z kartoteki tak sądowej.* Asystentki często

wspominały, że na początku pracy z rodziną należy weryfikować uzyskane od niej informacje, ponieważ nie zawsze były one prawdziwe. W przypadku informacji związanych czy to z wydziałem rodzinnym, czy też nierzadko z wydziałem karnym, są one dość często po prostu przemilczane, szczególnie w pierwszej fazie współpracy, kiedy rodzina dopiero poznaje asystenta rodziny. Nie jest to zjawisko specjalnie zadziwiające, choćby z racji braku zaufania do kolejnej z osób, która będzie stałym gościem w życiu rodziny, przynajmniej przez pewien czas. Tu właściwie dużą role może odegrać kurator, który rzetelnie przekaże informacje o rodzinie, ponieważ nie zawsze znajdują się one też w aktach znajdujących się w ośrodku – szczególnie w przypadku, gdy rodzina nie korzysta z pomocy finansowej czy rzeczowej placówki. Czasem zdarza się właśnie, że rodzina woli o pewnych wydarzeniach opowiedzieć kuratorowi, a w innym przypadku asystentowi. Tu też przydatna jest wymiana informacji. Hanna wspomina: *Ale i z kuratorami jak trzeba. Różnie tak bywa, da się przeżyć. Do niedawna była grupa kuratorów społecznych, którzy nie bardzo mi tam byli na rękę. W tej chwili jest nowy pan, akurat w tej rodzinie, w której mi zależało, ta praca wygląda też inaczej. Powiem tak: nigdy nie miałam z kuratorem jakiegoś takiego zatargu, że nie wymieniamy się informacją. Ja coś ustalę, informuję kuratora, kurator informuje mnie. Nawet dzisiejsza taka sytuacja była. Podejmujemy jakąś czynność, będziesz potrzebna - także zabezpieczamy się nawzajem, wymieniamy się, uzupełniamy się, bo nieraz rodzina nie powie mi a powie kuratorowi. Ale drugie to, że chcę żeby kurator wiedział, że ustaliłam to i to, jak jedziesz to weź zerknij czy to czy tamto jest zrobione, tak że byśmy wiedzieli na jakim polu działamy i zresztą to jest nasz wspólny cel. To tak to wygląda. Poprzednio była pani kurator społeczna, taka, że za dużo ról społecznych tutaj pełniła, zawodowych i wszystko jej się chyba pomieszało. Mają swoje też jakieś pomysły, ale staramy się to jakoś. (...) Jeżeli chodzi o współpracę z kuratorami to mi się układa fajnie. Zresztą jest młoda pani kurator zawodowa, która jest bardzo ambitna, która wszystko robi na cito, także ja nie mam problemów – coś mi potrzeba, noc nie noc, gotowa jest do pomocy.* Danuta również może liczyć na kuratora: *Tutaj zawsze jeżeli ja mam jakieś wątpliwości i podejrzenia, że dzieje się tam coś złego, zawsze mogę kuratorowi o tym powiedzieć i kurator pod tym kątem tą rodzinę sprawdza. Były takie sytuacje kryzysowe, kiedy któreś z rodziców było pod wpływem alkoholu, nie miał się kto zająć tymi dziećmi, więc jak dzwoniłam do kuratora sądowego, kurator od razu, natychmiast przyjeżdżał do rodziny w tym momencie i podejmował jakieś tam działania już, które są w jego gestii. Tutaj, co do kuratorów nie mam żadnych zastrzeżeń.*

W każdej współpracy i ogólnie też relacjach z drugim człowiek kluczowa jest prawidłowa komunikacja. Poprzez właściwe określenie wzajemnych oczekiwań można

przecież osiągnąć - przynajmniej w części - zamierzone cele. Czasem, z jakiegoś powodu wydaje się, że optymalna jakość współpracy może nie zostać uzyskana, wtedy wskazana będzie przyjrzenie się komunikacji ze stroną współpracującą. O dobrej komunikacji opowiada Julia: *Współpracę z kuratorami – pracuję z dwoma kuratorami - ogólnie mam dobrą, po czym jednego kuratora to miałam takiego, że i kierowniczka, i każdy kazał mi omijać szerokim łukiem. Ale powiem szczerze, że współpraca nasza jest bardzo dobra, bo właśnie kurator też oczekiwał (uje) współpracy. Coś wiedzieć czy cokolwiek, bo…jak wcześniej był asystent rodziny, to kurator nawet nie wiedział kto, co, za co i za ile, kto – nawet nie, nie wiedział, nie znał tego asystenta i nie było takiej komunikacji, kontaktu. A ja po prostu – jak się z czymś borykam, to po prostu dzwonię do kuratora.* Dobrym pomysłem jest też omówienie pełnionych przez siebie ról i działań, które prowadzimy tak, aby były one jasno przedstawione współpracującym osobom. Oczywiście – nie tylko w przypadku kuratorów i asystentów rodziny, jednak istotne jest to, aby każdy pamiętał, jakie ma zadania w stosunku do rodziny. W przypadku Alicji: *Ja sama zauważam, że potrzebny byłby ktoś, kto by pewne rzeczy skontrolował, czy dał jakąś taką ,,twardą" informację, to też na tyle ta współpraca między mną a kuratorami czy pracownikami socjalnymi jest na takim poziomie, że ja potrzebuję, żeby ta osoba, ten podopieczny dostał jakąś taką trochę twardszą informację, to dzwonię do pracownika socjalnego i do kuratora i też zwracam się po prostu z prośbą, żeby taką informację przekazał, czy też żeby zwrócił na to uwagę, i ja wtedy też traktuję jako jakieś tam pole do pracy. Ja nie odczuwam żadnych takich uciążliwości. Tutaj te osoby, z którymi ja współpracuję to one, po takim po prostu wyjaśnieniu i pokazaniu dlaczego to może mieć na to wpływ, i że po prostu nie możemy się wszyscy wszystkim zajmować, i że może zasadne byłoby takie trochę porozdzielanie pewnych czynności, to jest wystarczające. To z czym się czasem spotykam, to od strony kuratora, takie informacje, że w sumie, to ja nie wiem do końca, jak faktycznie w tej rodzinie jest, no bo skoro ja przyjeżdżam tylko po wcześniejszym umówieniu się, to oni się przygotowują i nie wiem, jak jest na co dzień w tej rodzinie. I też kuratorom trudno jest to zrozumieć, że dla mnie to jest ważne, żeby te rodziny miały taką stałość w tych wizytach, żeby były pewne takie elementy, które są dla nich przewidywalne, a nie teraz znienacka przyjeżdża, znienacka przyjeżdża kurator, znienacka przyjeżdża pracownik socjalny i znienacka przyjeżdża jeszcze dzielnicowy i ja przyjeżdżam znienacka.* Pojawia się właśnie taka sytuacja, gdzie te zadania zostają też podzielone. Niemniej asystentka zwraca też uwagę na to, że kurator nie zawsze rozumie, że wizyty asystenta mogą być zaplanowane, a rodzina przygotowana na tę wizytę. Obecnie, kiedy wiele rodzin jest sądownie zobowiązanych do współpracy z asystentem, pojawia się kolejny obowiązek dla asystentów – składanie sprawozdań związanych z sytuacją rodzinną. Swoje doświadczenia

przedstawia Patrycja: *Kuratorzy, to tak trochę średnio. Mam wrażenie, że asystent robi też od razu za taką lekką fuchę kuratora, więc raz, że z tych sądownych asystentur muszę sama zdawać sprawozdania, no to też się zdarza, że kurator mnie wypytuje o dane rodziny, żeby zobaczyć, co i jak, żeby samemu napisać. Więc no takie moje wrażenie wydaje mi się. No to z kuratorami…No jest taka kuratorka, bo mamy trzech kuratorów w tym momencie społecznych, no to jedna kuratorka jest taka bardzo delikatna, wszystko jest w porządku. Nie sprawdza tego tak dokładnie. Tylko jest okay. Drugi kurator jest taki, że już jak się do niego zadzwoni, to też coś zrobi i jeżeli ktoś mu podpadnie, to faktycznie sprawdza i stara się coś działać, więc jest fajnie. I teraz jest trzecia, której jeszcze nie poznałam ale już mam z nią jedną rodzinę od niedawna. Tak że jeszcze nie jestem w stanie powiedzieć – zobaczymy.* Kurator sądowy to osoba, która ma większe możliwości wpływu na działania rodziny – szczególnie z racji pozycji – od sprawozdania o sytuacji rodziny często wiele zależy. W swojej opowieści Małgorzata wspomina: *Kuratorzy...My mamy bardzo fajną kurator zawodową, zmienił nam się kurator społeczny, nasz dzielnicowy przebranżowił się teraz na kuratora społecznego, zobaczymy jak będzie, na razie nie współpracuje. Pani kurator zawodowa bardzo, bardzo, ona jest też taka nakręcona jak my, także jak już nie radzimy sobie, to już ją bierzemy, ona jest taka konkretna babka, 'małe to' takie, ale tak konkretne, że jak nagada takiej Bożenie, która ma 2m i 2cm, to Bożena jest po prostu taka malutka.* Rodzina często zdaje sobie sprawę, że z uwagi na zaniedbania, jest też obiektem zainteresowania służb społecznych. Pomimo to, nie zawsze udaje się uzyskać pożądane efekty. Aleksandra przedstawia dwa modele współpracy, co jest związane z podejściem osób pełniących funkcję kuratora: *Z kuratorami. z jednymi raz lepiej, raz gorzej. Teraz doszło mi chyba dwóch nowych kuratorów i cały czas jestem na zaskoczona. Mam takiego fajnego kuratora, prostego chłopa: Poszlim, bylim, zrobilim – który po prostu tak z nimi rozmawia; który jak trzeba to: ,,kur…*(wulgaryzm) *weź się w garść, ile można!" Więc mi opada kopara. Ale działa. Naprawdę działa! Mam też panią kurator – też mamy taką trudną rodzinę, bo dziewczyna też dwójka dzieci – młodziutka, 21 lat i naprawdę ja i pani kurator jesteśmy bezsilne, bo nawet teraz - koniec wakacji - było spotkanie. On się zobowiązał podjąć pracę, ona się zobowiązała zapisać dziecko do przedszkola. Oczywiście on nie podjął pracy, dziecko nie poszło do przedszkola, nawet całkowicie bezpłatnego - Akademii Przedszkolaka, bo ,,jeszcze jest za wcześnie i żaden asystent, i kurator nie będzie jej niczego narzucać" Nic nie możemy zrobić - pani kurator ciągle im daje kolejne szanse, ale Boże ile można?! Kurator mi tłumaczy, że też tu ma ręce związane, bo nie ma ani interwencji policji, bo oczywiście tatuś wiecznie pracuje, a wiecznie jest na gazie.* Jak widać, nie zawsze takie delikatne podejście do rodziny przynosi zamierzone efekty. Jednak w przypadku kuratora oczekuje się konkretnych działań,

ukazywania tego, że sytuacja jest naprawdę poważna. Najważniejsze jednak, aby obie strony mogły na siebie liczyć i aby rodziny też wiedziały o tym, że mogą uzyskać wsparcie służb.

Kolejnymi instytucjami, z którymi asystentki zadeklarowały swoją współpracę były powiatowe centra pomocy rodzinie oraz placówki służby zdrowia. W przypadku rodzin, w których wystąpiło ograniczenie władzy rodzicielskiej i dzieci zostały umieszone w pieczy zastępczej lub rodzinnym domu dziecka, opiekę nad realizacją pieczy zastępczej podejmuje koordynator. Koordynator bardzo często jest zatrudniony przez powiatowe centra pomocy rodzinie, które jest organizatorem pieczy zastępczej. W praktyce wygląda to tak, że asystent rodziny prowadzi współpracę z rodziną biologiczną, a koordynator pieczy zastępczej z rodziną zastępczą lub też rodzinnym domem dziecka, w których to umieszczone zostały dzieci. Współpraca tych dwóch osób jest więc nieunikniona – przynajmniej w zakresie opiniowania pobytu dziecka w pieczy zastępczej lub powrotu do rodziny biologicznej. Asystentki w swoich wypowiedziach wspomniały właśnie o takiej formie kontaktów z koordynatorami/powiatowym centrum pomocy rodzinie: *Nie jest najgorzej, chociaż tam jeździmy na takie oceny tych rodzin, jak mamy podobierane dzieciaki – czy możliwość powrotu. To tak koło pięciu minut na rodzinę i kolejna, kolejna, kolejna. Sprawozdawcze takie, nie ma też wspólnego frontu. PCPR trochę bardziej się angażuje mam wrażenie tu u nas, w Poznaniu. Te spotkania są dłuższe i jest faktycznie jakoś tak, mam wrażenie, że wszystkim zależy, żeby realnie pomóc. W PCPRze.* (Julia) Niestety, niewiele jest takich opinii. Większość osób, które wspominały o współpracy z PCPR odnosiła się wyłącznie do tych spotkań, na których dokonuje się oceny sytuacji rodziny. Dagmara wspomniała jeszcze, że kontakty z koordynatorami opierają się przede wszystkim na przekazywaniu informacji : *Z PCPRem jeszcze współpracuję – powiatowe centrum pomocy rodzinie. Może nie aż tak bezpośrednio, jak z kuratorami ale jest jakiś tam poziom przekazywania informacji sobie. Jeździłam do PCPRu na takie spotkania odnośnie dzieci, kiedy są już odebrane i tam omawianie sytuacji ich rodziców, czy takie przedstawianie, informowanie PCPRu bardziej, bo oni nie zawsze mogą się dowiedzieć skądś, to właściwie od asystentów uzyskują tą wiedzę ta temat rodziny, z którą pracował asystent.*

O trudnościach, które występują na linii współpracy asystent – koordynator pieczy zastępczej opowiada Matylda: *Koordynator dzwoni, żeby znowu do planu napisać…plotki. ,,Jak tam? Sprzątają?"*(celowo zmienia głos naśladując współpracownika) *I PCPR jeździ i sprawdza! To jest poniżające! I jak ja im mówię, że przekraczają swoje uprawnienia, to oni nic nie kumają i wręcz się po prostu ze mną kłócą. Ja mówię do kierownik: ,,Pani kierownik! Pani może pogada z panem dyrektorem PCPRu, żeby relacje z pracownikami…między mną a koordynatorem były okay, to może pogadajcie tak <górą> co do kogo należy według ustawy."*

- ,,Ale Matylda, o co ci chodzi?"

Ja mówię: ,,No o co chodzi? Że koordynator ma być w rodzinie zastępczej. A asystent ma być w rodzinie biologicznej."

- ,,Tak, ale wiesz… po co się z nimi kłócić…"

I przesuwamy tą granicę, i przesuwamy tą granicę, przesuwamy i przesuwamy a później jesteśmy - my asystenci wasalami koordynatorów. Jestem zła na nas asystentów, że sobie na to pozwalamy, że nie walczymy o swoje, bo to my jesteśmy też specjalistami, którzy mają powiedzieć koordynatorowi: ,,Ty! A powiedz, co u tego dziecka! Powiedz, co mama może wiedzieć o tym dziecku?" Była taka konferencja u nas organizowana, i z mojej inicjatywy udało się wywalczyć, że PCPR przesyła nam plan pracy, bo wcześniej tego nie było. I ja myślę, że to też zależy od człowieka, ale tak wygląda nasz PCPR, i jak była konferencja właśnie robiona ostatnio – chyba pod koniec roku…asystentura…była Agnieszka Macyk. I byłam ja. Z województwa warmińsko – mazurskiego ani jednego koordynatora nie było, a debata ogólnopolska. I nie ma…W rodzinie zastępczej mają mnóstwo problemów. Ale nikogo nie było, bo po co tam być? Oni mają swoje, siedzą, bronią tylko rodzin zastępczych. Nie ma współpracy żadnej, nie ma zrozumienia zawodu, nie ma podziału obowiązków, mimo tego, że są wytyczne. Ja zadzwoniłam, bo miałam kontrolę w tamtym roku, i zadzwoniłam do urzędu wojewódzkiego, do kontrolerki, mówię: ,, Pani Doroto! Pani mi powie, bo ja już zgłupiałam! Czy koordynator może wchodzić do rodzin biologicznych?"

-,,Chyba pani żartuje…"

- ,,Nie żartuję!" Mówię: ,,Pani Doroto, co ja mogę z tym zrobić?"

-,,Najlepiej się nie kłócić."

Ja mówię: ,,No tak, nie kłócić się…" I to mnie frustruje najbardziej. Najbardziej będę na to narzekać. Jak się zmieni to będę chwalić. Więc ja uważam, że współpraca między jednostkami polega tylko i wyłącznie na wymianie informacji, to jest ,,pseudowspółpraca"! Wiem, że niepochlebnie, trudno. Niestety, w wielu przypadkach tak jest, co ma swoje odzwierciedlenie w przytaczanych wypowiedziach. Przypomnijmy, że plan pracy z rodziną powinien być opracowany we współpracy z członkami rodziny i z koordynatorem pieczy zastępczej, i powinien być skoordynowany z planem pomocy dziecku, za który odpowiedzialny jest koordynator pieczy. Jak wynika z tego – ta współpraca powinna polegać nie tylko na wymianie informacji, ale też na współtworzeniu planów tak, aby umożliwić dziecku powrót do

rodziny biologicznej. Nie zawsze jednak tak się dzieje. Dochodzi też do sytuacji, gdzie te plany nie są przedstawiane drugiej instytucji, jak w przypadku Hani: *Ciężko mi się współpracuje - chociaż nie mogę tego powiedzieć o PCPRZe w XXX - ale z PCPRem tutaj naszym w YYY. Zresztą, tak tutaj ja na początku współpracowałam z PCPRem w XXX i ten plan pomocy dziecku, był mi wysyłany. Konsultowano to ze mną, ja konsultowałam z nimi cały czas, natomiast tu mając dzieci na terenie Pyrzyc z powiatu, tego nie ma. I tak jakoś niefajnie mi się współpracuje ale to chyba nie jest też moja opinia, bo wszystkie tutaj mówią to samo o PCPRze w YYY*[169]*. Nie wiem z czego to wynika, aczkolwiek mam kontakt dobry z kilkoma osobami, ale jako zespół działają słabo.* Sytuacja, kiedy dziecko umieszczone jest poza rodziną biologiczną jest jednym z najtrudniejszych możliwych przypadków. Aby temu zapobiec, podejmowany jest szereg działań, w tym też często pojawia się asystent rodziny. Jeśli dzieci są już umieszczone w pieczy, działania kierowane są zwykle na powrót dzieci do domu rodzinnego. Nie jest to łatwe – skoro już doszło do takich radykalnych działań, zapewne rodzina wymaga dużo pracy i zmian. Byłoby więc wskazane, aby działania realizowane przez te instytucje pomocy społecznej były ze sobą skoordynowane, co może wówczas w większym stopniu wpłynąć na poprawę sytuacji i powrót dzieci do rodziny biologicznej.

Współpraca z przedstawicielami służby zdrowia budzi dużo emocji wśród asystentek. Niestety, tu współpracy nie ma w ogóle: *Natomiast najgorzej mi się współpracuje ze służbą zdrowia. Nic nie można od nich wyciągnąć. Szczególnie, jeśli chodzi o psychiatrę i psychoterapeutę. Oczywiście - oni nie musza przekazywać nam informacji, jaki jest stan pacjenta i tak dalej, ich obowiązuje też tajemnica. Natomiast jakiekolwiek informacje - czy pacjent regularnie chodzi, to już takich informacji my nie otrzymujemy, a sąd od nas wymaga, czy mamy takie informacje. To już niech sąd się zwróci. Dlatego mówię, tutaj najgorzej jest właśnie ze służbą zdrowia, przede wszystkim w tym kierunku psychiatra, psycholog.*(Weronika) Podobnie opowiada Gabriela: *Natomiast jest to u nas nie bardzo honorowane, że w ogóle przyszła obca baba i oni tutaj dane o pacjencie a ich ustawa zabrania, nasza zezwala, a żadna nie jest nadrzędna i tutaj powstają właśnie jakieś konflikty. Bo każdy ma rację. Każdy ma swoją rację.* Rzeczywiście – uzyskanie informacji odnośnie danego pacjenta, nawet jeżeli jest objęty pomocą asystenta, jest często niemożliwe. Lidia ma podobne doświadczenia jako asystent, ale z uwagi na to, że jest też kuratorem sądowym, to już łatwiej jest pozyskać pożądane informacje: *Poradnia leczenia uzależnień – tam jest ciężko, jeżeli chodzi o informacje, bo odkąd weszło RODO, to jakichś takich konsultacji, to nie bardzo. Chyba, że dzwonię jako kurator, ale to już*

[169] Zapisano w takiej formie na prośbę asystentki w celu zachowania pełnej anonimowości

inna działka. Ale przynajmniej uzyskam informacje, czy ktoś chodzi czy nie chodzi na terapię. Albo jak mam podejrzenia, że oszuka mnie czy był, to przynajmniej uzyskam informację, czy był czy nie był, tak bez żadnych szczegółów.

Pracownicy służby zdrowia zasłaniają się tym, że nie mogą udzielać informacji o żadnym pacjencie bez upoważnienia. Z tym w pewien sposób poradziła sobie Renata: *Najtrudniej chyba z lekarzami. Z lekarzami jest najtrudniej. Aczkolwiek, ja często, jak pracuję z jakimś trudnym klientem, który najczęściej właśnie ma te swoje problemy intelektualne, to proszę i mówię, że to będzie łatwiej i lepiej, jak taką zgodę podpisze, że informowanie o swoim stanie zdrowia, czy tam dziecka, to wpisywana jestem w te dokumenty. To tak w wielu przypadkach – u psychiatrów a nawet u rodzinnych jestem tą osobą, która może się dowiadywać na temat zdrowia tej osoby, bądź dziecka. Tak, że na taką współpracę to lekarz ewentualnie idzie.* W dalszej części swojej wypowiedzi asystentka przytacza sytuację związaną z trudnościami, jakie ją spotkały: *Tak jak przyszłam przerażona kiedyś, w jakiejś bardzo trudnej sprawie do jednego z lekarzy, to już dawno było temu – na początku mojej pracy - jak spotkałam się z taką ciężką chorobą dziecka i niepokoiła mnie dieta. A nic o tej chorobie na tyle nie wiedziałam, żeby się wymądrzać tam i zanim bym sobie zamówiła te wszystkie książki – ja tak jak do tej pory, jak jest jakaś choroba to to ja też tam się orientuję. To wtedy poszłam do lekarza i lekarz tylko mnie wysłuchał i powiedział, że nie będzie interweniował. On to powiedział: ,,Nie możemy udzielić informacji." Wysłuchał mnie, ale był bardzo nieprzyjemny. Byłam tak rozczarowana, mi było przykro, bo chciałam dla dobra dziecka dowiedzieć się, że to, co robi ta mama, i te moje uwagi odrzucane przez nią. Czy moje uwagi są właściwe, czy ja idę w dobrym kierunku, czy też nie. Czy się narzucam, czy robię coś złego. On mi nie powiedział ani tak, ani nie - nic kompletnie. I ja postanowiłam ze względu na to, że to dziecko było w takiej klinice, gdzie musiała się mama stawiać raz na jakiś czas, na takie badania kontrolne, to ja postanowiłam tam zadzwonić i przedstawić swoją sprawę, że ja się niepokoję. Żeby oni mnie poinstruowali co ja mam mówić dla dobra tego dziecka, co mam robić, jak ja mam reagować, bo ja jestem w panice. Opowiedziałam tą sytuację z lekarzem, że prosiłam o pomoc, ale nie dostałam, bo po prostu pan był taki a nie inny. I ta pani tam z tej kliniki powiedziała do mnie tak: ,,Niech się pani nie martwi, ten doktor może był dla pani nieprzyjemny, ale on tu dzwonił. I wszystko powiedział – mówił, że taka pani była, i to i tamto, i chciał nam zwrócić uwagę, że jak ona będzie, żeby ten wątek z nią pociągnąć." Czyli on przerzucił, że to oni mają zapanować, ale mi się nie przyznał. Ale w klinice powiedział, że ja dzwoniłam. Zaniepokojona. Ale on jako tą swoją zasadę i RODO i tak dalej zachował, milczał jak grób i był nawet niemiły. Ale ja dostałam potwierdzenie. Że jednak on zadziałał w tej sprawie, czyli nie było tak źle. A ja nie*

czułam się komfortowo wtedy. Potrzebowałam pomocy, no bo skąd? Przecież ja wchodzę do domu i widzę, jak dziecko ma szczękościsk albo się przewraca, albo coś się dzieje. To po prostu nie wiem, co jest grane. Nie wiem, panikę mam, pogotowie? A matka mówi - „Nie, to normalne." Dla mnie nie jest normalne. Wtedy musiałam to wiedzieć. Na szczęście w tym przypadku lekarz nie zbagatelizował problemu, wysłuchał asystentki i zareagował, choć może nie w sposób, jakiego oczekiwała.

Sytuacja rodzinna, w tym i zdrowotna podopiecznych asystentów rodziny bywa czasem dość trudna, a niestety część tych osób sobie po prostu nie radzi z tym. Niektórzy, z uwagi na swoją niepełnosprawność intelektualną nie potrafią też wielu rzeczy zrozumieć. W takich przypadkach, nie budzi wątpliwości nieoceniona pomoc asystenta rodziny, który czuwać mógłby nad realizacją zaleceń lekarskich. Niestety - poprzez obecne przepisy często jest to utrudnione czy wręcz niemożliwe. Pomimo tego, że asystentki wymieniły dość sporo instytucji, z którymi współpracują, to jednak nie o wszystkich współpracujących wypowiadały się tak szczegółowo. Część asystentek bierze udział w posiedzeniach zespołów multidyscyplinarnych, co niewątpliwie jest chyba jednym z najlepszych działań z obszaru współpracy pomiędzy jednostkami. Jak funkcjonuje to w ośrodkach, które reprezentują badane asystentki? Z perspektywy Heleny wygląda to następująco: *On funkcjonuje może od maksymalnie czterech lat wstecz. Nie jest tak, że on od początku. To jest koncepcja, która spodobała się mojej pani kierownik. Ona gdzieś tam przeczytała o tym zespole, powiedziała, że fajnie by było, gdybyśmy coś takiego zrobili, bo może to się sprawdzić. I się sprawdziło faktycznie. Koordynatorem zespołu jest jeden z pracowników socjalnych. Tak że ja nie jestem koordynatorem tego zespołu, tylko to zadanie zostało przydzielone innemu pracownikowi socjalnemu, który ma za zadanie zwołać taki zespół. Ja tam mu pomagam, ale tak nieoficjalnie, bo korespondencję wysyła pracownik socjalny. On ustala też, kiedy termin. Natomiast jeśli chodzi o protokoły to tutaj raczej ja, jak asystent rodziny się tym zajmuje (...)bo tutaj osoby się mobilizują, bo wiedzą, że będzie spotkanie i na tym spotkaniu będzie…będzie wszystko wyciągnięte na wierzch. Bo jak ja analizuje jakieś etapy pracy w domu z rodziną, to nie robi na rodzinie takiego wrażenia jak to, że wiele osób rozmawia na ten jeden jakiś tam określony temat, który gdzieś – powiedzmy - pomalowanie ścian w kuchni. Jak ja mówię komuś 30 razy, to to jest takie....Ale jak już zwróci uwagę całe grono osób zgromadzonych w urzędzie, to widzę, że wrażenie robi, po prostu i pewne działania takie...Tylko, że w takich prostych działaniach to faktycznie jest skuteczne. Natomiast jeżeli chodzi o znalezienie pracy czy takie grubszego kalibru rzeczy, to chyba są one jednak takie grubsze rzeczy, są to trudniejsze rzeczy, znaleźć pracę nie jest trudno, tylko żeby ją utrzymać. Żeby zmienić styl funkcjonowania, to już jest o wiele trudniej.* W pracy asystenta

rodziny najczęściej panuje przekonanie – wielokrotnie zresztą wspominane w trakcie wywiadów – że należy cieszyć się z małych kroków i te, nawet najmniejsze działania przyczyniające się do zmiany niektórych wieloletnich nawyków, także są potrzebne, aby pomóc wyjść z trudnej sytuacji. Tym razem w jednej rodzinie uda się poprzez wspólne rozmowy czy działania zmotywować rodzinę do posprzątania wokół domu, a innym razem może być to już dużo większy sukces. Istotą są tu te wielostronne działania – rozmowy z wieloma osobami, a nie tylko i wyłącznie z asystentem rodziny. O swoich pozytywnych doświadczeniach w tym obszarze, wspominała Matylda: *Ja miałam w poprzednim ośrodku. Naprawdę, to co ci powiedziałam – że trafiłam do ośrodka, w którym asystentura była asystenturą książkową Izy Krasiejko. Bo były zespoły. One były inaczej tworzone. To nie był nawet pomysł Izy wtedy. My nie bazowaliśmy wtedy na zespołach multiprofesjonalnych, bo to był twór stworzony dużo, dużo wcześniej przez moją kierowniczkę. I przez kuratora zawodowego, i przez pedagogów. I my się spotykaliśmy raz w miesiącu, w składzie: wszyscy* (bo to była gmina wiejska) – *tam były trzy szkoły – trzech pedagogów, kurator, kierownik, pracownicy socjalni i asystenci. I to był ,,Zespół do Spraw Rodzin na terenie gminy…" I my się spotykaliśmy co miesiąc – w tym zespole też czasami policjant był, bo to zależy, czy my potrzebowaliśmy, czy nie. I my raz w miesiącu omawialiśmy, co się dzieje, co się dzieje w tych rodzinach. I kurator wiedział, co robi asystent, asystent wiedział, co robi kurator, co się dzieje, omawiałam informacje od pedagogów – jak dzieciaki funkcjonują, i to były najlepsze spotkania pod słońcem! I my szybko wychwytywaliśmy rodziny – bo jak tylko zaczęły się problemy szkolne, to nam pedagodzy dawali znać, i my bardzo szybko wchodziłyśmy z asystenturą. Czyli po zauważeniu jakiegoś problemu, ja nawet na 3-4 miesiące wchodziłam na diagnozę i widziałam wtedy, co się dzieje. To my – asystentki byłyśmy pierwszym ogniem, nie pracownik socjalny. I to bardzo fajnie działało.* Asystentka odniosła się tu także sytuacji związanej z brakiem podziału zadań pomiędzy członków zespołu. Współpraca później była już na bardzo dobrym poziomie, jednak to wskazuje na ogromne potrzeby rozdzielania zadań i okresowej oceny sytuacji rodziny dokonywanej przez powołane zespoły: *Zmiany na terenie gminy i z nauczycielami i w ogóle z pedagogami są ciężkie, ale jest wypracowanych mnóstwo pomysłów do tego, żeby ta współpraca była.* Asystentka odniosła się również do doświadczeń z posiedzenia zespołu multiprofesjonalnego: (…) *jedną rodzinę omawiamy i pani pedagog w szkole mówi:*

- ,,Nie, te dzieci się nie nadają…tu…tam…" Litania.

Ja zadałam tylko jedno pytanie. Ja mówię: - ,,Aha, to po tym, co pani mówi, to oznacza, że piszemy wniosek o zabezpieczenie dzieci."

- ,,Nie, nie, nie, nie! Nie, nie!"

Ja mówię: -,,Jak to nie?"

- ,,Nie, to może sobie jakoś poradzimy!"

A asystent to jest taka spluwaczka. Pani to zrobi! Ja jestem ta hetera i mówię: - ,,Dobrze, skoro nie piszemy wniosku, to co pani może zrobić dla dzieci?" - ,,No dobrze! To to, to, to i to." Ja mówię: ,,Dobrze! Jak pani zrobi to, to my w domu zrobimy to. Może być?"

- ,,No dobrze!"

Ja mówię: ,, I za 3 miesiące przychodzę i sprawdzamy."

- ,,Tak?"

Niestety, obecnie asystentka już nie ma takich działań w nowym ośrodku, w którym pracuje, nad czym bardzo ubolewa.

Inne asystentki odnosiły się do zespołów interdyscyplinarnych, które – zgodnie z ustawą - zostają powoływane w celu przeciwdziałania przemocy. Trudno teraz jednoznacznie określić, czy wspominany przez asystentki zespół związany był właśnie z przeciwdziałaniem przemocy, czy też są to dodatkowe działania w ośrodku, podobnie jak w przypadku wymienionych wyżej asystentek. W ośrodku, w którym pracuje Dagmara, posiedzenia zespołu odbywają się, jednak asystenci rodziny w nich nie uczestniczą: *Tylko, że my nie jesteśmy w nim włączeni. W ogóle nie jesteśmy w nim włączeni i też mnie to trochę tak mierzwi, że nawet nie jesteśmy informowani do końca co ten zespół ustalił nawet w sprawie naszych podopiecznych. To jest takie niefajne. W ogóle nie bierzmy udziału w spotkaniach zespołu interdyscyplinarnego. Są takie spotkania, ale asystenci nie są zapraszani. Mało wiem, bo nie uczestniczę. Chyba nie dyrekcja – jest ktoś, kto jest tam głównym przewodniczącym tego zespołu – to się nawet zmienia co jakiś czas, jakieś tam osoby z tego, co słyszałam od koleżanki. Oni mówią, że mają spotkanie, ale nie mówią, co wypracowali, nad czym moglibyśmy…*I dalej: (…) *Nie wiem dlaczego tak jest. Kiedyś miałam rozmowę, właśnie z panią pedagog i ja nie wiedziałam ile ta pani pedagog wie o rodzinie. Wiedziałam, że o tej córce, o której rozmawiałyśmy to wie, bo z nią pracuje w szkole, ale ja tak trochę przedstawiam sytuację, to ona mówi: Tak, wiem, bo ja chodzę na zespół interdyscyplinarny i ostatnio ustaliliśmy to i to." A ja tak mówię: ,,Aha, to szkoda, że nas nikt nie poinformował." I tak mi się głupio totalnie zrobiło i stwierdziłam, że to pokazuje, że jednak coś nie działa tak, jak powinno, tak jak tutaj.* Powyższa sytuacja ukazuje, że z niektórych działań asystent rodziny jest wyłączony ze szkodą, bo jest to osoba, która najwięcej wie o

sytuacji danej rodziny i to ona podejmuje szereg działań z rodziną. Wyłączenie więc asystenta rodziny z posiedzeń zespołu, na którym omawiana jest aktualna sytuacja rodziny i podejmowane są kolejne kroki, budzi duże wątpliwości. Agata w swojej wypowiedzi wspomina o tym, że nie uczestniczy w posiedzeniu z uwagi na to, że nie zawsze omawiana jest sytuacja rodzin, które są pod jej opieką: *Są prowadzone, natomiast ja nie miałam okazji jeszcze w nich uczestniczyć, bo nie tyczyły się moich rodzin. Więc jak dziewczyny robią to na takiej zasadzie, że, przewodnicząca, która, która tam to wszystko trzyma w ryzach, tylko w momencie, kiedy jest potrzeba, żeby dany pracownik był, bo się tyczy ta sprawa jego, to w tym momencie jesteśmy, a tak to nie ma potrzeby. Jak gdyby nie zwołujemy wszystkich, o!* Być może wynika to stąd, że faktycznie posiedzenia zespołu mogą być związane z przeciwdziałaniem przemocy w niektórych rodzinach.

Wymiana doświadczeń czy inne spojrzenie na dany problem to tylko niektóre z zalet współpracy z innymi asystentami rodziny. Nie zawsze jest taka możliwość – zdarza się, że w danym ośrodku zatrudniony jest jeden asystent rodziny, zatem na poziomie placówki współpraca jest niemożliwa. Są jednak takie ośrodki, gdzie pracuje zespół asysty rodzinnej lub przynajmniej są po prostu dwie lub trzy osoby zatrudnione na tym stanowisku. Natomiast wspólne wyjazdy do rodzin to codzienność Małgosi: *Martynka jest tak kochana, że mnie zawsze wyrzuci tam gdzieś z powrotem. Czasami mam taką sytuację, że Martynka w ogóle nie jedzie na to…My tak mówimy lewobrzeże – prawobrzeże, ale jak ją ładnie poproszę, to zawsze mnie zawiezie i jeszcze pakuje się ze mną do tych rodzin, bo oni nas znają, i jak my we dwie wchodzimy to oni nie mają nic przeciwko. Nie mają nic, bo to jest małe środowisko, znają nas, bardzo często jest tak, że ja Martynę zastępuje, Martyny też nie było długo bo miała opiekę na dziecko, w związku z tym ja przejęłam jej rodziny.* I dalej: *Mamy bardzo fajną współpracę. My z Martynką bardzo się lubimy i tak prywatnie i się znałyśmy też wcześniej, i nasi mężowie się znają , broili razem w okresie dzieciństwa i adolescencji. My też się tak dogrywamy z Martynką bardzo. Ona mówi, że ona jest serce, a ja jestem rozum. Chociaż czasami mam wrażenie, że Martynka jest już bardziej rozumem, bo ja jestem tak pokręcona, że tak się uzupełniamy fajnie. Była jeszcze jedna, Ewa, druga Ewa i też zawsze się nam bardzo dobrze współpracowało. Asystenci to są osoby, które chcą pomóc. I nie tylko pomóc w pracy ale też są pomocni w życiu normalnie, w takim swoim zwykłym życiu. Kiedy ja mówię: ,,Martynko, czy ty pojedziesz, podwieziesz mnie tam", to przecież mogłaby powiedzieć: ,,teraz nie wykonuje swojej pracy tam, na tym terenie i pojedziemy innego dnia" a u niej jest tak , że: ,,tak Gosia, jedziemy, wsiadaj, jedziemy, to ja może zajadę tu, może zajadę tam'' a ja mówię ,, nie będziesz marzła, chodź ze mną." Bo jak wiem, że mam taką wizytę. O - na przykład lekcje - to we dwie tam idziemy,*

z dziećmi dziabiemy te lekcje. Martyna opowiada, że w ich relacji nie ma żadnej rywalizacji, a jedynie współpraca: *Nie ma u nas takiej rywalizacji, tylko tak fajnie współpracujemy ze sobą, właśnie rozmawiamy o naszych rodzinach wspólnie, jakieś wskazówki…*O wspólnych działaniach w gronie asystentów opowiada Gabriela: *Ja jeszcze mówię: Mam bardzo fajny zespół, bardzo fajny znamy. Może znamy się też prywatnie trochę, jesteśmy w bardzo podobnym wieku. Gdzieś tam na studiach obijałyśmy się o siebie na różnych zajęciach i bardzo dobrze nam się razem pracuje. Możemy liczyć na siebie nawzajem, wszystkie się zawsze zastępujemy, wszystko organizujemy dla rodzin razem. Nasze rodziny znają wszystkich naszych asystentów. Wiemy, że relacje najlepsze mają gdzieś tam z nami, ale nie są nigdy inni asystenci im obcy. Fajnie to działa u nas, fajnie to działa.* Wspólna organizacja imprez, wymiana doświadczeń czy nawet zwykłe rozmowy o problemach rodzin stanowią wartościowe elementy współpracy między pracownikami. Pracując na tym stanowisku, nie ma dużych różnic, które mogłyby w jakiś sposób zaburzać relacje. Do tego podobne spektrum problemów, które występują w rodzinach sprawia, że łatwiej jest poprosić o poradę czy też uczyć się z doświadczeń innego asystenta: *My z tą koleżanką wymieniamy się swoimi doświadczeniami i też wspólnie rozmawiamy o różnych rodzinach, którymi się zajmujemy.* (Żaneta) W trudnych momentach można również liczyć na wsparcie innego asystenta: *Na mojej filii jest trzech asystentów. W mieście koło 15 – 20. I tak się wspomagamy. Jak jest trochę gorzej to tam sobie dzwonimy, jakoś tam radzimy sobie. To nie jest tak, że totalnie sami.* (Julia) Nie wszystkie asystentki mają możliwość takiej bliskiej relacji z innymi asystentami. W swojej wypowiedzi Dagmary opisuje doświadczenia związane z poprzednim asystentem zatrudnionym w ośrodku i obecne, kiedy jest już zupełnie inna osoba pracująca na tym stanowisku: *Był u nas drugi asystent – znaczy był wcześniej, przede mną – była pani asystent, która przez 7 lat była asystentem jednym, jedynym. I ja po tych 7 latach zostałam przyjęta jako drugi asystent, tylko problem w tym, że my się prawie nie widziałyśmy. Najpierw trafiłyśmy do innych pokoi, potem, jak już byłyśmy w jednym biurze to była rotacyjna, czyli w inne dni ona, w inne dni ja. I nie udało jej się zbyt wiele mi informacji przekazać, jakiś był taki dystans. Pewne rzeczy były ukrywane przede mną. Pewne problemy podopiecznych, które ja dostałam, też były ukrywane. Ja się właściwie potem od naszego pana kierowcy dowiedziałam. W tym momencie, u nas w pracy jest dwóch asystentów ale już nie jest, już nie jest to tamta pani, która była – tamta pani po siedmiu latach zrezygnowała z bycia asystentem, gdy tylko trafiła się okazja być pracownikiem socjalnym to przeszła na pracownika socjalnego i w pewnym momencie ja zostałam sama, z trzynastoma rodzinami na 2 miesiące. Najpierw miałam sześć, potem nagle te trzynaście. A potem zatrudnili drugą panią, która od zera właściwie, to ja ją powiem szczerze wszystkiego nauczyłam i dzięki*

temu mamy dobrą relacje. Nawet bardzo.

Wsparcie w początkowym etapie pracy asystenta jest niezwykle ważne. Osoba wkraczająca do zawodu często jest zagubiona, czasem przerażona specyfiką problemów występujących w rodzinie. Niejednokrotnie potrzebuje pomocy przy dokumentacji obowiązującej asystenta. Taka wymiana informacji czy zwyczajna pomoc jest zawsze mile widziana. O swoich obecnych i początkowych doświadczeniach w gronie asystentów opowiada Patrycja: *Więc my generalnie… – ja tam sobie chodzę z kawką do pokoju, gdzie siedzą dwie asystentki i czasami sobie po prostu siedzimy we trzy i przegadujemy różne sytuacje ze swoich rodzin najczęściej, w sumie dwie z nas na trzy, bo trzecia nie bardzo chce o swoich sytuacjach mówić, ale tam nam podpowiada, co możemy robić. Więc też jest fajnie, bo przynajmniej możemy jakoś się wymienić trochę tym. Jak czegoś potrzebujemy – na przykład ja na początku, jak potrzebowałam jakiegoś takiego szablonu, jak zrobić plan pracy, czy jak napisać sprawozdanie, to mi dawały coś, żebym ja sobie zerknęła, jak to wygląda, jak to one to robią, żebym też mogła spróbować ich metody. Koniec końców tak wypracowałam sobie sama swoją, jeżeli chodzi o sprawozdania. Każdy to trochę inaczej pisze.*

Nie wszystkie asystentki mogą skorzystać z takiego wsparcia w ośrodku. Jednak poprzez doświadczenie i też różne kontakty w środowisku udaje się niejednokrotnie nawiązać kontakt także z asystentami rodzin z okolicznych miejscowości. Tak jest w przypadku Matyldy: *Znam asystentów…miałam supergrupę kiedyś asystentów, byłyśmy dla siebie wsparciem, do tej pory jesteśmy – (okoliczne miejscowości). My się tutaj jakoś trzymamy razem, asystentki i jak mamy jednego wielkiego wkur…*(wulgaryzm), *to do siebie dzwonimy i tam – nadajemy, ale też pomagamy sobie merytorycznie bardzo mocno.* Obecnie dużym wsparciem i miejscem wymiany doświadczeń czy po prostu porad jest też grupa *Asystent rodziny* w mediach społecznościowych. Nie można tego jednak traktować jako obszaru współpracy, a raczej właściwie doskonalenia własnego warsztatu pracy.

Podejmując współpracę z różnymi osobami czy instytucjami, mamy też do czynienia z pewnymi oczekiwaniami, które dotyczą obu współpracujących stron. Niektóre z badanych asystentek poczyniły swego rodzaju refleksje na temat oczekiwań, z którymi się spotykają, czego dowodzą przytoczone fragmenty wypowiedzi: *Oczekują, że naprawi rodzinę. Dosłownie. Troszeczkę na asystenta się przerzuca odpowiedzialność za te negatywne rzeczy, które się dzieją w rodzinie. Że dlaczego rodzina nie zapłaciła opłaty za śmieci?! Przecież asystent tam jest! Albo czasem się zdarzają takie sygnały: ,,Proszę przypilnować, żeby rodzina złożyła taki i taki wniosek!"*(Danusia) Justyna również odczuwa pewne oczekiwania wobec osoby asystenta: *Myślę, że jeżeli chodzi o kuratorów, to żebym ja też była taką funkcją kontrolną, bo jestem*

częściej. Od nauczycieli…żebym dzieciom w lekcjach pomagała? Też były takie propozycje odnośnie pomocy dzieciom w lekcjach, czy nauki dzieci czegoś. Oczekiwania asystenta wobec innych osób przedstawia Beata: *Wobec policji na pewno. Oczekuję tego wsparcia, prawda, zapewnienia w szczególnych sytuacjach poczucia bezpieczeństwa, bo nie czarujmy się, bywa różnie. A tu ze strony kuratorów to być może takiej większej mobilizacji tych rodzin. Jeśli nie jestem w stanie czegoś osiągnąć, to piszę do kuratorki, ta się tam pojawia w ciągu kilku dni, maks. do tygodnia i próbujemy to razem załatwiać. I to takie główne.* Jak widać, te oczekiwania dotyczą jednak tych wspólnych działań, a nie samodzielnego wykonywania czy przerzucania zadań. Asystentki zwróciły uwagę na brak podziału obowiązków oraz nierozumienie roli asystenta rodziny. Podział obowiązków pomiędzy instytucjami działającymi na rzecz rodziny jest bardzo trudny, jednak nie jest to zadanie niewykonalne. Agata opisuje obraz podziału obowiązków w swoich doświadczeniach następująco: *Raczej nie ma takich rzeczy, że jest to jakiś określony, raczej na zasadzie takiej – ja jestem bliżej czegoś, to ja się tym zajmuje. Tam, gdzie szkoła czy kurator jest, to jakoś się dzielimy, komu jest bliżej do danej rzeczy. Raczej kurator nie pojedzie tam z rodziną na wizytę do lekarza, więc ja to robię. Oni zaś się zajmują kwestiami takimi bardziej, jeżeli chodzi o szkołę, czy o ten sąd. Tak, tak mniej więcej to wygląda. A jakiegoś takiego szczególnego podziału nie ma.* Każdy zajmuje się tym, do czego mu bliżej – jest to podejście wydawałoby się dość racjonalne. Oczywiste jest to, że towarzyszenie przy wizycie lekarskiej faktycznie przypadłoby asystentowi rodziny, jednak czy inne zadania również będą spoczywać jedynie na barkach asystenta, ponieważ on jest bliżej rodziny? W przypadku Danuty wygląda to dość podobnie, choć często ten podział pomiędzy pracownikiem socjalnym a asystentem wynika troszkę z wzajemnych oczekiwań: – *Głównie…Z pedagogiem akurat we wszystkich szkołach, które są w mojej gestii. Natomiast jest to raczej towarzyszenie rodzinie i motywowanie, żeby to rodzina podejmowała jakieś kroki dla dobra dziecka. Natomiast chyba takie ustalanie też ścieżki działań, to najlepsze jest z kuratorami, ponieważ z nimi wymieniamy informacje, ponieważ oni już mają dozorować pewnych spraw i bardzo chętnie korzystają z mojej wiedzy, z takiej bieżącej i codziennej. Ale od tego jest pracownik socjalny, więc zawsze jak coś takiego jest zimnego, to wysyłam pracownika socjalnego i proszę, żeby nimi trochę potrzepał albo po prostu, żeby im powiedział, że wie o czymś, co się złe stało, że żona czy dziecko powiedziało, że tata pił alkohol, że przyniósł ze sklepu wódkę i wrócił już pijany. Wtedy mówię pracownikowi socjalnemu: ,,To nie powiesz tego, że dziecko powiedziało, czy ja to powiedziałam, bo ja wtedy nie mam wstępu już.'' - mówię - ,,Powiedz, że słyszałaś w sklepie, sąsiad go widział i powiedział, czy ktokolwiek inny. Byłaś na zakupach i ktoś ci powiedział, że był tu taki i taki, nie dość, że był podpity, to jeszcze kupił*

alkohol do domu”. I dalej już odnosząc się do powinności poszczególnych osób mówi: *Ale pracownik* (socjalny) *ma takie prawo. Bo on powinien kontrolować, co tam ta rodzina robi i jeżeli on ma takie informacje, że w rodzinie źle się dzieje i nimi rządzi alkohol, to przecież może taką osobę zgłosić na komisję a asystent rodziny nie może. Może założyć Niebieską Kartę – asystent nie może.*

W obszarze współpracy z pracownikiem socjalnym Małgosia również nie widzi odpowiedniego podziału obowiązków, co jednak niezbyt jej przeszkadza, bo nie ma wtedy wtrącania się: *Do tej pory tak jak jest. Nie muszą mi się wtrącać. Ważne, że gdy potrzebna jest pomoc finansowa, żeby oni mi tą pomoc finansową dali; żebym ja miała pewność, że te dzieciaki nie zamarzną gdzieś tam, gdy są na urlopowaniu. I dali na ten węgiel czy na to jedzenie dla tych dzieciaków. Często jest tak, że mamy teraz mamę, ma orzeczony umiarkowany stopień niepełnosprawności, jest niezdolna do pracy. Zasiłek stały dostanie za chwile, ale nie pracują. Także tylko w tych kwestiach. Tak, to one nie muszą mi się wtrącać. My sobie świetnie radzimy.* Asystenci rodziny muszą sobie radzić z różnymi, czasem zaskakującymi sytuacjami i potrzebami rodzin. Niektóre z działań asystenta mogłyby być oczywiście wykonywane przy wsparciu innych służb, które także towarzyszą danej rodzinie. Współpraca z rodziną i z innymi służbami to najważniejsze filary pracy asystenta rodziny. Podczas pracy z rodziną sporządzany jest plan pracy, który obejmuje działania mające na celu poprawę funkcjonowania rodziny. Niestety – pomimo tego, że przecież współpraca z innymi osobami jest nieunikniona, to jednak w większości ten plan sporządzany jest wyłącznie z rodziną i tylko asystent oraz członkowie rodziny realizują założenia tego planu. Istotne jest to, że w pracach nad planem swój udział powinni mieć pracownicy socjalni oraz koordynatorzy pieczy zastępczej. W wypowiedziach asystentek przedstawiony jest jednak odmienny obraz, o czym świadczy wypowiedź Lidii: *Nie omawiam planu pracy z pracownikami innych instytucji, nie. Pracownik socjalny chciał to zobaczyć, to ja bym mu naturalnie dała, ale nikt nigdy nie był zainteresowany tym.* Alicja: *W związku z tym, że ja nie miałam…teraz nie mam dziecka w pieczy zastępczej, bo gdybym miała to zdaję sobie sprawę, że tworzymy razem. Mam taką świadomość. Jak już stworzę go z rodziną, jest później konsultowany z pracownikiem socjalnym. Oczywiście, on jest w teczce i widzi go moja kierownik, ale podpisuję go ja, pracownik socjalny i rodzina. Czyli on jest do wglądu, tak jak cała dokumentacja u kierownika. A jeżeli chodzi o inne instytucji, to nie. Nawet jeżeli jest kurator to nie omawiam planu z rodziną z kuratorem. Oczywiście byłaby możliwość omówienia go w jakieś takiej rozmowie na spotkaniu, to jak najbardziej. W zależności od potrzeby czy zapytania.* Agata pomimo szczerych chęci, nie ma możliwości konsultowania planu pracy z innymi osobami: *Próbowałam to robić, żeby faktycznie plan pracy był gdzieś tam*

z pracownikiem socjalnym uzgodniony, ale raczej to jest na zasadzie takiej – daj ja ci podpiszę. Więc nie ma czegoś takiego, że gdzieś tam oni chcą, czy coś narzucić, czy coś zmienić, czy coś, coś tam uzyskać, tylko jest to: „Dobrze, ja wiem, że ty to zrobiłaś dobrze, podpiszę ci to." W innej sytuacji jest Patrycja, która przygotowuje plan pracy z rodziną a po przekazaniu pracownikowi socjalnemu, dokonuje on poprawek: *Plany pracy to jest w ogóle śmiech na sali. Bo to wygląda tak, że ty jesteś asystentem, to jest twoja robota – ty masz to zrobić. Ja idę, robię ten plan pracy z rodziną. Wracam, im pokazuję – gdzie już zrobiłam ten plan pracy z rodziną – a oni mi mówią, co by tam zmienili, co wpisują. Fajnie by było czasami chociaż, bo to jest raz na pół roku czasami nawet, dobrze by było, żeby ze mną się przejechali i razem ze mną zrobili. Ale oni tego nie robią, bo oni uważają, że oni są od innych rzeczy i to jest tylko i wyłącznie sprawa asystenta. No ale później i tak się w to wtryniają.* Żaneta opisuje, że jest to zależne od sytuacji – w przypadku dużego zagrożenia ograniczeniem władzy pracownicy socjalni są bardziej zaangażowani w tworzenie planu działania, jednak początkowe doświadczenia w tym obszarze były trochę inne: *Powiem tak: Ja na początku, jak przeczytałam ten segregator i kilka materiałów, to myślałam, że to tak się dzieje, myślałam, że to tak jest, więc przed utworzeniem tego pierwszego planu, poszłam do wszystkich pracowników socjalnych i zaczęłam pytać o ich jakieś tam spostrzeżenia, czy co ich zdaniem, powinno tam się znaleźć, i tak dalej, ale to po prostu nie przyniosło żadnego rezultatu. Więc teraz to wygląda tak, że jak jesteś jakaś rodzina, która ma bardzo duże zagrożenie odebrania dzieci, to wtedy mam takie wrażenie, że pracownik socjalny też jest trochę bardziej zmobilizowany do tego, żeby faktycznie brać w tym udział i wtedy można powiedzieć, że bierze jakiś tam udział w tworzeniu tego planu. Natomiast tam, gdzie jest względnie w porządku, to prócz takich informacji przekazywanych na bieżąco, to nie ma tego udziału.* Pomoc i wsparcie pracownika socjalnego przy tworzeniu planu są oczywiście elementem współpracy, jednak niestety nie zawsze przebiega to zgodnie z założeniami czy oczekiwaniami zaangażowanych osób. O trudnościach z określeniem roli asystenta rodziny, które rzutowały na współpracę z pracownikiem socjalnym wspomina między innymi Alicja: *To, co mi bardzo pomogło i co było chyba dla mnie przełomowe, to właśnie jest to, co się działo na zlotach asystentów rodziny, kiedy były te zloty pod kątem współpracy asystenta z pracownikiem socjalnym. Tam pojechała ze mną koleżanka - właśnie ta, o której tutaj wspomniałam, która miała zastrzeżenia, co do mojej pracy. I tam nawet było zabawne, bo podczas jednego z wykładów o tym właśnie, jakie my mamy trudności we współpracy z pracownikiem socjalnym, jak oni nas nie rozumieją, padł taki przykład, że pracownicy socjalni nie rozumieją, że my nie jesteśmy osobą, która ma kontrolować czy* rodzina *pije i chodzić tam po godzinach pracy pracownika socjalnego, czyli tak w jakiś sposób*

nawiązała - tak jeden do jednego - do tej sytuacji, w której…my mieliśmy. I to było takie fajne, że właśnie ta koleżanka z pracy mnie przeprosiła po tym. Sama się przyznała i powiedziała, że ona nie rozumiała wcześniej mojej roli ale faktycznie teraz rozumie i w ogóle. Bo nie możemy się przerzucać argumentami - ja powiem, że nie tak pracuje asystent rodziny, ona mi mówiła ,,Ale ustawa jasno pisze, że działasz interwencyjnie…" i tak dalej, możemy się oczywiście się tymi argumentami przerzucać, a jeszcze jak jakieś konflikty interpersonalne, to wiadomo, że ciężko. A w momencie, kiedy właśnie ktoś tak z zewnątrz tak o tym powie i edukuje, i są właśnie takie szkolenia, to zadziałało. To na pewno wpłynęło, właśnie te konferencje wpłynęły na poprawę naszej współpracy. W tym przypadku dotyczyło to jedynie pracownika socjalnego, jednak przecież to niedookreślenie roli asystenta rodziny, a dokładnie kompetencji i zadań, rzutuje w dużym stopniu także na współpracę z innymi jednostkami. [170]

5.2.3. Praca bezpośrednia z rodzinami i ich członkami

Pierwsze doświadczenia w nowej roli społecznej, również tej zawodowej, najczęściej zostają na lata. Przez pryzmat tych początkowych wydarzeń często budowany jest sposób postrzegania świata. Poprzez te początkowe doświadczenia można zniszczyć swoje wyobrażenia związane z nowym lub dokonać pewnego rodzaju potwierdzenia, że jest tak, jak nam się wydawało. Tak też i w przypadku asystentury rodziny – te pierwsze chwile w zawodzie bywają często zderzeniem własnych wizji z rzeczywistością. Jakie uczucia towarzyszyły badanym asystentkom na początku drogi? W niektórych przypadkach był to strach czy przerażenie związane z sytuacją rodzin i wielością problemów, z jakimi trzeba się będzie mierzyć, tak jak to miało miejsce u Żanety: *Tak się troszkę przeniosłam, i jeżeli chodzi o takie mogę pierwsze doświadczenia, to ja po pierwszych trzech dniach już chciałam zrezygnować. Ja byłam przerażona totalnie. Miałam też duże poczucie osamotnienia w tym wszystkim, bo miałam wrażenie, że pracownicy socjalni i pani kierownik, którzy mnie w to wprowadzają, dużo rzeczy uważają za oczywiste, chociażby takie dla mnie były te środowiska, w które ja wchodziłam. To jak zaczęłam czytać te teczki tych rodzin, to sobie pomyślałam, że ja pierdzielę, co tutaj się dzieje! To w ogóle nie jest do poukładania po prostu. Mnie to po prostu docisnęła ilość tych rzeczy, które dzieją się w tych rodzinach. Że nagle ja się spotykałam z jednym problemem, że ktoś przyszedł i stosował jakieś metody przemocowe względem dziecka i wiedział, że to nie w porządku i przyszedł, żeby w jakiś sposób zrobić inaczej coś. A tutaj nagle prócz tego, że są problemy przemocowe, to ta osoba jeszcze wie, znaczy ta osoba uważa, że to*

[170] K.Hyży *Współpraca na rzecz rodziny z perspektywy asystentów rodzin*, Relacje. Studia z nauk społecznych, nr 8/2019

jest słuszne i jedyna racja. Zofia wspomina początki pracy i niepewność, jaka jej towarzyszyła: *Ja przyszłam tu do pracy i mówię do szefowej co mam robić a ona powiedziała mi: ,,Ale to pani musi wiedzieć!"* O problemach, które związane były z higieną czy utrzymaniem porządku wspomina kilka asystentek. Czasem wchodząc do rodzin, można poczuć rozczarowanie związane z czynnościami, które wydają się być naturalne i codzienne. Zosia dalej opowiada: *Pamiętam też pierwszą rodzinę do której weszłam: Koleżanka przed drzwiami – ta właśnie, co mnie namówiła na to, żeby być asystentem – powiedziała: ,,Teraz weź głęboki oddech! Bo takiego czegoś nawet w telewizji nie widziałaś, bo tam nie śmierdzi i nie ma zapachów." I faktycznie tak było. I powiem, że miałam jeszcze większy zapał na początku. Miałam większy zapał, to znaczy zapał mam cały czas i wiarę w to, że pomogę mam cały czas, bo jakbym nie wierzyła to bym nie mogła iść do tych rodzin. Ja to tak myślę, że jak idziesz i wszyscy mówią, wszyscy mi mówią w ośrodku: ,,Uuu… to tam…" Tak szefowa na początku mówi: ,,Tam to takie cygony są, to pani nic nie zrobi." To mnie to motywuje jeszcze bardziej. Jak ktoś mówi, że nie da rady to tym bardziej i też mam takie przemyślenie, że jak ktoś płacze na początku współpracy, to potem się z nim bardzo dobrze. Jak jest opór na początku, na wejściu to jest lepsza współpraca, niż jak ktoś jest niby otwarty. Na początku jest ściema.* W przypadku Beaty natomiast, te pierwsze doświadczenia też wydają się dość zadziwiające: *Początki były trudne, bo to jednak człowiek taki duży przeskok robi. Co innego same dzieci, co innego rodzice. Warunki w domach…O matko i córko! Z robakami się jeszcze do tej pory nie spotkałam, miałam się zaszczyt spotkać – z prusakami dokładnie. Z brudem, z syfem. Pierwsze co zrobiłam, to poszłam do Rossmanna kupić płyn do odkażania tutaj, do dezynfekcji, jeszcze zanim wyszła epidemia. Ogólnie był dramat –zero higieny osobistej u ludzi, nie przeszkadzało im nic kompletnie. U niektórych rodzin do tej pory mam problem z czystością. Dzieci ogólnie bardzo fajne, dzieci bardzo ciepło mnie przyjęły, zawsze wykazywały zainteresowanie, chętnie rozmawiały, tak więc naprawdę bardzo fajnie. Co do rodziców bywało różnie – na początku spotkania organizowałam pod godziny – wiadomo. Później doszłam do tego, że nie, bo ja się z dokumentami nie wyrabiam, więc pomimo tego, że tam w karcie pracy pisałam, że pracuję u jednej rodziny byłam półtorej godziny, to wiadomo – byłam godzinę, pół godziny wracałam do domu, ogarniałam sobie notatki, prawda, sprawozdania. Powiem tak: pierwszy rok jakoś tak człowiek bardzo podchodził do tego całym sobą. Ja to przeżywałam wszystko, te wzloty, upadki - strasznie! Ale później doszłam do wniosku, że szkoda mojego życia, mojego zdrowia, przecież przeżyją beze mnie, nie powybijają się, więc odpuściłam i teraz czy się napiją, czy coś, powiadamiam odpowiednie służby, już nie przeżywam tego totalnie, już jest zlewka totalna taka.* Justyna w swojej historii opowiada o tym, że w początkowym okresie pracy miała łatwiejsze

przypadki, ponieważ były to rodziny z problemami opiekuńczo – wychowawczymi. Kiedy rozpoczęła pracę z rodzinami, w których występowała przemoc czy uzależnienia, była przerażona, chciała z pracy zrezygnować, jednak przy wsparciu współpracowników udało się pozostać w zawodzie: *I tak rodzin na początku miałam sześć i nie były to rodziny, że tak powiem – z takim, z takim ciężkim problemem. Bo nie miałam rodzin przemocowych, nie miałam rodzin alkoholowych, czyli były to głównie rodziny niezaradne życiowo, czyli z problemami opiekuńczo – wychowawczymi ale u takich młodszych dzieci, czyli bardziej takie opiekuńcze problemy – taka niezaradność życiowa. Tak że myślałam, że ja sobie będę mówić; ,,Pani zrób tak, zrób tak, zrób tak i będzie dobrze!" Ale pani nie chciała robić tak, jak ja chciałam. Później doszły rodziny już troszeczkę bardziej problemowe, z większymi dziećmi, z problemami wychowawczymi i rodziny alkoholowe, rodziny przemocowe, tak że w pewnym momencie tak się troszeczkę poddałam, bo nie za bardzo też wiedziałam, co mam z nimi robić. Nie chciałam oczywiście wracać do domu, to przyszły szkolenia, przyszły jakieś konsultacje z innymi asystentami rodziny, w mojej gminie wspierają też pracownicy socjalni, jesteśmy na bardzo dobrych relacjach. To mi dało taką superwizję, że nie zrezygnowałam i poszłam dalej.* W przypadku Patrycji część rodzin została przekazana przez poprzedniego asystenta, wobec tego były to rodziny, które już były pod opieką: *W związku z tym, że tam nie przedłużono jej po prostu umowy, to ja się wkręciłam, ale ona miała po prostu tak ciężkie te wszystkie rodziny. U nas w MOPSie asystentek zatrudnionych przez MOPS są dwie – ja i jeszcze moja koleżanka. I do tego jeszcze jedna projektowa, która tam się zajmuje właśnie tymi osobami, które biorą udział w projekcie. Więc dyrektor powiedział do mnie na samym początku, żebym się nie przeraziła ale po prostu, mam najcięższe rodziny. Różnie byli ludzie nastawieni, więc już na samym początku miałam takie myśli: ,,Z tymi będzie mi się pracować pewnie ciężej niż z tamtymi." Bo też właśnie zależało od podejścia. I od chęci. Ale czy ja wiem? Jakoś patrząc na to z aspektu pracy w tym momencie, trochę się pozmieniało, więc mam wrażenie, że teraz w miarę dobrze mi się z większością współpracuje. Nawet właściwie z tymi rodzinami, z którymi myślałam, że nie będzie mi się współpracować dobrze.* Powodzenie we współpracy z rodziną zależy od wielu czynników, czasem jest to też związane z cechami osobowości danego asystenta i stosowanymi w pracy metodami, więc też początkowe założenie, że z daną rodziną uda się coś wypracować a w innej niestety nie, zazwyczaj bywa mylne. Nie da się też od razu uzyskać zaufania rodziny, o czym opowiada Sabina: *A tak to pan był taki bardzo, bardzo agresywny i roszczeniowy na początku, i powiedział…Ja coś tam mówię: ,,Dlaczego pan się odwraca, jeżeli rozmawiamy, to proszę rozmawiać przodem, a nie pan do mnie plecami i tego…" - ,,Nie będę z panią rozmawiał, jak pani popracuje tutaj przynajmniej pół roku, to*

wtedy możemy o czymś porozmawiać." Faktycznie – z tego, co wiem – to poprzedni asystenci to po prostu co chwilę się zmieniał ktoś i wcale się nie dziwię, że rodzina nie ma zaufania – jak ma zaufać osobie po jednym spotkaniu. Dagmara opowiada: *Kiedy zaczęłam pracę to jeszcze trochę było pandemii, więc trochę mało jeszcze się jeździło do tych rodzin, może jeszcze były jakieś ograniczenia, przez pierwsze pół roku. Brakowało mi bardzo tego, że nikt mnie bardzo nie wprowadził do tej pracy. Ja przyszłam do pracy we wrześniu, pod koniec września przyszły dwa pisma z sądu, z dwoma nowymi rodzinami i obie dostałam ja. Jak to ma najgorzej przegrany ten, kto przyszedł. I w tym jedna pani, akurat pani alkoholiczka jedna, samotnie wychowująca dwie córki, a druga to była właśnie rodzina romska, małżeństwo…oni mają ślub tylko romski, ale mają takie same nazwiska, nazwisko – identyczne, więc wygląda, jakby byli małżeństwem, tak o sobie mówią też zresztą z ósemką dzieci, w tym dziećmi dzieci pod opieką. Więc dla mnie to spadło jako świeżaka takiego – ojej! - stresujące mocno, trochę przerażona byłam, bo powiem tak: uważam, że to błąd sądu – dawania asysty w takich rodzinach.* Skala problemów rodzin nie zaskoczyła natomiast Matyldy: *Poza tym - jeszcze wrócę do tego początku i co mnie…na pewno nie rozczarowali klienci, na pewno trudność, ilość problemów, skala problemów była adekwatna do tego, czego się spodziewałam. Zaskoczyło mnie podejście pracowników socjalnych. Zaskoczyło mnie to, że mówią niepochlebnie, że to był dla mnie taki konflikt. Nie rozumiałam dlaczego osoby, które pracują w takiej jednostce jak pomoc społeczna oceniają, gadają i wręcz jeszcze mówią do asystenta rodziny, że jest naiwny, i wyznaczały też kierunki pracy ale dyrektywnie, nie polegało to na współpracy.* W oczach innych osób, które pracują od lat z rodziną, czasem pojawia się właśnie takie poczucie, że asystent rodziny jest naiwny, we wszystko wierzy a do tego często wydaje mu się, że poprawi sytuację rodziny całkiem szybko. Czasem warto też – szczególnie w początkowej fazie współpracy z rodziną weryfikować uzyskane od niej informacje, ponieważ zdarza się niestety tak, że członkowie rodziny chcąc wypaść jak najlepiej w oczach nowego pracownika, zaczynają niektóre informacje koloryzować czy wręcz opowiadać całkiem nieprawdziwe historie. O takich doświadczeniach opowiada Weronika: *Pamiętam, jak pierwszy raz poszłam do rodziny, to mnie okłamali. Już tak kłamali! Ale oczywiście ja im wierzyłam! Dopiero później, tak, jak przyszłam do ośrodka to mi powiedzieli, że to nie jest prawda. Więc moje pierwsze doświadczenie, jeżeli chodzi o wejście w środowisko było takie, że wszyscy kłamią. I do dnia dzisiejszego stosuję tą metodę: nikomu nie wierzę! Każdą informację, którą oni mi podają, tak, czy to odnoście wizyty u lekarza, czy to kontaktu z pedagogiem szkolnym czy z kuratorem – wszystko sprawdzam. Dzięki Bogu ustawa nam daje taką możliwość, że możemy wystosować pismo, powiedzmy do służby zdrowia, czy był termin i czy rodzina się pojawiła na badaniu. Na szczęście to mamy.*

Więc początki moje takie, wszyscy kłamią i do dnia dzisiejszego ja tę zasadę, że tak powiem, tą zasadą się kieruję w pracy. Aleksandra nie ma jeszcze dużego doświadczenia w zawodzie asystenta rodziny, jednak obecnie także zwróciła uwagę na kłamstwa rodzin, czy też niewłaściwe traktowanie asystentów: *Co mi przeszkadza w tej pracy…kłamstwa tych ludzi. Zamykanie drzwi przed nosem i udawanie, że nie ma nas w domu. Traktowania nas jako wrogów, albo, jeżeli to są rodziny zrekonstruowane, z nowymi partnerami. Bynajmniej teraz odnoszę takie wrażenie - to traktowanie nas jako potencjalnej konkurencji. W większości tych przypadków, ci ludzie próbują udowodnić mi, że są mądrzejsi ode mnie. Co mi jeszcze przeszkadza – że to jest fajne, że jest ten asystent rodziny i wchodzimy, ale wydaje mi się, że przez to, że nie mamy żadnej możliwości ich postraszenia – nie są od nas zależni nawet tym, że możemy im przyznać jakiś zasiłeczek czy coś tam. Nie ma przez to też takiej możliwości zmuszenia ich do jakiegokolwiek działania.* Część asystentek wspominała o poczuciu osamotnienia, pozostawieniu asystenta samemu sobie. Teresa opowiada: *Weszłam do rodzin i musiałam sobie sama poradzić, żeby wiedzieć jak tam później, co z nimi robić i tak dalej, bo tak jak mówię – nie miałam nawet z kim, żeby pojechać chociaż na jedne, dwa takie spotkania, co poprzedni asystent rodziny tam wykonywał i jak tam pracował poprzedni asystent. Nie wiedziałam nic i muszę sobie sama swój jakiś taki sposób na pracę z rodzinami wyćwiczyć.(…) Spodziewałam się, że to będą rodziny, które po prostu mają problemy i to nie są rodziny, które sytuowanie mają tak powiem – na poziomie średnim, bo rodzice pracują czy tam jedno. Są rodziny, w których jeden z rodziców pracuje i to też ma takie wynagrodzenie, że gdyby nie teraz 500plus i pomoc ośrodka pomocy społecznej, to nie wiadomo jak ta rodzina by sobie poradziła. Ale spodziewałam się, że to będą, że to będą rodziny z problemami, bo rodziny bez problemów nie potrzebują asystenta w swoim domu. Więc w cudzysłowie bez problemów takich poważniejszych, bo wiadomo, że każda tam rodzina ma w jakiś sposób swoje tam troszeczkę problemy.* Podobnie Julia wskazuje, że nie do końca wie, co powinna robić – jest początkującą asystentką rodziny: *Ale do końca nie jestem tego w pełni pewna, co ja mogę robić a czego, czego ja nie mogę robić. Tak po prostu sobie wybieram. Czytam dużo, jak z rodzinami współpracować i rodziny są bardzo różne. Różne mają i oczekiwania, ale i też i współpraca jest taka bardzo żmudna i ciężka naprawdę, że mimo to, że oni słuchają, że ,, tak – faktycznie, pani ma rację, może podejmijmy te działanie", po czym to się kończy tylko na moim powiedzeniu, wyjściem za drzwi i koniec tematu.* Tu również pojawia się motyw kłamstwa w działaniach rodziny, które pomimo wspólnych ustaleń nie realizują tego, co zostało ustalone. O dużej intensywności pracy w asystenturze w początkowym okresie opowiada Alicja: *Była koleżanka, która dosłownie chyba 3 miesiące przede mną również została zatrudniona na tym stanowisku*

ale ona przecierała szlaki i tak, jak wiadomo bazowaliśmy na jakichś takich materiałach, które właśnie przygotowała Izabela Krasiejko, one nie były takie oficjalne i rekomendowane przez ministerstwo, tylko po prostu takie wypracowane przez osobę z jakimś doświadczeniem i, która współpracowała przy tworzeniu tego zawodu i po prostu można powiedzieć, że my same, ja troszeczkę już się wzorowałam na tym, co koleżanka, na dokumentacji, którą koleżanka tam gdzieś wynalazła w Internecie. Kierownictwo to zatwierdziło, stwierdziło, że to jest okay i sobie wypracowaliśmy nasze dokumenty, swój sposób pracy. Pracowałyśmy całkiem inaczej, było wiadomo, że asystentura daje sporo możliwości, takiej inwencji własnej, jeżeli chodzi o pracę w terenie, o pracę z rodzinami, o to jak sobie wszystko budujemy i układamy. A i jeszcze na początku oczywiście jako osoba właśnie taka młoda, niedoświadczona, bardziej socjolożka i taka trochę poszukująca, i trochę też przerażona. Pamiętam swoje początki, jeszcze oczywiście była cała lista czekających, rodzin czekających na asystenta, więc było tak, że już pierwsze dni, że zobaczyłam dokumentację drugi dzień to byłam w terenie, i w sumie już w pierwszym miesiącu miałam komplet rodzin. Tak, z pracownikami, codziennie gdzieś albo nawet miałam już kilka wizyt w moich rodzinach, w pierwszym tygodniu zapełniłam swój komplet rodzin. Więc to było tak intensywne. Ta diagnoza też jest intensywnym czasem, ja generalnie siedziałam w książkach cały czas. Bo każda rodzina była inna. Musiałam się zapoznać z różnymi zaburzeniami, schorzeniami, z jakimiś takimi różnymi, taką też metodyką pracy, więc dla mnie początki asystentury, jako osoby, która świeżutko skończyła studia i nie ma takiego doświadczenia też pomocowego, to było takie bardzo intensywny czas dokształcania się i zdobywania wiedzy pomocowej. I dalej: *Żyłam tą asystenturą, więc wracałam po pracy i sobie szukałam tak jakiś tam materiałów, jeszcze robiłam dokumentację w ogóle, do nocy, bo chciałam sobie to wszystko opisywać i nie powiem – uczyłam się. Uczyłam się tego zawodu i pracy z różnymi, z różnym spektrum problemów w rodzinach. I tak wyglądało, tak wyglądały początki.* Asystentka w swojej opowieści wielokrotnie podkreślała, że ówczesna jej sytuacja rodzinna zdecydowanie ułatwiała intensywną pracę w obszarze asystentury i mogła sobie więc pozwolić na działania wykraczające poza standardowy czas pracy, w tym przecież także doskonalenie własnego warsztatu pracy. O dość intensywnym pierwszym okresie pracy wspomina również Kamila: *Pierwsze pół roku, pierwsze pięć miesięcy nawet nie było tragedii. Rozwaliłam większość środowisk – na zasadzie albo je wyciągnęłam z bagna albo je wyprowadziłam na prostą albo ich pozamykałam i dzieci pozabierałam – pierwsze pół roku to miałam takie 12 godzin pracy dziennie. I pierwsze zderzenie ze ścianą się okazało, kiedy się ma niestety kierownika beznadziejnego. (...)Bo w ogóle u nas praca asystenta to się w sumie niczym nie różniła od pomoc od bycia pracownikiem socjalnym.* Kilkanaście lat temu, kiedy ten zawód

asystenta rodziny jeszcze nie był tak powszechnie znany jak dziś, pojawiały się różnego rodzaju projekty. W swojej wypowiedzi Renata opowiada o tych doświadczeniach sprzed lat, kiedy w pewnym projekcie miała małą liczbę rodzin, a dodatkowo, aby zmotywować rodziny do współpracy z asystentem rodziny, otrzymywały one sprzęt AGD: *To było w projekcie, to był projekt – pierwsza sprawa to był projekt, więc ja tych rodzin dostałam dwie. Na początek. Dwie rodziny projektowe. W ciągu kilku tam miesięcy kolejnych, chyba trzech? Do tego projektu dorzucono dwie rodziny kolejne i ja wchodziłam do rodzin razem, w takiej promocji z odkurzaczem albo sokowirówką. To było takie dosyć ciekawe, dlatego że to była osoba do rodziny wprowadzana, niechęć duża, wysoki taki poziom lęku u tych osób, tak – kto tu przyjdzie i będzie im tam po garach później tam zaglądał i do lodówki. Tak złagodzono wizerunek asystenta właśnie sprzętem AGD. Dla mnie wtedy było ważne uporządkowanie tego, co zastałam. Jak ktoś nie miał szafy, to ja szukałam szafy. Jak już miał szafę, prześcieradło, grzebień do włosów, szczotki do zębów, kiedy prowadziłam tam te wszystkie informacje, że trzeba zęby w ogóle myć, kapcie nosić, włosy czesać, kąpać się. Higiena – bardzo była odczuwalna, higieniczne sprawy. Trafiłam do rodzin, gdzie higiena to tak siedziała i ja podnosiłam poziom higieny. Mój teren teraz już kilka razy większy ale wtedy to było takie zagłębie cebulowe i tam wszyscy cebulę łupali. Niektórzy w mieszkaniu, więc te zapachy od cebuli to były powodem interwencji u nas w gminie, że dzieci śmierdzą. A skarżą się pasażerowie z autobusu, więc to były początki moich takich interwencji w rodzinie – wyeliminować zapach cebuli. Trudno się nie śmiać. Tak, były takie pierwsze właśnie, że z powodu interwencji pasażerów w tym, w autobusie i do szkoły - „że trzeba coś z tym zrobić". Skoro jest smród cebuli to znaczy, że są też jakieś inne problemy. Ale wiadomo, że cebula to nie wszystko, ale to były jakieś początek pracy z rodziną akurat. Albo miałam taką rodzinę, gdzie powodem interwencji ze strony szkoły i też pasażerów, innej linii, innej linii – komunikacji miejskiej, były zapach krów. To były dzieci z gospodarstwa i mieli tam krowy i po prostu te dziewczynki doiły krowy przed wyjściem do szkoły.* Problematyka rodzin uzależniona jest zatem również od miejsca zamieszkania rodziny – z innymi borykają się rodziny zamieszkujące w małych miejscowościach, a z innymi osoby, których miejsce zamieszkania znajduje się w dużym mieście powiatowym czy wojewódzkim. Danuta wspomina: *Rodziny na wsiach są takie mniej problemowe jak w mieście, może inna waga tych problemów, bo jest ta kontrola społeczna. Ludzie się sami pilnują. Sąsiedzi wiedzą, urzędnicy wiedzą. Więc ta praca jest troszeczkę łatwiejsza, natomiast te problemy są takie jak wszędzie, w każdej rodzinie inne, ale mniej więcej do rozpoznania takie jak wszędzie.*

Przydział asystenta rodziny

Aby asystent został skierowany do rodziny, najczęściej procedura jest następująca:

1. W ośrodku pomocy pojawia się informacja o trudnościach w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczej przez daną rodzinę.

2. Pracownik socjalny przeprowadza wywiad środowiskowy, w którym sprawdza pozyskane informacje.

3. Dokonuje się analizy sytuacji rodziny i zasadność skierowania do rodziny asystenta.

4. W przypadku ustalenia, że asystent rodziny będzie odpowiednią formą pomocy rodzinie, pracownik socjalny składa wniosek do kierownika/dyrektora jednostki o skierowanie asystenta do rodziny.

5. Kierownik/dyrektor przydziela rodzinie asystenta lub występuje z wnioskiem o przydzielenie asystenta do odpowiedniej jednostki, która realizuje to zadanie.

Informacje o trudnościach występujących w rodzinie mogą się pojawiać z różnych źródeł – od pedagogów, wychowawców, kuratorów. Może być to też własna obserwacja pracowników ośrodka. W początkowym okresie funkcjonowania asystentury powyższa procedura była realizowana praktycznie w zdecydowanej większości. Obecnie coraz więcej sytuacji związanych ze skierowaniem asystenta do rodziny pojawia się na polecenie/postanowienie sądu o współpracy. Rodzina, w której toczy się postępowanie dotyczące ograniczenia władzy, oprócz nadzoru kuratora (a czasem i bez) otrzymuje zalecenie, aby podjęła współpracę z asystentem rodziny. Staje się to coraz bardziej powszechne, co wynika również z badań. Biorąc pod uwagę wszystkie przeprowadzone wywiady, to jedynie trzy asystentki podały, że nie współpracują aktualnie z rodzinami skierowanymi przez sąd. Są to zatem rodziny, do których skierowano asystenta w toku standardowej procedury. Czy zatem zachowana jest tutaj zasada, o której mówi ustawa – art.8, ust.3: *Wspieranie rodziny jest prowadzone za jej zgodą i aktywnym udziałem, z uwzględnieniem zasobów własnych oraz źródeł wsparcia zewnętrznego*[171]. Można uznać to za pozorną dobrowolność współpracy. Asystentki zwróciły również na to uwagę w swoich wypowiedziach: *To jest taka dobrowolność…Ciężko mi to nazwać dobrowolnością, bo z informacji, które uzyskuję później od rodzin, ta dobrowolność wygląda w taki sposób, że ,,albo państwo spróbują popracować z*

[171] Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie…op.cit.

asystentem rodziny przez jakiś czas, albo będziemy musieli po prostu zawiadomić sąd". I może dojść do odebrania przez sąd, to dla mnie to nie jest dobrowolność współpracy (Żaneta) czy *„Powiedzmy, że dobrowolnie! Praca najlepsza jest z tymi dobrowolnymi, ale pod warunkiem, że to nie jest efekt manipulacji. Żeby coś zdobyć, żeby coś mieć:„ bo pani Zosia powiedziała, że jak ja do pani nie pójdę, to ona mi nie da na węgiel. Bo to też tak bywa przecież - „Musisz tam współpracować! Tutaj macie dzieci, to i tamto. Wy musicie to, to." Nie wolno tego robić, ale tak bywa. Wiemy jak jest. - „Jak ja mam wam pomóc, jak wy nie współpracujecie? Musicie współpracować z asystentem rodziny i wtedy my wam napiszemy ten wniosek." Czasami trzeba behawioralnie do nich podejść, bo inaczej to, to, to tak się nie uda.* (Renata) Podobnie zresztą opowiada Kamila: *Ja mam w tym momencie dwie dobrowolne, jedną przez sąd. Swego czasu miałam pięć przez sąd, a dziesięć dobrowolnie. O ile to dobrowolnością można było nazwać, bo było fifty- fifty – my ci nie damy zasiłku, jak ty nie weźmiesz asystenta. Dobrowolność to jest tutaj rzadka albo w ogóle żadna – nie miałam chyba dobrowolnej takiej prawdziwie. Raz mi się pani zdarzyła, która przyszła i myślała, że mąż przestanie pić, jak asystenta sobie wezmą, na tej zasadzie*. Zjawisko pozornej dobrowolności pojawia się zarówno w przypadku przydzielenia asystenta rodziny na wniosek pracownika socjalnego, jak i w przypadku postanowienia sądu. W pierwszym przypadku, nawet jeśli rodzina wykazuje opór, przekazywane są jej informacje, które miałyby wpłynąć na decyzję o podjęciu współpracy. Oczywiście te argumenty często są zasadne – jeśli sytuacja jest poważna i rodzina wymaga wsparcia natychmiast. Jednakże w przypadku narzucania rodzinie wsparcia w postaci osoby, która będzie regularnie ingerować w jej życie, nie można oczekiwać konkretnych efektów. Są osoby, czy też rodziny, które chętnie skorzystają z takiego wsparcia, ponieważ są świadome zagrożeń wynikających z występujących trudności. Są też takie, które w obliczu pojawiających się problemów, będą same szukały wsparcia i w końcu trafią do ośrodka pomocy. Ale są też osoby, które nie przyjmują do wiadomości, że potrzebne jest im wsparcie, że zagrożona jest rodzina. Niektórzy problemów nie dostrzegają, czasem żyją od wielu lat w ten sposób i dotychczas nie uzyskali sygnałów ze społeczeństwa, że coś działa nieprawidłowo. Uświadomienie członkom rodziny, że ten rodzaj pomocy może okazać się dla nich niezbędny, jest niezwykle trudne, szczególnie gdy właśnie nie zdają sobie sprawy ze wszystkich nieprawidłowości, które w niej występują .

Pracownicy ośrodków pomocy społecznej działają często jeszcze przed sądową analizą sytuacji rodziny, co może oczywiście zapobiec dalszym interwencjom, jak w przypadku Heleny: *Ale tutaj też troszkę pracownicy socjalni zawsze działają, że mamy coś takiego, że sąd nakazuje współpracę dopiero po tym jak...Najpierw kurator się zwraca do nas, do mojej kierowniczki – czy rodzina by nie pracowała z asystentem rodziny. Dopiero jeżeli rodzina*

kategorycznie odmówi, powie, że absolutnie nie, to wtedy dopiero sąd sięga właśnie po jakiś tam właśnie nakaz. A jednak udaje się to przedstawić – przynajmniej do tej pory się udawało – przedstawić takim rodzinom, które gdzieś tam jeszcze w miarę racjonalnie funkcjonują, ale zdarzają się też takie sytuacje, że rodziny po prostu odmawiają. Jeśli już działania na poziomie samego ośrodka pomocy społecznej nie są wystarczające, spodziewać się można kolejnych interwencji podejmowanych przez inne instytucje – najczęściej kuratora czy sąd rodzinny. *U nas jedna rodzina była w ubiegłym roku, dwa lata temu były dwie zobowiązane. Właśnie to jest to, że pracownicy socjalni twierdzą, że sąd powinien zobowiązać te rodziny, ale sąd musi wiedzieć jaka jest sytuacja. To nie jest tak, że to sąd sobie: ,,a pani x będzie współpracowała" i tam będzie rosyjska ruletka. Szkoły nie zgłaszają takich problemów, szkoły zgłaszają tylko wtedy problemy, kiedy coś jest niezapłacone albo dziecko nie pojedzie na wycieczkę: ,,weźcie dorzućcie tam". Bo nie wiedzieli, że jest jeszcze taka instytucja jak asystent rodziny, gdzie mogą pracować i coś wypracować.* (Hanna) Możliwe, że gdyby społeczeństwo miało jasną informację kim jest asystent rodziny i czym się dokładnie zajmuje, to wtedy byłoby mniej interwencji instytucjonalnych a więcej wsparcia udzielanego osobom naprawdę chcących podjąć współpracę z asystentem rodziny. Kolejną trudnością, o której wypowiada się Hania jest to, że sądy też nie do końca mają pełny ogląd sytuacji rodziny – jednostki, które współpracują z rodziną nie zawsze zgłaszają występujące problemy, co zresztą zostało omówione w części dotyczącej współpracy. Nie należy jednak tego odbierać w kategorii przymusu do współpracy z asystentem rodziny – jakoby należało zgłaszać do sądu wszelkie przejawy zaniedbań, aby sąd wykorzystał możliwość skierowania asystenta do rodziny. Chodzi tu o to, aby reagować i mieć szerszy obraz funkcjonowania rodziny i podejmować takie działania, które są adekwatne do tego, co się tam dzieje. Nie zawsze bowiem asystent rodziny jest dobrym rozwiązaniem na występujące w rodzinie problemy.

Kiedy dojdzie już do podjęcia kolejnych działań przez instytucje, coraz częściej rodzina zostaje zobligowana do współpracy z asystentem rodziny, co nie zawsze spotyka się z pozytywnymi reakcjami ze strony zarówno rodziny, jaki i samego asystenta, na którym to głównie ciążyć będzie obowiązek dostarczania informacji o bieżącej sytuacji rodziny zgodnie z postanowieniem sądu. Gabriela mówi o swojej sytuacji następująco: *Pierwsza trudność z jaką się spotykam to jest to, że ustawa mówi o dobrowolności rodzin, natomiast jesteśmy bardzo często - przynajmniej u mnie w powiecie jest takie coś - że często jesteśmy postawieni pod murem, w momencie kiedy rodzina sądownie zostaje zobowiązana do pracy z asystentem, czyli jest do tego przymuszona, więc tam wchodzimy nie jako osoby, które mają coś pomóc, tylko jako osoby których nikt nie chce, które przeszkadzają, i praca tutaj jest na siłę. I takie rodziny,*

u mnie zalegają - mamy je (bo ja zaczęłam w 2018), są u nas 2015, 2016 rok. Mimo braku współpracy sąd nigdy nie rezygnuje. Zawsze: ,,Niech asystent spróbuje wszystkiego, czego się da.". Ja mam w tej chwili dziewięć takich rodzin zobowiązanych przez sąd i pięć pozostałych. I z tych pięć to bym powiedziała, że dwie mam takie, które absolutnie pozytywnie zaskoczyły się tym, że jest asystent. Kamila natomiast mówi o swoich spostrzeżeniach: *O! Ale takim dużym elementem, to jest nie samo kierownictwo, bo jest jeszcze jedna rzecz, która mnie sama boli, od kiedy ja pracuję w asyście, czego nie było na początku a teraz mam nagminnie – to kierowanie asystenta przez sąd! Sądy zrobiły sobie z asystentów darmowych kuratorów. I najfajniejsze jest takie, że taki sąd nie ma pretensji do swojego kuratora, który du…daje* (wulgaryzm), *nie przyjeżdża w środowisko, tylko ma największe pretensje do asystenta, czemu on nic nie zrobił, czemu tej rodzinie nie pomógł!* Jaka jest skala tego zjawiska? Hania dość trafnie komentuje: *Ale sąd daje już wszystkim! Już wszystkim! - dziecko 16 lat - współpraca z asystentem rodziny. Na co tam współpraca? Co ja tam zrobię przez dwa lata, gdzie dziecko się dobrze uczy, a że rodzice mają jakiś konflikt ze sobą? To jest takie czasami nieuzasadnione, ta współpraca.* Z badań wynika, że wsparcie asystenta rodziny na polecenie sądu stanowi ponad 40% wszystkich współpracujących z asystentem rodzin[172]. Jak to wygląda w odniesieniu do pojedynczych przypadków? Są osoby, które deklarują niewielką liczbę takich rodzin: Sabina - *Przez sąd…Może trzy? Może trzy…* (łączna liczba - jedenaście rodzin); Renata - *Mam zobowiązania sądowe aktualnie trzy.* (łączna liczba – piętnaście rodzin; Aleksandra - *Mam jednego pana, który jest zobowiązany przez sąd* (łącznie trzynaście rodzin); podobnie do trzech rodzin zobowiązanych deklarowały jeszcze dwie asystentki. Niestety, duża liczba rodzin, które podjęły współpracę z powodu nakazu pojawia się w wypowiedziach kilku asystentek: Lidii - *Mam sześć rodzin w tej chwili, połowę. Przez sąd*; Zofii - *W tej chwili mam dużo, chyba ¾ rodzin mam sądowo. Kolega ma wszystkie sądowe;* Żanety - *Tak 1/3 gdzieś;* Matyldy – *Ale wiadomo jak ,,dobrowolnie"? Bez postanowień. Jedna!* Weronika odnosi się do łącznej liczby rodzin w ośrodku skierowanych przez sąd: *Ogólnie u nas w ośrodku objętych asystenturą jest dwadzieścia rodzin, z tego osiem jest sądownie.* Obraz zjawiska, prowadzonej w takich przypadkach pracy czy też osiągniętych efektów może się różnić od sytuacji, gdzie ten asystent pojawia się w rodzinie z własnego wyboru czy też polecenia pracownika socjalnego. Z jednej strony współpraca może nie być dobra, może być dużo oporu i tym samym ostatecznie trudno wykazać pożądane efekty. Może być jednak swoistą motywacją do zmian – tu przecież ważą się losy rodziny. Dorośli członkowie powinni zdawać sobie sprawę, że to może być dla nich

[172] Wyliczenia na postawie wypowiedzi asystentek rodzin

ostatnia szansa na poprawę i pozostawienie dzieci w rodzinie biologicznej.

O kwestii pisania sprawozdań do sądu w związku z objęciem asysteturą rodzin, które postanowieniem sądu zostały zobligowane do współpracy również w swoich narracjach opowiadały asystentki, w tym m.in. Zofia: *To jest nasz ból, bo my mamy dużo sądowych i sąd się ciągle nie zgadza, więc mamy bardzo złą tą sytuację. Trzy mam takie, to chociaż oddechu nabiorę, bo do tych trzech idę raz na jakiś czas. Bo tam dzieci nie ma, pani nie chce, żeby wróciły a sąd się upiera. Więc od czasu do czasu idę przed sprawozdaniem. Też u nas się zmieniło, że sprawozdania zawsze kiedyś były właściwie co pół roku, teraz mamy tak, że nawet dają w trybie zabezpieczenia przed rozprawą asystenta, bo u nas są długie terminy oczekiwania. I sprawozdanie pierwsze po miesiącu, drugie po trzech, kolejne po sześciu miesiącach lub mam też napisane często – lub na żądanie sądu.* Dagmara w swojej wypowiedzi podkreśla, jak bardzo czasochłonne jest pisanie sprawozdań do sądu: *Przede wszystkim czasem się czuję jak sekretarka sądu, bym tak powiedziała, bo praktycznie wszystkie rodziny, które mamy, które akurat są u mnie to tak, to są sądowe, czyli we wszystkich są sprawozdania do sądu. I te sprawozdania nasz sąd najczęściej orzeka co 3 miesiące żeby były, albo co miesiąc. Jedna rodzina była co miesiąc – ale powiedzmy, że tak co 3 miesiące. Do rodzin piszę…do sądu piszemy o rodzinach dużo, to jest często. I to, jak dużo wnosi realnie a czas na to tracimy, maksymalnie. Po prostu cała moja energia z tej pracy się zabija, wytraca się na pisaniu sprawozdań do sądu.* (…) *Tak patrząc, w tamtym roku nawet sobie napisałam , że pięćdziesiąt jeden sprawozdań napisałam do sądu. Nie wiedziałam, że aż tyle mogę napisać w jeden rok pracy. Ze względu na tą papierologię, to wychodzi dużo, patrząc, że nie możemy za bardzo - ja powiem szczerze się skupić na pracy z rodziną, muszę się skupić na pracy do sądu – na pisaniu do sądu głównie. Najgorsze (kiedy) te miesiące wypadają w tym samym czasie, te wszystkie sprawozdania, półtora, miesiąc, trzy miesiące jest ciężko. Ostatnio. To mnie tak obciąża, dlatego pewnie o tym dużo mówię.* O istotnych problemach związanych z przedkładaniem sprawozdań dla sądu opowiada Kamila: *Takim przykładem kolokwialnym, była sytuacja, gdzie definitywnie ja pisałam sprawozdania! Samo pisanie sprawozdań! Ja miałam sprawę matki, gdzie ja na tą rodzinę musiałam pisać sprawozdania co dwa tygodnie. Ja się bawiłam tak przez rok czasu. Tam było tyle sprawozdań, że to się w głowie nie mieści a najfajniejsze jest to, że ośrodek pomocy, czyli my zostaliśmy zobowiązani do sprawozdań co dwutygodniowych, a kurator co do comiesięcznych. To już było taki strzał w kolano dla nas, że to myślałam, że tą Nowakową to rozniosę. Poszłam na sprawę, i ona się pyta mnie, mimo, że miała tyle notatek, sprawozdań co dwa tygodnie, ile razy była hospitalizowana psychiatrycznie i w ogóle, i w szczególe. I ona mnie jeszcze wzięła na żebym ja jeszcze przy tej rodzinie to powtórzyła. Ta*

matka do dzisiaj mnie na facebooku wyzywa, wszystkim opowiada, jak to asystent jej dziecko zabrał i tak dalej. Niektórzy w to wierzą, niektórzy mnie tam po kątach wyzywają, że tam dziecko zabrałam i tak dalej. Natomiast ja też mam świadomość tego, że ona przy mnie by dzieckiem rzuciła. Problem polegał na tym, że tego by nie było miejsca, gdybym ja nie ingerowała w to aż tak bardzo, jak sąd tego chciał. Czyli te sprawozdania co dwa tygodnie, czyli te, te, te zeznania – dwa razy byłam na zeznaniach u nich. Przy nich samych, ja musiałam przy nich, przy tej matce prosto w twarz i wiedziałam, że już tam współpracy nie będzie, a mnie jeszcze zostawiła ta sędzina, że pani się nie nadaje do opieki nad dzieckiem. I ona, ta sędzina miała w to wyrypane, bo to nie ona będzie wchodziła w środowisko i potem będzie musiała z siebie debila robić. Bo ja tu mam panią wzmacniać i pomagać, natomiast logiczne, że to, co ja powiedziałabym sędzi, nie powiedziałabym jej. Cała wypowiedź tej asystentki pełna była emocji, używała również słów powszechnie uznanych za wulgarne. Pokazuje to też w pewnym stopniu, jak bardzo te trudności jej osobiście dotykają. Faktycznie – poruszana w wywiadach kwestia nie tylko przedkładania pisemnych informacji o sytuacji rodziny a również powołanie asystenta rodziny na świadka w sprawach często związanych z ograniczeniem czy pozbawieniem władzy rodzicielskiej, wymagają od asystenta pełnej odpowiedzialności za przedstawione informacje, narażając go tym samym na trudności na linii współpracy z rodziną. Z jednej strony asystent ma być osobą wspierającą rodzinę, pomagającą wyjść jej z trudnej sytuacji życiowej, a z drugiej wymaga się od niego funkcji kontrolnej, dla której nie ma miejsca w dobrze rozumianej asystenturze. I znów – nie mowa tu o skrajnościach, gdzie dzieciom dzieje się nagminnie krzywda, gdzie ta sytuacja rodziny jest niezwykle trudna i wymaga interwencji w trosce o bezpieczeństwo jej członków. Niemniej należy pamiętać, że w przypadku, gdy oficjalnie należy opowiadać o szczegółach z życia codziennego rodziny, współpraca z rodziną będzie utrudniona. Bo niestety bywa tak, że pomimo różnych działań i narzędzi wykorzystanych przez sąd, często asystent zostaje przy rodzinie i nadal ma z rodziną pracować. O swoich doświadczeniach opowiedziała też Danuta: *Takie podejście do sytuacji osób, których nie znają. Oni na podstawie dokumentów tylko mogą tą sprawę rozstrzygnąć i jakoś tak nie starają się zagłębić. Nie polegają na opinii osób. Raczej unikam się bycia świadkiem w takich sprawach, unikam też pisania informacji o rodzinach, bo miałam taką sytuację na początku mojej pracy, że poprosił mnie kurator o opinie o rodzinie i po prostu starałam się tą opinię troszeczkę złagodzić, ponieważ w tym momencie nic się w tej rodzinie nie działo. Ona miała taką negatywną opinię środowisku i w sądzie, ale w tym momencie, kiedy ja z nimi pracowałam, nic złego się nie działo, jedyną rzeczą, którą tam napisałam, taką mało pozytywną było to, że pani unika czasami spotkań z asystentem, i proszę sobie wyobrazić, że ja tak gdzieś po pół roku*

przyjeżdżam, a pani do mnie z pretensjami, jak ja w ogóle mogłam napisać, że ona unika ze mną spotkań? Sobie myślę: ,,Matko!" W sumie błaha sprawa.

Nie zawsze asystent jest automatycznie zobligowany do wysyłania sprawozdań do sądu. W swojej narracji Alicja opowiada o wypracowanych procedurach występujących w ośrodku, którym pracuje: *Z tego, co pamiętam to na osiem rodzin, mam pięć zobowiązanych. Tylko, że moja sytuacja jest specyficzna, bo kiedyś, jak zaczynałam pracę, i to były takie też początki asystentury w gminie, bo mamy Sąd Okręgowy, mamy też OPS, więc instytucje takie lokalne. My się tam wszyscy znamy i w ogóle. Na początku nie było asystenta, więc sąd nie korzystał z tego narzędzia ale później jak już właśnie pojawili się asystenci, to oni tak pomału, zaczęli je stosować. Dopiero później dostawaliśmy informację o postanowieniu sądu do przydzielenia rodziny. Odpisaliśmy, że z dniem jakimś tam rodzina podjęła współpracę z asystentem i w sumie można powiedzieć, że dostawaliśmy takie pismo i w sumie się brało tą rodzinę. Ale to było kiedyś. I tak nauczyliśmy sąd, że my nie piszemy do nich z automatu żadnych sprawozdań, tylko oni mają nam wysłać pismo o napisanie sprawozdania, Czyli mi się wydaje, że też mieliśmy fajny układ.* Sabina natomiast opowiada o sytuacji, gdzie rodziny zgłosiły, że mają współpracować z asystentem z uwagi na postanowienie sądu, jednak ośrodek pomocy społecznej nie otrzymał żadnego oficjalnego potwierdzenia: *To właśnie tutaj z tym też miałam dylemat, bo mam niektóre, które są zobowiązane przez sąd, ale sąd nie wysyłał do nas obowiązku składania sprawozdań. Czyli tylko nakazał tej rodzinie współpracę z asystentem. Czyli to, w tej sytuacji, jeżeli mi klient powie: ,,Przepraszam panią, bo ja muszę, bo mi sąd kazał." to współpracuję – idzie pracownik, robi wywiad i kontrakt podpisuje. Ale jeżeli jest ktoś, kto nie powie tego, to ja nawet tego nie jestem w stanie zweryfikować, bo ja tego nie wiem, czy ma.* Podobnie sytuacja wygląda w przypadku Renaty: *W każdym razie te trzy rodziny. Z tym, że tak: to jest dosyć ciekawe zagadnienie z tymi kwestiami rodzin przez sąd, ponieważ tylko rodzina dostaje informacje o tym, że jest zobowiązanie sądowe, bo przecież my nie dostajemy. Więc albo się ujawni, albo się nie ujawni, ewentualnie jak wie, to kurator. Ale mam takiego jednego pana, gdzie my w ogóle dokumentów nie widzieliśmy, on gdzieś z Polski przyjechał w ogóle do nas, jakiś tam czas temu. I on się uparł, sam przyszedł i powiedział, że on bardzo prosi o asystenta rodziny.*

- *,,Czy ma pan jakieś problemy?"*

– *,,Nie, nie mam."*

- *,,No to po co pan prosi?"*

- *,,No bo mi sąd kazał."*

- *,,No to pan pokaże ten dokument."*

- *,,A ja nie mam."*

- *,,A to gdzie pan ma?"*

- *,, A zostały w starym mieszkaniu."*

- *,, No to nie wiem – pan napisze do sądu, to panu prześlą czy jakoś,"*

Ale nie, on potrzebuje, bo go będą pytać. Kurator może się skontaktować i tak dalej. Więc mam takiego pana, który generalnie twierdzi, że problemów absolutnie żadnych nie ma i to też taki jest akurat chłop, mój rocznik, taki już stary dziad, że tak powiem. W miarę tam i gotuje i sprząta, i stara się…z pracą różnie, ale tam zawsze zarobi tyle, że potem dwa tygodnie siedzi w domu. Ale zapłaci za czynsz, za to, za to, za to, zrobi zakupy – chłopcom coś pokupuje, żona mu płaci alimenty, bo to ona ich opuściła – dzieciaków, zostawiła z nim. Ale tam były jakieś pyrypałki, to po prostu sąd tam wkroczył i kurator. Ale już ma nową. Ona nie wie, jak ma z chłopem pracować szczerze mówiąc. Bo facet wszystko wie przede wszystkim. Co ta mu buzię otworzy, to mówi: ,,Przecież pani wiem. Przecież wiem. Przecież wiem." Także praca z taką osobą, która chce, bo ktoś go naciska, ale on nie chce pomocy, ale chce, żeby był. A co ma robić? Właśnie, bo on nie określa swoich obszarów. Trudno z nim rozmawiać, bo on właściwie mówi co zrobił, co zdobył, co jest okay. I rzeczywiście – dzieci są lubiane, mają dobrą opinię w szkole. Nic się z nimi nie dzieje, nawet jak się do niego przychodzi to mówi: ,,A wie pani? Wczoraj upiekłem chleb!" I daje chleb. Następnym razem: ,,Albo mój pasztet z żurawiną, poczęstuje się pani?" - ,,A to ciasto zrobiliśmy z chłopcami." I on to naprawdę robi! He! Ogródek – teraz już na wiosnę szykuje, że będzie uprawiał. To nawet nie mogę powiedzieć: ,,Panie! Będzie tam swoje warzywka, to pójdziemy i tam sobie tego, pan sobie zrobi ten…" On wszystko potrafi. Mechanik, firmę prowadził, jest zorientowany w polityce, w ekonomii, we wszystkim. Takiego jeszcze mistrza nie miałam, a teraz mam. Bo jest z sądu, dokumentów nie widzieliśmy a jestem u niego asystentem. I przychodzę i spędzam u niego czas, a chłopczyk przychodzi i mówi: ,,Jejku ja panią lubię! Jak ja panią lubię!" I się przytula. Ja mówię: ,,Mój Boże! Normalnie idealna rodzina!" Ale jestem tam. Nie wiem, jak długo to wszystko potrwa, bo nie mogę takiego rzeczywistego planu napisać, bo pan nic nie potrzebuje, nic nie chce. Przypadek ten pokazuje, jakie niewłaściwie działa przepływ informacji między instytucjami. Do ośrodka pomocy społecznej zgłasza się rodzina, która deklaruje, że została zobligowana do

współpracy z asystentem rodziny. Nie ma na to żadnego potwierdzenia, a przede wszystkim nikt jej nie szuka – ani dotychczasowy ośrodek, ani kurator czy szkoła. Asystentka opisuje dość pozytywnie sytuację tej rodziny, niemniej przecież sprawa mogła dotyczyć zupełnie innych osób, z poważnymi problemami czy też stosującymi przemoc wobec dzieci. Innym aspektem tej sytuacji przedstawionej przez asystentkę jest to, że współpraca z rodziną jest pozorna – nie ma konkretnego, rzeczywistego planu pracy, rodzina nie przejawia problemów, które wymagają interwencji, więc jaka jest zasadność pracy z taką rodziną? Czy jedynym argumentem miałaby być obawa, że ktoś o to zapyta, znajdzie, rozliczy? Można byłoby w zamian podjąć współpracę z inną, potrzebującą rodziną. Pojawia się tu jednak bardzo istotny element. Nie jest łatwo kończyć współpracę, narzuconą przez sąd.

Asystentki w swoich wypowiedziach wspomniały o tym, że nie mogą zakończyć współpracy z takimi rodzinami. Czasem wynika to z obawy przed ewentualnymi konsekwencjami, czasem jest to ogólne zarządzenie kierownictwa. Beata obecnie zajmuje się osiemnastoma rodzinami, co jest niezgodne z prawem, jednak nie zostały poczynione żadne kroki, aby sytuację zmienić. Kwestia dotyczy między innymi rodzin ,,sądownych" i związanego z tym zalecenia kierownika: *Kierowniczka o tym wiedziała, nic z tym nie zrobiła, ja nie mogłam się żadnej rodziny pozbyć, bo chciałam się takiej jednej pozbyć, która w ogóle nie współpracowała ze mną. Dostałam kobietę z sądu, dzieci jej zabrali, ona była alkoholiczką, nigdy jej nie było w domu, nie mogłam się z nią skontaktować. Od czasu do czasu jeździłam i tak to się kręciło. Ale kierowniczka nie pozwoliła słuchaj mi jej zdjąć w ogóle, napisać pisma do sądu nic, bo jest sądowna i tak mi wisiała. A reszta rodzin to była taka, że musiałam czekać, aż tutaj uporządkują te swoje sprawy, nie mogłam ich ot tak pozbyć się, bo mam osiemnaście rodzin. Jeszcze socjalni mi dorzucali. Kierowniczka przymykała oko, a jak przyjdzie kontrola, to nie wiem, kto będzie za to bekał.* Zofia również odnosi się do współpracy narzuconej przez sąd: *Ja tu ciągle jestem, a że ciągle coś zmieniam, to oni mają jeszcze rodziny z 2016 i 2017 roku. Tak że masakra. Ale sąd się nie zgadza, bo to sądowe są, takie najgorzej. Mamy czasem takie rodziny, że dopóki jest asystent to jakoś to jest, a jak nie będzie, to być może będą zabrane dzieci. Więc, żeby to nie było tak, że kończymy, idzie pracownik socjalny, a za 3 miesiące, jak uznaje, że jest źle, to wraca asystent. Żeby nie było ciągłości, ale lepiej tak, że ktoś po prostu często te upośledzone też osoby. Te z orzeczeniem. To po prostu tam nie będzie dobrze. I tam zawsze jakiś ktoś musi być, że podpowie.* Często właśnie takim argumentem, dla którego pozostawia się asystenta w rodzinie, jest właśnie wizja pozostawienia dziecka w rodzinie biologicznej. Koszty utrzymania jednego dziecka w pieczy zastępczej są znacznie wyższe niż w przypadku pracy asystenta. Dodatkowo brak rodzin zastępczych i miejsc w placówkach

powoduje, że asystent rodziny prowadzi pracę z rodziną do uzyskania pełnoletności przez małoletnie dzieci. Matylda wspomina o zauważonym w tym obszarze problemie: T*ylko opieszałość sądu jest masakryczna? Sędzia jest dobry przy tej sprawie akurat i uważny. Ale jest jeden problem – to jest rodzina wielodzietna, a pan dyrektor nie ma rodziny zastępczej dla siedmiorga dzieci. To jest przerzucanie się papierami, to jest rzucenie papieru pod tytułem ,,Przyznajemy pani asystenta"* O podobnych doświadczeniach opowiada też Aleksandra: *Nie wiem, na co czeka mój ośrodek. Poczekajmy, chociaż jedna rodzina zastępcza mi powiedziała, że to tylko w naszym sądzie jak ma te dzieci z tych innych takich placówek. To tylko ten sąd taki opieszały i tak ciężko idzie zabieranie tych dzieci.*

Co jednak zrobić, kiedy asystent rodziny ma już maksymalną liczbę rodzin objętych wsparciem? Nie zawsze jest przecież sytuacja komfortowa, w której jedno czy dwa miejsca są zabezpieczone na potrzeby związane z przydzieleniem asystenta rodziny przez sąd. O trudnościach związanych z dużą liczbą rodzin przydzielonych przez sąd opowiada Matylda: *Nie ma otwartej dyskusji nad tym, co można zmienić, jeżeli idzie z sądu na dziesięciu asystentów, bo tylu nas jest – ja w Dobrym Mieście pracuję. Marzec to już był maks – wszystkie dziewczyny po dziesięć, z ,,sądówek" – dziesięć dziewczyn po piętnaście rodzin, gdzie dla mnie to jest abstrakcja – piętnaście rodzin to jest abstrakcja. Ja w tej chwili mam rodzin trzynaście i czterdzieści…prawie pięćdziesiąt osób. Pod sobą. To jest abstrakcja! Ja nie pomogę! Ja jestem tam tylko pionkiem. Jakbym miała sześć rodzin – dam radę. Bo tak miałam w poprzednim ośrodku – dam radę i pociągnę. Tutaj nie będzie żadnych efektów. Ja nie mam dla nich czasu!* Warto pamiętać, że rodziny zobowiązane do pracy przez sąd, to najczęściej rodziny z dużym bagażem doświadczeń i problemów, które niejednokrotnie odznaczają się trudną sytuacją życiową, a tym samym też i stopień trudności we współpracy jest wysoki.

Asystentki często wspominały, że w przypadku braku miejsc, te rodziny po prostu oczekują w kolejce. Alicja mówi: *Znaczy ja mam generalnie maks – piętnaście. Jeszcze u nas są, w kolejce czekają. Tak że u nas jest taki trochę niedobór, bo są dwie asystentki – razem trzydzieści rodzin. Poza projektem tak licząc, a są jeszcze osoby, które muszą mieć asystenta, ale jeszcze muszą poczekać, bo na razie nie ma miejsc. Biorąc pod uwagę, że niedługo rusza druga tura projektu i ja też chcę zamknąć dwie rodziny, to myślę, że tak z pięć miejsc mi się zwolni. Natomiast na ten moment to wygląda tak, że nie było asystentów, bo ja poszłam na macierzyński, tych rodzin było za dużo, my też już sobie wypracowaliśmy, że chcemy mieć powiedzmy osiem, może dziewięć rodzin, ale dziesięć to już jest dużo dla nas i nasza dyrekcja na to przystała, więc sądy pisały, wydawały te postanowienia w nieskończoność. Była pandemia, nie było asystentów i nikt nie brał tych rodzin. Ja teraz wróciłam po przerwie i mam*

rodzinę, która czekała 2 lata na asystenta i po prostu wiedząc, że tam było postanowienie sądu, nawet jakoś nikt mi nie powiedział i nawet nie napisałam pisma do sądu, że ja zaczęłam współpracę i po prostu współpracowałam. Ta współpraca idzie, sąd nie upomina się o sprawozdania. Niby jest postanowienie sądowe, ale nie ma, tak jak kiedyś takiego nadzoru. Ale to jest wynikiem – moim zdaniem – tylko i wyłącznie zamieszania takiego związanego z tą pandemią i rzeczywistą sytuacją. *Są głównie rodziny z nadzoru sądowego, ale sąd nie monitoruje tego. Była pandemia, my im pisaliśmy, że nie możemy wziąć, bo tam OPS coś uzasadniał. Jak wróciłam, uzasadniał, że brak jest kadry czy po prostu w momencie pracy zdalnej asystenci nie podejmują współpracy z nowymi rodzinami. Sąd sobie odpuszczał, nie dopytywał, nie prosił o sprawozdania, rodziny sobie czekały, czasami rok, czasami dwa lata…Ja mam takie rodziny, gdzie sytuacja zupełnie się zmieniła i wydaje mi się, że chciała zakończyć, wtedy bym napisała notatkę, że kończę po prostu współpracę, czy tam wnoszę o zakończenie współpracy i uzasadnienie. Ale na pewno ta współpraca z sądem dziwi. Nie wygląda tak, jak klasyczna współpraca, praca z rodziną, która ma nadzór.* I dalej, o ustaleniach, co do liczby rodzin: *Natomiast tak się składa, że nie ma jakichś takich pilnych rodzin, to jest optymalnie u nas - przyjęliśmy, że jest osiem rodzin i czekamy aż nam się jakieś miejsce zwolni i wtedy bierzemy kolejną. Ale to nie jest mój pomysł, to po prostu tak wyszło w praniu, bo przedtem miałam dwanaście rodzin, bywało, że czternaście z monitoringiem. Przede wszystkim punktem wyjścia jest to, że u nas nasza kierownik w dosyć taki mądry sposób mam wrażenie, weryfikowała te rodziny do objęcia asystenturą. Mówiliśmy, że nie wezmę w tym miesiącu tej rodziny, czy mogłaby 2 miesiące poczekać, ale braliśmy generalnie, jak sąd zlecał do objęcia asystenturą. Mieliśmy też taki układ, że w momencie kiedy stwierdziliśmy, że ta rodzina nie chce współpracować – znaczy miałam taką sytuację, kiedy rodzina wyzywała mnie jak przychodziłam, to bez problemu kończyłam współpracę. Nie było tak, jak tu widzę, że dziewczyny się na forum martwią, nie wiedzą, co mają zrobić. Kiedy ja przyszłam, a rodzina w drzwiach powiedziała mi: „Znowu przyszła ta pierd….ta" to po prostu podziękowałam, wyszłam stamtąd. Powiedziałam Wioli. Oczywiście, to nie była jedna sytuacja, tylko po prostu na podstawie dłuższej współpracy stwierdziłam, że nie da się, są niechętni i nie wyobrażam sobie pracować w takich warunkach, kiedy sąd nadal obligował do współpracy, a my widzieliśmy, że tylko…Wiadomo, że też to wymaga pół roku. Żeby móc napisać do sądu, może nie do sądu - do sądu chyba nie zdarzyło mi się, ale kiedy obejmowaliśmy asystenturą i po roku już można było powiedzieć, że rodzina nie rokuje na osiągnięcie efektu, to też kończyliśmy. Czyli, jak widzę, że dziewczyny się męczą, że nie wiedzą, co zrobić, jak zakończyć i tak dalej, to u nas w ogóle nie było, nie ma takiego problemu. To się tak czysto na rozum. Podchodzimy do,*

do tych spraw. Jeżeli coś jest nieosiągalne, to kończymy. O braku współpracy w przypadku rodzin zobowiązanych przez sąd, jest on informowany. Można zatem formalnie zakończyć współpracę z taką rodziną i tym samym dać szansę kolejnej, która się kwalifikuje. Wymaga to jednak zapisów w prawie, wytworzenia procedur chociażby na poziomie ośrodka, aby można było podjąć takie działania. Efektem ubocznym zwiększającej się liczby rodzin obligowanych przez sąd do współpracy z asystentem jest przydzielanie asystentowi więcej niż maksymalna zakładana liczba rodzin. Jest to praktyka oczywiście niezgodna z przepisami prawa, jednak nie sposób nie wspomnieć o jej istnieniu – wypowiedzi Beaty i Zofii prezentowane były już wcześniej. Lidia zwraca także uwagę na ten problem i choć sama obecnie nie doświadcza podobnej sytuacji, to odnosi się do doświadczeń koleżanek: *To znaczy akurat pisałam sprawozdanie do CASu z 2021, to dziewiętnaście miałam. Przez rok zamknęłam, teraz w grudniu jedną zamknęłam, to mam dwanaście. Ale to tak zawsze dochodzi, dochodzi wyżej. Nie, nie przekracza, chociaż słyszałam o takich przypadkach, jak przekracza, bo są dwie dziewczyny w innym ośrodku, i pytałam się ile mają rodzin, to mówiła, że po szesnaście. Jak to możliwe, że macie po szesnaście? ,,A co ty się boisz" – mówi - ,,Jedną rodziną to się łatwo wytłumaczyć". Wychodzą z założenia, że przyjdzie kontrola, to się będą tłumaczyć. Ale nie, u nas to by nie przeszło. Nie, to u nas takie służbowe sprawy są na pierwszym miejscu. Miałam takie sytuacje, że już dochodziło do piętnastu i były szykowane następne, ale tam mi dano do zrozumienia, że mam zamknąć coś, co jest takie najmniej uciążliwe. Zresztą też wcześniej, to się tak bałam zamykać, a teraz sobie myślę, że jeżeli ja wiem, że ona chce mieć tylko asystenta po to aby czerpać z tego jakieś korzyści, bo na przykład: ,,Pani mnie umówi do lekarza" a wiem, że już jest w stanie to sama zrobić, to…to też nie biorę czasami pod uwagę rodziny. Wcześniej to tak się wahałam, a teraz już tak bardziej polegam na sobie. Skoro myślę sobie, że trzymam je, bo mam taką panią, którą chcę wkrótce zakończyć, bo już lata, lata, ,,Niech pani jeszcze będzie." A wiem, po co mnie potrzebuje – tylko po to, że jej się nie chce różnych rzeczy zrobić i wiem, że ona je umie, to nie, nie będę słuchać. Odpowiednia motywacja we wniosku do zakończenia powinna wystarczyć.* Z przeprowadzonych badań wynika, że część asystentek nie ma maksymalnej liczby rodzin pod opieką. Jest zapis w ustawie, mówiący o tym, że liczba ta powinna być uzależniona od stopnia trudności i skali problemów. Krystyna uważa, że liczba rodzin, które są pod jej opieką, jest wystarczająca z uwagi na małe doświadczenie zawodowe: *Ja mam aktualnie dziewięć. Brakuje i dobrze, że na razie tyle. Powiem, że jak na początkującą, to tak wystarczająco.* Helena wspomina, że obecnie liczba rodzin wynosi osiem, jednak sytuacja zawsze się może zmienić: Teraz pracuję z ośmioma rodzinami. *Dokładnie, na całym etacie. (…) To jest taka bardzo płynna sytuacja, bo teraz jest ich osiem a za chwilę może ich*

być dwanaście, i tak to jest. Zdarza się przecież, że nagle ośrodek pomocy społecznej otrzymuje informacje o potrzebujących wsparcia kilku rodzinach i liczba rodzin, którymi zajmuje się asystent wzrasta. Agata przyznaje, że przy mniejszej liczbie podopiecznych może się bardziej skupić na pracy z daną rodziną: *Dziesięć. Powiem szczerze, że bardzo fajnie, bo faktycznie się da wtedy z tymi rodzinami pracować, jeszcze dwa, dwa – trzy miesiące temu miałam rodzin trzynaście, to powiem szczerze, że było to takie…Gdzieś coś się u jednych wysypało, zaraz się u drugich wysypało i w zasadzie nie wyobrażam sobie mieć piętnaście rodzin i wszystkim poświęcać maksimum czasu. Żeby wiadomo – nikogo nie faworyzować ani nikomu nie umniejszać, to piętnaście rodzin, to myślę, że to jest jakieś nieporozumienie.* Piętnaście rodzin pod opieką jednej osoby, to faktycznie dość dużo, biorąc pod uwagę różnorodne problemy, jakie spotykane są w rodzinach, indywidualne podejście do każdej z rodzin a dodatkowo jeszcze organizację własnego warsztatu pracy. Badane asystentki rodzin, kilkakrotnie wspominały o braku odpowiedniej współpracy na linii ośrodek pomocy społecznej (tu w odniesieniu do zatrudnionych w nich asystentów) – sąd rodzinny. Nawet w przypadku, gdzie asystent rodziny informuje - we wspomnianych już wcześniej sprawozdaniach - o nieprawidłowościach czy zagrożeniu bezpieczeństwa dzieci, nie zawsze odzew jest adekwatny do sytuacji. O takich spostrzeżeniach mówiła Hania: *Ja listy piszę do sądu, o jak ja piszę! Tamten kurator do mnie: Po co ty to te piszesz, ten Kowalski ma cię już dosyć. Niech w końcu zacznie czytać to, co ja piszę. A nie tylko ja piszę, że tak i tak aż w końcu… I to zasługa społecznego (kuratora) zabieramy dzieci, bo nie było już szans…Ile to już się można bawić – Ja zajeżdżam a dziecko pietruszkę je? I co, nie może? Może, owszem, ale gdyby ona była czysta, a nie z ziemi wyrwana, brudna. Po węchu doszłam, że to pietruszka.* W przypadku Zofii natomiast: *Często się zdarza i to już z doświadczenia mogę powiedzieć, że w rodzinach, w których naprawdę sąd powinien lekko potrząsnąć rodzicami, ,,lekko" mówię, przez dozór kuratora, to sąd nie robi nic i uznaje, że sytuacja jest właściwa, i potem taka rodzina macha nam tym postanowieniem sądu przed nosem – przecież sąd nie widział problemu, to co wy od nas chcecie! A zdarzały mi się, chyba dwa takie przypadki, gdzie ja osobiście sądziłam, że sąd tam nie ma co szukać, bo rodzina idzie w dobrym kierunku, bo to jest jakiś zbieg okoliczności, pewnych takich niekorzystnych sytuacji, które się zdarzają, a sąd jednak tam tupnął. Ja już planowałam zakończenie współpracy z powodu realizacji planu pracy i wypracowania tych pozytywnych efektów a sąd wtedy kuratora przydzielił.*

Realizacja spotkań z rodziną

Praca asystenta rodziny to najczęściej praca w terenie, co już niejednokrotnie było podkreślone przy okazji analizy innych obszarów asystentury. Praca z rodziną przebiega w większości w miejscu zamieszkania rodziny. Zdarzają się jednak sytuacje, kiedy spotkanie odbywa się w innym miejscu, choćby w ośrodku pomocy społecznej. Niemniej najczęściej to asystent odwiedza rodzinę. Z narracji wynika, że są to wizyty dość częste – przynajmniej raz w tygodniu odbywa się spotkanie z rodziną. Tak też właśnie przedstawia to Patrycja: *Na pewno staram się raz w tygodniu. Niektórzy robią tak, że dzwonią, rozmawiają przez telefon dajmy na to w jednym tygodniu, a w jednym tygodniu jeżdżą do niektórych. Ja się staram raz w tygodniu być. Przynajmniej przez pół godziny. To jest minimum. Zazwyczaj tak z godzinę jestem, czasami dłużej. Pół godziny, jak już nie mam co z nimi danego tygodnia zrobić. Uważam, że te pół godziny…bo niektórzy też mogą robić taki wpad i wypad. Ale ja uważam, że to nic nie da, bo się niczego nie dowiemy, nie zobaczymy, tylko lukniemy, a nie po to jesteśmy, więc to tak najlepiej, żeby to była godzina, to tak optymalnie mi się wydaje, bo też rozumiem, że te osoby mają też swoje jakieś sprawy. Też mają dużo spraw do załatwienia, jak to są rodziny wielodzietne – tu przedszkole, tu szkoła, tu coś tam. Nie zawsze też wszyscy są, więc staram się im dawać pewną swobodę i dystans w działaniu, żeby też mieli czas na swoje rzeczy.* Helena podobnie odwołuje się do cotygodniowych wizyt w rodzinie, zaznaczając jednocześnie, że inaczej w przypadku rodzin z umieszczonymi w pieczy zastępczej dziećmi: *Bardzo różnie, ale tak raz w tygodniu to koniecznie. Na chwilę obecną to mniej więcej tak wygląda, natomiast wcześniej miałam też rodziny we wcześniejszym etapie, u których byłam też codziennie. Były też takie rodziny, ale tutaj też niepełnosprawność intelektualna, samotne wychowywanie i małe dzieci. To jest taka kompozycja, która właśnie spowodowała, że były takie rodziny, gdzie byłam u nich codziennie. Ale jak powiem, że raz w tygodniu, to będzie takie wypośrodkowanie. Natomiast jeśli pracuję z rodziną, która ma dzieci umieszczone w rodzinie zastępczej, to wtedy jest to raz na dwa tygodnie.* Renata odwołuje się natomiast do innego czynnika warunkującego częściowo częstotliwość wizyt u rodzin: *Raz w tygodniu, z tym, że tak: teraz tam wypracowałam, bo jak miałam rodzinę, tą właśnie 30 – kilometrową. Pracowałam bardzo intensywnie co tydzień, i wypracowałam już jakiś status, że teraz jestem raz na dwa tygodnie. Bo po prostu ja zbankrutuje, ja teraz mam 200 złotych a wydaję 600 na paliwo. Ja chyba też chcę być normalna i żeby mąż mnie z domu nie wygonił. W sumie ja tych mam 30 ale potem mam jeszcze w drugą stronę 25. Jeszcze 15 i tam 15, to Boże! Ja mam pieniądze na 300 km a robię ile? Prawie 1000 przez miesiąc. To są różne, różne te, różne okolice, miejscowości. Ale to wiemy o czym mówimy. W każdym razie dużo mam tych miejscowości, różne.* Biorąc pod

uwagę obecne ceny paliw i niski ryczałt, który przyznany jest asystentom, faktycznie może to w znacznym stopniu determinować częstotliwość wizyt u jednej rodziny. Nieco inaczej sytuację opisuje Zofia: *Tu jestem na umowie normalnej, więc ja sobie sama steruje ile razy. U niektórych jestem codziennie, u niektórych jestem dwa razy w tygodniu, u niektórych raz w tygodniu - im rzadziej jestem tym wiadomo, że jest lepiej. Bo pani mówi: ,, A już pani nie jest tak często". Ja mówię: ,,To się cieszcie, bo znaczy, że jest lepiej". Często mam też taką sytuację, że ja chcę kończyć a wszyscy mówią ,,nie". W sądzie mi się zdarzyło dwa razy – pani poszła i powiedziała: ,,Nie, ja się nie zgadzam. Kuratora, to se weźcie, ale panią Zofię to mi zostawcie." Ja mówiłam: ,,Pani Jadwigo, już tak nie mówimy"- ,,Przecież pani wie, że numer mój telefonu jest i ja nie odmówię." Tylko ja się trochę ukarałam tym, bo ja już tych rodzin to miałam ho, ho, ho, i ja się śmieję, bo jak była kontrola to oni chcieli monitoring. A ja się śmieje, że ja właściwie cały czas robię monitoring, bo jak ja idę przez Myszków, mało mam takich rodzin, że nie mamy kontaktu, czuję się w obowiązku podejść i powiedzieć: co u niego, jak się poukładało, jak w tej chwili sytuacja rodzinna wygląda, więc ja się śmieje, że monitoring to ja mam cały czas. A poza tym często mam tak, że dzwonią i się chcą poradzić. W takiej sprawie czy w takiej sprawie czy coś tam, coś tam, coś tam. Albo, że jeszcze dzwonią i mówią, że: ,,A bo oni powiedzieli (bo pani powiedziała koleżance) że ma taką fajną znajomą, jak masz kłopot, to ona ci na pewno poradzi dobrze." I też mi jest łatwiej teraz tutaj pracować, bo mnie tu właściwie wszyscy znają, więc jak na początku wchodziłam był trochę, opór większy a teraz: ,,A nie bój się, bo pani Zosia jest fajna", ,,Pani Zosia ci pomoże, a jeszcze ci coś może przyniesie" bo zbieram wszystko. Mój mąż powiedział kiedyś: ,,Wiesz co, weź se wózek i tam zbieraj wszystko. Ty mi obciach robisz i wstyd." Teraz się już przyzwyczaił przez tyle lat. Ostatnio mi pan powiedział, który unikał, a potem mówi: ,,Ale dej pani ciastko, tam poczęstuj panią, bo momy dzisiaj!" Ja mówię: ,,Myślałam, że mnie pan nie lubi?" Mówi: ,,Ło pani to fajna jest, a jeszcze coś przyniesie czasem, to czego bym miał nie lubić?!" Ale ja to tak pracuję troszkę z humorem, z takim żartem, czasem takim przykrym żartem i czasem się tylko za mocno wkręcę w to i potem jest taki moment, że sama sobie tłumaczę, że to nie jest moje życie i trudno – jak ktoś nie chce iść tą drogą – trudno, nie moje życie, ale to jest ciężko. Idą równią pochyłą, tak że różnie wtedy jest.* W małych miejscowościach w większości ludzie się znają, wiedzą o sobie wiele. Pracując w niewielkiej miejscowości asystent rodziny doświadcza wielu różnych sytuacji i uczuć. Z jednej strony praca jest ułatwieniem – zna się już rodzinę, rodzina zna asystenta. Inni też znają zarówno asystenta, jak i rodzinę, więc mogą w jakiś sposób pomóc. Z drugiej strony pojawia się problem braku anonimowości rodziny oraz asystenta, a działania pomocowe mogą wydawać się być pod ścisłą obserwacją całego społeczeństwa. W przypadku autorki powyższej

wypowiedzi wydaje się to być raczej pozytywne, jeśli chodzi o współpracę z rodziną – asystentka korzysta z różnego wsparcia rzeczowego innych osób, a także ma dobrą opinię, co z kolei przekłada się na współpracę z kolejnymi rodzinami i całym środowiskiem lokalnym.

Ważnym elementem składającym się na realizację asystentury rodziny, jest umawianie wizyt, co było poruszone przez niektóre asystentki już wcześniej. Wiele lat temu, kiedy ta asystentura dopiero zaczęła pojawiać się w ośrodkach pomocy społecznej, było oczekiwanie, aby asystent wkraczał do rodziny niezapowiedziany. I nie chodziło tu zupełnie o to, że osoby pozostające w asystenturze często są osobami bezrobotnymi, zatem i tak będą przebywać w miejscu zamieszkania. Przyjęto wówczas – co niestety mija się z celem asystentury – taktykę kontrolowania rodzin, szczególnie popołudniami. Niestety przyznać trzeba, że w niektórych ośrodkach dzieje się tak do dziś. Większość badanych uważa, że wspólne ustalenie terminu wizyt zamiast ,,nalotów" znacznie poprawia relacje między asystentem a rodziną i – jak wspomniała jedna z asystentek – daje świadectwo szacunku dla rodziny. Danuta opowiada o swoich doświadczeniach: *Często już tak jest, że albo rozmawiamy o planach rodziny przy wizycie na kolejny tydzień, czyli zawsze ich podpytuję, albo jakoś tam wyławiam z tej rozmowy, w który dzień oni są gdzieś tam umówieni prawda – albo mają jakąś wizytę, albo pracują i ewentualnie wtedy mogę swój plan ułożyć do planów tej rodziny, żebym nie jechała tam też na darmo. Albo zdarza się też, że się z rodzinami umawiam, albo - co praktykuję często a szczególnie teraz, w tym covidowym czasie, że po prostu, tak mniej więcej pół godziny do godziny przed wizytą u rodziny. po prostu dzwonię, czy są w domu, czy są zdrowi, bo to jest istotna sprawa – i czy ewentualnie mogę przyjechać – zawsze o to pytam, a moje koleżanki pracownice się zawsze z tego śmieją. ,,Po co ich pani pyta, czy pani może przyjechać?" Ja mówię: ,,Bo to tak ta osoba się czuje taka ważna wtedy". To i druga sprawa, że w momencie kiedy oni wiedzą, że ja przyjadę, czy to jest za 15 minut będę, czy za godzinę czasu, oni mają czas, żeby się przygotować, czyli sprzątnąć. Przecież teoretycznie robią to w tym momencie dla mnie ale to, że oni widzą, że trzeba sprzątnąć, bo ktoś przyjeżdża, to być może zaprocentuje w przyszłości.* Uwzględnienie planów rodziny jest bardzo dobrym pomysłem, rodzina czuje się wówczas ważna. Nie można dawać rodzinie poczucia, że nic od niej nie zależy – począwszy od planów, które zapisane są przez pracownika bez jej udziału, a kończąc na takich właśnie istotnych elementach, jakimi jest brak ustaleń co do terminów wizyt. Julia zapowiada się na wizyty wcześnie lub ewentualnie dzwoni na chwilę przed: *Ja nie mogę w moim odczuciu, nie wchodzę nigdy z partyzantki, chyba, że czasami robię tak, jak mam tą alkoholiczkę, że jestem blisko, mogłabym wpaść za 15 min – na tej zasadzie. Żeby się ogarniała. Ale nigdy nie robię tak, że wchodzę i pukam, jestem, zawsze dzwonię przed. Nawet jak to jest pół godziny przed, to*

dzwonię czy mogę, czy nie mogę. Justyna w swojej pracy zazwyczaj umawia się na spotkanie, chociaż zdarzają się wyjątki od tej zasady: *Staram się zapowiadać, umawiam się, bo niektóre rodziny właśnie pracują. To też by było tak bez sensu – na zmiany pracują, a ja nie mam w ogóle pamięci i się cały czas dopytuję: ,,A dzisiaj na którą pan ma?", ,,A dzisiaj na którą pan ma?" Dlatego po prostu dzwonię i się zapowiadam, ale zdarza się tak, że po prostu przyjadę niezapowiedziana, ale to tak raczej na zasadzie, że u kogoś mi zejdzie krócej i mówię – a jeszcze odwiedzę tych.* Renata w swojej narracji przedstawia swoje podejście do tej kwestii: *Mam taką strategię, że tak i tak chyba jest w modelu pracy asystenta, że należałoby się zapowiadać, więc raczej się stosuję. Ile razy się nie zastosowałam, to zawsze żałowałam, a nie jest to moje zadanie, żeby kogoś szpiegować, tylko, żeby po prostu pracować nad zmianą. A jak ja będę im robiła naloty… pewnie, że czasami chciałabym wiedzieć, bo czasami widzę ten idealny świat, ten biały ogród, jak ktoś by czekał na kolędę, na księdza – że ja idę i tak jest, tylko świeczek brakuje. I to wiadomo, że to nie jest naturalne, ale jeżeli rodzina ma tam kuratora, to niech kurator ich sobie tam nachodzi. A ja chciałam być tym dobrym policjantem uważam, i ile razy byłam w sytuacji, kiedy spontanicznie pojechałam – żałowałam tego.* Niektóre asystentki przyznają, że to, czy umówią się na spotkanie w danej rodzinie zależy też od rodzaju problemów, które ją dotknęły – z naciskiem na brak zapowiadania się w rodzinach dotkniętych problemem alkoholowym. Przykładem jest tutaj wypowiedź Kamili: *Teraz jest tak, jeżeli mam rodzinę, gdzie jest poprawa warunków mieszkaniowych – pan tam nadużywał swego czasu dużo, teraz już trochę mniej, zgłosiłam go do Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, trochę się chłopina przestraszył, tam takiego problemu nie ma, pani nie pije – to generalnie się nie zapowiadam. Raczej się zapowiadam! – Dzwonię, pytam się, czy są. Jak jest sytuacja typowo opiekuńczo – wychowawcza, że jest problem lekarski, załatwienie logopedy, odrabianie lekcji, załatwienie korepetycji, albo problemy po prostu w domu, że są – jest niepossprzątane, to też się nie zapowiadam. Jeżeli jest problem alkoholowy, gdzie oboje piją, albo rzeczywiście zależy mi na tym, żeby pokazać panu czy pani, że pije a udaje, że nie pije, to wtedy się nie zapowiadam. Kwestia tego, jakie są potrzeby rodziny.* Patrycja opowiada podobnie: *Czasami się zapowiadam, czasami nie. Wiem, że to części nie odpowiada, ale niektóre przypadki są takie, że można się zapowiadać w niektórych przypadkach. Bo nie zobaczyłoby się pełnego obrazu jak to wygląda i funkcjonuje normalnie. Więc jeżeli jest wszystko w porządku, to się zapowiadam. Jeżeli widzę, że coś się dzieje, to robię też takie niezapowiedziane wizyty.* Lidia ma odgórną informację co do planowania wizyt u rodzin: *Ale tam, gdzie jest sytuacja zła, to naprawdę robię naloty, bo jednak boję się o dzieci. To mam z góry narzucone. Że jak dziewczyna została w przedszkolu złapana na tym, że przyszła po*

dziecko pod wpływem alkoholu, to już mam powiedziane, że mam być co najmniej trzy razy w tygodniu wieczorną porą. Sprawdza się to, bo się boi. Sabina była wcześniej pracownikiem socjalnym i obecnie trudno jej się przestawić i zapowiadać wizyty w rodzinach: *Czasem się zapowiadam, czasem nie. To zależy akurat jak się uda, ale te moje rodziny wiedzą, że częściej się nie zapowiadam, czyli to trochę traktuję, jak byłam pracownikiem socjalnym, że zawsze chodziłam do rodziny niezapowiedziana. Chociaż tutaj jako asystent rodziny słyszałam, że powinnam się zapowiadać. Nawet z poprzedniej pracy pamiętam, że asystenci ustalali. Tylko, że po prostu przez to, że tak wiele rzeczy się w ciągu dnia zmienia –gdzieś tam coś jednej koleżance pomogę, drugiej pomogę, że czasami jest tak, że nie uda mi się dotrzeć na czas, i później dzwonić, odwoływać to. A czasami jest tak, że człowiek zasięgu nie ma, z tym czy z tamtym jest problem – po prostu nikt nie ma z tym problemu. Bo gdyby był problem, i ktoś by mi powiedział, że: ,,a pani się ze mną nie umówiła." U jednej rodziny tak miałam, że tak się zdarzyło właśnie – że nie byłam umówiona a ona mówi:, ,,a nie wiedziałam, że pani przyjdzie." Więc później stosowałam metodę, że dzwoniłam. Jak nie odbierała, to wysyłałam smsa.*

Kolejnym elementem wizyt w środowisku są ramy czasowe, w których mieszczą się wizyty asystenta. Nie jest to w żaden sposób regulowane ustawą, zatem są one ustalane na poziomie ośrodka pomocy społecznej. Nie wszystkie asystentki wskazały godziny, w których pojawiają się u rodzin. Często mogą wchodzić do rodzin od rana do godzin wieczornych. Rzadziej w godzinach pracy ośrodka, co ma miejsce w przypadku Dagmary: *W takich: 7.30 – 15.30. Trochę słabe godziny, w sensie dla dzieci, bo też jest pośrednio dla dzieci, ale one często są wtedy w szkole. Tak to wygląda u nas. Też te godziny są całkiem sensowne uważam, żeby ten asystent był później, bo się miało więcej może możliwości, ale tak to trochę jest, że nasi podopieczni, rodziny nasze są przyzwyczajone. Mają świadomość, że po 15.30, to już nikt nie przyjdzie. Tak, o – na tej zasadzie. Czasami mają kuratorów – to jest duża grupa, to wtedy też im cały czas mówimy i oni też wiedzą, że kurator to może w niedzielę o 21.00 czy 22.00, i w ogóle w każdy tam dzień, chociaż też czasami prosimy kuratorów – nie zawsze to jest tak, że oni wtedy pójdą, kiedy potrzebują. Oni raczej po swojemu. I rzadziej, bo oni raz w miesiącu muszą. My tu tak sobie przyjęliśmy - to też jest trochę takie słabe, że raz w tygodniu. Raz w tygodniu i to czasami mało czasu. Czasami pół godziny w domu spędzamy z rodziną - tą, która jest daleka i to zawsze właśnie trzeba pojechać z kierowcą. I jedziemy – mam tam trzy rodziny w bliskim terenie, więc to tak dwie godziny, półtorej godziny i wracamy po wszystkich trzech. Jak zastaniemy, bo czasami nie zastajemy kogoś w rodzinie. W ogóle, to też jest u nas taka tendencja, żeby jechać znienacka właśnie, żeby nie zapowiadać swoich wizyt, a to też nie jest do końca okay, bo właśnie asystent powinien umawiać się, żeby móc pracować a nie, a nie*

umawiać się, żeby właśnie przyjść i nie zastać. Znienacka. Bo ja tego też nie lubię i wcale nie poluję na to, że ,,ojej przyjdę to przyłapię kogoś, że ktoś pije" bo to to chyba najgorszy jest moment, kiedy się tak zastanie. Że to raczej, ja tego przynajmniej w taki sposób nie czuję. Ale są osoby, które tak to widzą i na to polują. Sytuacja asystentki jest bardzo złożona i zawiera szereg ograniczeń związanych z prawidłową realizacją asystentury. Godziny, w których wykonuje pracę asystenta są jasno określone i jak sama zauważa – doświadcza trudności związanej z działaniami skierowanymi do dzieci. Problemem jest też praca z rodzinami, które w tym czasie wykonują pracę zawodową.

Kolejnym czynnikiem, który może negatywnie wpływać na współpracę z rodzinami, jest uzależnienie terminów i czasu trwania wizyty od kierowcy. Jeśli w jednym dniu, w czasie dwóch godzin asystent jest po wizytach w trzech rodzinach, w pozostałej części dnia może wykazać inne czynności. Jest to podejście bardzo zbliżone do pracy pracownika socjalnego, jednak od niego nie oczekuje się pracy w większości poza ośrodkiem pomocy społecznej. Dagmara wskazuje, jakie działania podejmuje już na terenie ośrodka: *Też trochę staramy się jeździć do szkół, albo chodzić do szkół właśnie, nawiązać kontakt ze szkołami. Do kuratorów chodzę też albo dzwonię, często piszę jakieś pisma do sądu – też nie, nie tylko takie sprawozdania, ale informacje o rodzinie, albo do prokuratury mi się zdarzyło też pisać. Niebieskiej Karty w sumie nie zakładałam, ale na przykład do komisji alkoholowej kolejne pisma. Milion notatek z każdej rozmowy telefonicznej albo z każdego jakiegoś…ich nieobecności. albo z czegoś, to tak raczej rzadko bywa, żebyśmy naprawdę tak siedziały i nie miały co robić*. Są to dokładnie te same działania, które podejmuje większość asystentów rodziny. Skierowane są na rodzinę, jednak nie dotyczą bezpośredniej pracy z nią.

Teresa opowiada o szczegółach swojej pracy: *Ja się staram, mimo wszystko weekend zostawić dla rodziny. W tygodniu zaczynam gdzieś koło dziesiątej najczęściej. Pracuję do osiemnastej, czasami do dziewiętnastej. Zdarzały się też sytuacje, że już od ósmej jestem, czy tam od w pół do ósmej nawet byłam, można powiedzieć w pracy i też do dziewiętnastej siedziałam, żeby te godziny sobie wyrobić.* Renata nie ma ustalonych, sztywnych godzin pracy, wszystko zależy od własnej organizacji dnia: *Nie lubię do moich ludzi wjeżdżać wcześnie rano, jeśli nie muszę, bo czasami trzeba ale, ale generalnie to dzień zaczynam tak około jedenastej. Jak wyjeżdżam w teren, więc już wiem, że ludzie mają przygotowane do obiadu, zrobione, posprzątane łóżka i to już mogę od nich wymagać – oprócz tej jednej rodziny, gdzie tam o szesnastej, o czternastej, o dwunastej - to zawsze to samo. Jak zaczynam do kogoś przyjeżdżać o jedenastej, to już są przygotowani. Fajnie, lubię tak dzień zaczynać. A czasami mam takie rodziny właśnie, że jestem 8.30 już ale, to też mam taką mamę, która tak lubi, bo ona potem o*

10.00 systematycznie gdzieś tam jeździ, więc różnie. Ja sobie dostosowuje elastycznie. Mam dzień popołudniowy, w sensie, że rano coś robiłam. Potem miałam spotkanie z kuratorem zawodowym, społecznym, pracownikiem socjalnym i telekonferencję z dyrektorem szkoły i potem telekonferencja z dyrektorem poradni pedagogicznej, to takie dosyć intensywne i ważne. Potem pojechałam do rodziny z mamą, z którą się umówiłam na 14.00 i mnie wystawiła – siedziałam z samymi dziećmi. Bo po prostu się zakręciła gdzieś i potem o 16.00 przepraszała mnie, że właśnie przyjechała. Jedno dziecko rzekomo jest po prostu autystyczne, z lękami wysokimi. A zostawiła je z siostrą, o której twierdzi, że one się biją ciągle. Więc zostawić dziecko z lękami, zaburzone, z siostrą, która ją nęka od 8.00 do 16.00, to trochę przegięcie.

Aleksandra nie ma ustalonych w ośrodku godzin realizacji zadań, jednak posiłkuje się grupą *Asystent Rodziny* w mediach społecznościowych: *Sytuacja też taka śmieszna, ten elastyczny czas pracy…zadaniowy czas pracy! – o tak to się nazywa! Właśnie na grupie wyczytałam, że - załóżmy od 8.00 do 20.00. Natomiast u nas jest bardzo rozbudowana kadra pracownicza, więc jest pani dyrektor, pani zastępca i jeszcze kierownik. Mamy jakoś tak mało rozgarniętego prawnika, że w zadaniowym systemie pracy niby w sobotę nie powinnam chodzić tu, jak jestem na umowę – zlecenie. Moje inne koleżanki, jak byłam na szkoleniu – wchodzą i w soboty.* O pracy w soboty i planowaniu wizyt wspomina też Hania: *Dlatego mi się wydaje, że weekendy sobie trzeba odpuścić. Ja nie powiem, z którymś kuratorem jeździłam w sobotę, ale jemu to pasowało, bo on tylko ten dzień miał do dyspozycji, to pojechałam kiedyś w sobotę. Ja już do czasu, kiedy epidemia wkroczyła, to miałam tak ustawione, że w ten dzień jadę w tamtą stronę i dwie miejscowości załatwiam, bo mam akurat po jednej rodzinie. Na drugi dzień jadę w drugim kierunku, żeby nie kolidować jedno z drugim, nie jeździć, nie zamęczać tych rodzin. Także oni wiedzieli, że ja we wtorek przyjeżdżam tu, w środę tu. Chyba, że coś to miałam taki czwartek, on był takim dniem luźniejszym, że mogłam sobie pozwolić, zrobić tam dwie wizyty. Jechać jeszcze raz do kogoś. Że tam się umówiliśmy albo coś ustaliliśmy na czwartek , to wtedy tak.* Zofia natomiast nie realizuje wizyt w niedzielę, chociaż zdarza się, że odbiera telefony: *Znaczy w niedzielę nie chodzę. W niedzielę nie chodzę, ale w niedzielę odbieram telefon. Oczywiście mam służbowy telefon, ale mój prywatny to ja się śmieję, że na każdym słupie w Myszkowie wisi, bo po prostu chyba wszyscy mają dostęp do mojego numeru telefonu, więc czasami jest taki dzień, że dzwoni ze trzydzieści razy czy ileś. Ja mam go w większości wyciszony, bo mnie denerwuje ten telefon. Ja zawsze mówię, że jak nie mogę - wiadomo nie odbiorę. Ale oddzwonię. Staram się, ale jak zostawię telefon w domu, bo czasem zapomnę. Szybko, szybko i zapomnę. Rzadko mi się zdarza i jak przychodzę do domu i widzę, że jest 30 połączeń, to ja się już poddaję i uznaję, że jeżeli ktoś będzie bardzo potrzebował to przecież*

zadzwoni jeszcze raz. Chyba, że widzę, że ktoś dzwonił pięć razy, to też to sobie dozuję. Jeżeli ktoś dzwoni raz w miesiącu albo rzadko to zawsze odbiorę a jeżeli ktoś dzwoni… ja zawsze mówię: z ważną sprawą, ale ważna sprawa to dla niektórego jest, że talerz jest krzywo postawiony na stole, to jest bardzo ważna sprawa, o której natychmiast trzeba powiedzieć. To takich telefonów ja nie odbieram, zawsze mówię: najbezpieczniej jest do mnie napisać SMSa o co chodzi tak w skrócie chociaż. Wiadomo – panie pedagog, panie psycholog, panie ze świetlicy, panie stamtąd i owamtąd. Więc to się tego nazbiera. Czasem jest taki dzień, że jest spokój ale czasami jest dzień masakra. Bo oprócz tej pracy, co ja robię, to jeszcze ileś godzin bym musiała. Mój mąż się wkurza – mówi: ,, Nie dosyć, że cię tyle nie było, to ty jeszcze wieczorem rozmawiasz przez telefon. Ale wieczorem jest bardziej czas na to. O kontaktowaniu się z rodzinami telefonicznie opowiadała również Sabina: *Ja im zawsze mówię, że ja jestem w godzinach pracy, jeżeli by się coś działo poważnego. Czasami jest tak, że zadzwonią wieczorem. Raz może jeden klient się pomylił i gdzieś przez przypadek do mnie zadzwonił. Inna klientka miała problem, z dziećmi, więc poleciłam jej, żeby dzwoniła na policję, bo jestem po godzinach pracy. Jak jestem na zwolnieniu, to też mówię, że jestem na zwolnieniu. Jeżeli mogę gdzieś tam pokierować po poradę prawną czy coś, to też pokieruję i nie jest to dla mnie problem. Nie obciążają mnie aż tak bardzo, żebym czuła się, że przez ten telefon, to co raz do mnie dzwonią.* Patrycja ostatecznie podała swój prywatny telefon, choć była temu przeciwna: *Ale były później już takie sytuacje, gdzie po prostu potrzebowałam – moi podopieczni potrzebowali kontakt ze mną a ja z nimi. Nie miałyśmy możliwości porozmawiać w pracy, bo to też często było po godzinach pracy, to wtedy po prostu z nimi, już myślę sobie: ,,Dobra! Dam wam ten numer telefonu." Czasami były też takie sytuacje, gdzie po prostu, przez długi czas jakiś podopieczny mnie unikał, to wtedy po prostu jak byłam już pod mieszkaniem, to sprawdzając czy tam jest, to dzwoniłam po prostu ze swojego prywatnego. Więc też ten numer tam zostawał. Bo u mnie w telefonie nie dało się zrobić numeru prywatnego i to był jedyny mój problem. Takie to są uroki podawania swojego numeru telefonu. Nic się nie stało, zadzwoniła pogadać, bo po urlopie wróciłam i u niej nie byłam jeszcze. Mam czas, bo ja wróciłam w środę, to i tak siłą rzeczy nie byłam w stanie wszystkich objechać. Powiedziałam, że przyjadę do niej, że to mam w planach.* Podawanie własnego numeru telefonu bywa ryzykowne. Oczywiście ułatwia kontakt z podopiecznymi, ale też wiąże się z późniejszym ryzykiem kontaktowania się po godzinach pracy czy nawet po zakończeniu współpracy, co z kolei wzmaga poczucie ciągłego bycia w pracy. Niektóre asystentki deklarowały, że miały do dyspozycji telefon służbowy, który po prostu wyłączały o ustalonej porze.

5.2.4. Praca z rodzinami dzieci umieszczonych w pieczy zastępczej

Wprowadzenie asystenta rodziny do systemu pomocy społecznej miało na celu m.in. zmniejszenie liczby dzieci umieszczonych w pieczy zastępczej i powrót dzieci do rodziny biologicznej. Niewątpliwie obecnie więcej jest działań zmierzających do powrotu dzieci czy też zapobiegających zabezpieczeniom dzieci. Asystent rodziny wskazuje zatem kierunki działań, pomaga rodzinom w spełnieniu warunków określanych przez sąd. W wypowiedziach badanych pojawiają się raczej pozytywne doświadczenia dotyczące liczby dzieci umieszczonych lub powracających z pieczy zastępczej. Duża część osób zauważa poprawę sytuacji rodzin – mniej dzieci w pieczy zastępczej. Do tej grupy należy m.in. Renata: *Mniej. To ja w ogóle to mam oprócz teraz tego dziecka jednego, które mi zabrano, to dwójka, co chłopcy poszli na te niecałe dwa miesiące do domu dziecka, to ja nie mam odebranych dzieci. W ogóle. Przez te jedenaście lat. A zastane dzieci, które trafiłam do rodziny, gdzie były dzieci w pieczy, to one już wróciły. Czyli: cel osiągnięty, czyli powrót dzieci do przygotowanego już tam środowiska rodzinnego. Tak fajnie.* W przypadku Beaty wcześniej było więcej dzieci umieszczonych w pieczy, obecnie jest jedno: *Nie, było więcej. A teraz praktycznie to mam tylko jedno dziecko w pieczy.* Były też głosy wskazujące związek pomiędzy liczbą dzieci umieszczonych w pieczy zastępczej a pandemią: *Powiem tak, okres pandemii dobrego czasu w rodzinach. U mnie wyszło na zero. Tyle samo dzieci ile poszło do pieczy, to powróciło również z pieczy. Myślę, że będziemy na plusie teraz, ponieważ jeszcze teraz w marcu moja podopieczna, fajna dziewczyna odzyskuje trójkę swoich dzieci, 25 marca jest sprawa, już wiemy na pewno, że dostanie dzieciaki z powrotem. Będziemy na plusie, tak - będzie więcej powrotów niż odbioru w asystenturze* (Gabriela); czy też: *Tak, w tamtej widać!* (o drugiej placówce, w której jest zatrudniona) *W tamtej powracały, bo w tej pandemia była i tam nie ma szans na powrót dzieci. Poza tym ja mam mało zabezpieczonych dzieci tutaj w nowym. Ja mam tam zabezpieczone jedno. Także to w ogóle nie będzie, nie będzie diagnostyczne, a tam było zabezpieczonych dwa, cztery i czwórka wróciła. Nawet nie – szóstka i szóstka wróciła.* Hania wiąże mniejszą liczbę współpracujących rodzin z liczbą dzieci umieszczonych w pieczy: *Rodzin było piętnaście, jest teraz dziewięć rodzin, a co za tym idzie, dzieci tych jest mniej. Ale w pieczy zastępczej było najpierw dwoje, troje dzieci. Rodzina mi jedna zrezygnowała, a w sumie dwie ze współpracy, pomimo, że jest postanowienie sądu nie chcą współpracować, informacja do sądu jest, sąd z tym nic nie zrobił. Pojawiło mi się dwoje dzieci od momentu, kiedy ja pracuje. Dwójka dzieci jest umieszczone, w tym jedno jest z ustawy Za życiem.* Alicja natomiast, w swojej pracy nie współpracowała z dużą liczbą rodzin, których dziecko umieszczone było w pieczy zastępczej,

więc też trudno jej jednoznacznie określić różnicę: *Ja generalnie mam, miałam mało dzieci, które były w pieczy zastępczej. Może tak: nie miałam też jakichś odbiorów dzieci za bardzo, ale też nie miałam czegoś takiego, że przyszłam do rodziny z uwagi na to, że dziecko zostało umieszczone w pieczy zastępczej pod kątem pracy z rodziną biologiczną. Dlaczego? Dlatego, że moim zdaniem rodziny biologiczne nie są obudowane wsparciem i bardzo często się je przekreśla w tym systemie pomocowym. To znaczy ja nie zauważyłam, żeby ktoś pracował, gdy dziecko trafia do pieczy zastępczej i tutaj od razu pomyślmy o tej rodzinie biologicznej. Moim zdaniem na rodzinę biologiczną patrzy się bardzo negatywnie i rodzina biologiczna jest bardzo zniechęcona do pracy z jakimkolwiek systemem, który współpracował, znaczy przyczynił się do umieszczenia dziecka w placówce, więc to już jest bardzo zły start. Oczywiście ja wiem też jak patrzą rodziny zastępcze na rodziny biologiczne. Wiem jak wyglądają spotkania, wiem, że tych rodzin się nie zaprasza do domów, tych tam, gdzie są dzieci, bo po prostu to jest rodzina patologiczna, którą się nie zaprasza, bo to są osoby z marginesu społecznego. To jest to, że ja miałam mało tych rodzin i to jak w ogóle to funkcjonuje w Polsce, to jest kwestia tego, jak się podchodzi do tych rodzin biologicznych i w ogóle do tematu pracy z rodzinami, których dzieci są umieszczone w pieczy zastępczej. Moim zdaniem, tutaj mało kto się nad tym tak pochyla, jeżeli chodzi o szkolenia to jest…Polkowscy tutaj są osobami, które robią takie dobre praktyki i dużo o tym mówią, uczulają, uwrażliwiają, ale kiedy ja byłam na konferencji naukowej, gdzie właśnie robił wykład na temat tego, jak rodziny zastępcze są biedne, jak i z jakimi się spotykają opresjami ze strony rodzin biologicznych, gdzie ja się nasłuchałam tyle na temat tych rodzin biologicznych i w ogóle nie wierzyłam, że można tak przeprowadzić w taki sposób badania, no po prostu i u nas mam wrażenie, że taki właśnie jest przekaz i tak właśnie się współpracuje z tymi rodzinami. Po prostu nie podejmuje się ani dialogów, ani nie podejmuje się pomocy rodzinom biologicznym. (...) Rodzina oczywiście też jest zniechęcona do instytucji, w ogóle całego systemu, takiego pomocowego. Ja uważam, że nie ma współpracy rodziny zastępczej z biologiczną – z moich obserwacji – że po prostu rodzina jest ukierunkowana – (zastępcza) na to, żeby mieć to dziecko i trzymać u siebie, i oczywiście zapewniać im jakieś warunki i się sprawozdawać, ale rodzina biologiczna to jest, to najgorsze zło dla dziecka i w ogóle tak najlepiej się od nich odizolować. A jeszcze potwierdzeniem moich słów jest to, że mam jedną rodzinę, gdzie faktycznie dziecko jest w pieczy zastępczej, ale w wyroku sądu było napisane, że dziecko jest umieszczane w pieczy zastępczej bez możliwości powrotu dziecka do rodziny biologicznej. Tak. Czyli po prostu oni zamknęli też taką możliwość współpracy PCPR, asystent, rodzina. Pracuję z tą rodziną pod całkiem innymi problemami, do tego to dziecko było bardzo problematyczne i może faktycznie, ja nie analizowałam akt. Wiem pokrótce co się stało, już*

przyczyn tego odbioru nie ma, natomiast nie analizowałam i nie oceniałam tego. Ale nie miałam też takiej możliwości, żeby pomóc, porozmawiać, z takiej delikatności nawet nie zadawałam takich pytań, które by tam rozgrzebywały te rzeczy, czy, czy pani by chciała. Było wiadomo, że sąd tak to jakoś objął i w ogóle nikt nie chciał z tą rodziną współpracować pod tym kątem, więc trudno tutaj w ogóle jakieś działania podjąć. Na ten moment przy ośmiu rodzinach nie mam żadnej…mam rodzinę, gdzie dziecko jest w pieczy zastępczej, ale nie mam takiej rodziny, z którą pracuję, współpracuję z PCPRem i w planie pracy z rodziną mam uwzględniony właśnie powrót dziecka do rodziny biologicznej. Dość długa wypowiedź asystentki ukazuje jej punkt widzenia w odniesieniu do sytuacji rodzin biologicznych. Rodziny zastępcze pełnią bardzo ważną rolę w przypadku trudności i zaniedbań rodziców biologicznych. Wspieranie rodzin, w których dzieci są zabezpieczone w pieczy, faktycznie w dużej mierze opiera się na asystenturze rodziny. Czasem ta praca okupiona jest bardzo dużym wysiłkiem, wieloma decyzjami i przede wszystkim zmianami, którym musi poddać się rodzina, aby nadal funkcjonować w pełnym składzie. Są oczywiście rodziny, którym wcale nie zależy na powrocie dzieci. Tak właśnie w przypadku Patrycji, gdzie mama urodziła pięcioro dzieci, ale nie wszystkie przebywają w domu rodzinnym: *To było cały czas od początku jak ja przyszłam. To są dzieci, które…jedna skończyła 18 lat w lipcu, tak że jest już dorosła, drugi jest w podstawówce chyba w siódmej klasie. Ale po prostu mu już jest tam lepiej i też mama też jakoś tam nie zabiega o to, żeby to dziecko wróciło. No oboje mieszkają w tym samym mieście, spotykają się, ale po prostu temu dziecku jest tam lepiej, one nie chce wracać, mama też jakoś nie widzi jakiegoś takiego większego sensu i nie chce nad tym za bardzo pracować, no bo syn nie chce wracać, no to ona po prostu jakoś tak na to…Zresztą też ten syn znajduje się w pieczy zastępczej spokrewnionej u babci. Jeżeli nie chcą, to ich sprawa. Też nie będę tam wnikać i narzucać czegokolwiek.* Podobnie w sytuacji Sabiny, gdzie mama również nie chce powrotu własnych dzieci: *Mam jedną rodzinę, że jest piątka dzieci zabrana do rodziny, umieszczona w domu dziecka. Chyba jedno już jest pełnoletnie, zdaje mi się. Tutaj akurat ja też się zastanawiałam, czy powinnam gdzieś występować i nie pyta się mnie, sąd też wie, że rodzina ma asystenta rodziny. Tutaj jest taki chyba system, że ta rodzona matka nie chce tych dzieci odzyskać. Czyli w żaden sposób nie podejmuje działań, nie interesuje się tym – zresztą ona mówi, że nawet może lepiej, jak dzieci będą tam. Ona ma dwójkę dzieci ze sobą, a pozostałe są w pieczy zastępczej. No i to jest taka rodzina, w której tak faktycznie ja nic nie mogę wypracować. Mieszkanie jest zadłużone - nic nie można z tym zrobić, wodę mają zadłużoną – nic nie można z tym zrobić, z niczego nie można tego ściągnąć, ani w żaden sposób zmusić ich do tego, żeby płacili.* Aleksandra natomiast mówiąc o liczbie dzieci w pieczy, opowiada o

decyzji jednej z podopiecznych, która świadomie zdecydowała o oddaniu do adopcji swoich córek: *Mam teraz rodzinę jedną, gdzie jest trójka dzieci w tej pieczy. Mam tą dziewczynę, która ma tego właśnie Kubusia, co mówiłam, że tak maltretowany był przez nią, no i też mam jedną dziewczynę, też ma córkę w pieczy, znaczy się to u niej to w ogóle taka śmieszna sytuacja – bo miała męża, tego męża zostawiła. Z tym mężem miała dziewczynkę. Zostawiła tego męża, związała się z kuzynem tego męża. Kuzyn zmarł, z tego związku dwójka dzieci i z powrotem wróciła do męża i teraz mają syna. I ta dwójka dzieci jest właśnie w pieczy zastępczej, ale już było, była sprawa w sądzie, że dziewczynki pójdą do adopcji, sąd pozbawi ją praw. Bo ten były mąż, były – obecny nie akceptuje dzieci tamtego kuzyna. Właśnie ten synek, bo teraz…trzy córki ona ma, czwarty jest synek, to synek jest z nią, natomiast ta dwunastoletnia dziewczynka jest w tej pieczy zastępczej i teraz było spotkanie w PCPRze, bo naprawdę z takiego dna i wodorostów…no tak się odbiła, te dziecko, ten czwarty syn, to dla niej takie błogosławieństwo, że to nie jest ta sama dziewczyna. No i teraz o powrót tej dwunastoletniej dziewczynki było to spotkanie. Oni nie piją, ten tata pracuje, no teraz jest zastój. Ale naprawdę się starają. W mieszkaniu też jest ciężko, ciepło i tak dalej, z drugiej strony chyba zawsze są takie rozterki, że jednak w tych rodzinach zastępczych te dzieci są bardziej dopilnowane. (…) Ten – były, obecny mąż, w kwestii, kiedy się rozmawia o tej dwójce tamtych dziewczynek, wychodzi z pokoju. Ona z góry wiedziała, że owszem – wracasz, coś tworzymy ale tamte dzieci nigdy nie będą przeze mnie zaakceptowane, tak że ona chyba wiedziała, na co się pisze. Nawet dzisiaj próbowałam z nią rozmawiać, mówi: ,,słuchaj, jest mi ciężko", ,,cały czas to trawię, ale jest jak jest".* Trudna decyzja matki niesie za sobą pewne konsekwencje także dla dzieci – zarówno tych, które wychowują się w rodzinie biologicznej, jak i tych poza nią.

Zmian liczby dzieci umieszczanych w pieczy Helena upatruje w początkowej fazie programu 500+: *Wydaje mi się, że przełomem, gdzie bardzo dużo dzieci zostało umieszczonych w pieczy zastępczej, był okres tak pół roku - rok po wprowadzeniu programu 500+. Gdzie bardzo dużo osób po prostu popłynęło, no i problem alkoholowy, który był w rodzinach spowodował, że bardzo dużo dzieci zostało umieszczonych w rodzinach zastępczych. Trudno mi znaleźć taką korelację między zespołem, a ilością umieszczanych dzieci. Ostatnio problem, który tak u mnie jest widoczny jeżeli chodzi o dzieci w rodzinach, umieszczanych w pieczy zastępczej, to rodziny, które przyjeżdżają z zagranicy. Teraz ostatnio dwie takie rodziny - w przeciągu dwóch ostatnich lat były na moim terenie wiejskim rodziny, które przyjeżdżają z zagranicy, z Danii i Anglii, takie dwie rodziny miałam, przy czym tylko z jedną z tych rodzin pracowałam, bo druga z tych rodzin w ogóle nie wyraziła zgody na współpracę. Natomiast była próba wprowadzenia do tej drugiej rodziny również asystenta rodziny. I te rodziny były już w*

tych systemach zagranicznych, one już miały problemy takie zainteresowania służb społecznych. Tam już w obydwu tych rodzinach była mowa o odebraniu dzieci, o umieszczeniu w rodzinie jakiejś innej, zastępczej za granicą albo w jakiejś placówce. I te rodziny przyjeżdżając tutaj, one chyba liczyły na to, że tutaj chyba będzie łatwiej. Natomiast tutaj na chwilę obecną obydwie te rodziny mają sytuację w której te dzieci są umieszczone – jedna w sytuacji, gdzie ja pracowałam z tą rodziną, to te dzieci są umieszczone w rodzinie zastępczej spokrewnionej, u cioci tych dzieci. Natomiast w drugiej sytuacji te dzieci zostały umieszczone w placówce. Czyli tutaj nie udało się znaleźć nawet nikogo z rodziny, kto by te dzieci po prostu, no tutaj, jako spokrewniona rodzina, tutaj zaopiekował się nimi. Tak że teraz myślę, że jeśli chodzi o umieszczenia to dużo było tych umieszczeń po wprowadzeniu programu 500 plus i teraz przyjeżdża. Tak ja to obserwuje, bo dwa umieszczenia w skali mojej, to jest bardzo dużo, to jest pięcioro dzieci. Tak że takie dwie jakieś dziwne tendencje nastąpiły. W tym ośrodku, w którym teraz pracuję, więcej dzieci było w pieczach instytucjonalnych a mniej w rodzinach zastępczych spokrewnionych. Ale ogólnie, wydaje mi się, że jest zbliżona ilość, że to nie jest mniej ani więcej. No i poza tym to jest płynne, bo w tym czasie, kiedy ja pracuję, to też były sytuacje, gdzie dzieci były umieszczane w rodzinach zastępczych a później te rodziny biologiczne odzyskiwały te dzieci. Tak że to jest bardzo, bardzo płynne. Po jakimś tam czasie pracy, po jakiś tam korektach zachowania rodziców po prostu dzieci wracały do tych rodzin biologicznych. Przyznanie dodatkowych środków rodzinom spowodowało poprawę ich sytuacji materialnej, ale też niosło za sobą ryzyko niewłaściwego wydatkowania tych pieniędzy. W rodzinach wielodzietnych te środki stanowić mogą nawet i kilka tysięcy złotych miesięcznie. W przypadku rodzin, gdzie występuje uzależnienie, te dodatkowe pieniądze faktycznie mogły sprawić, że pojawia się więcej zaniedbań względem dzieci, czego konsekwencją mogło być nawet ograniczenie lub pozbawienie władzy rodzicielskiej.

W rodzinach, z którymi pracuje Lidia, obecnie tylko jedno dziecko znajduje się w pieczy zastępczej: *Teraz mam na pewno jedno dziecko w pieczy. Ale najstarszą, że tak powiem siostrę. Bo ja pracuję właściwie z mamą i z jej synem ale tam mieszka córka 17letnia, która jest formalnie w pieczy zastępczej u swojej cioci. To, tak że w 2012 odbieraliśmy trójkę dzieci. Ale jak tą trójkę dzieci odbieraliśmy, to po pół roku uznano, że dzieci nie wrócą do rodziny, więc sprawa się zakończyła. To tyle, co miałam dzieci w pieczy.* W rodzinach będących pod opieką Danuty, jedynie na początku jedno dziecko było umieszczone w pieczy: *W żadnej placówce nie miałam dzieci w pieczy, jedynie tam miałam tego chłopca, który 18 lat skończył, ale współpracowałam z nimi tylko przez miesiąc. Bo ja przyszłam tam do OPSu początkiem listopada, a on końcem listopada kończył 18 lat.* W przypadku Kamili, liczba dzieci w pieczy

jest podobna: *Chyba więcej mi się wydaje. Chociaż nie! Powiem szczerze, bo to mi się tak zmieniało. Jak ja przyszłam w 17 roku, to ja miałam chyba trzy osoby, potem dorzuciłam trzy, to było sześć. Z kolei rok później zeszła mi trójka i ja później miałam przez rok chyba trójkę. Potem zeszły mi kolejne, więc miałam dwójkę, potem mi doszły trzy, tak że średnio, tak co roku jest w granicach trzech – pięciu, sześciu dzieci.*

Zupełnie odmienne zdanie ma z kolei Małgosia, która podaje, że obecnie tych dzieci wychowujących się poza rodziną biologiczną jest więcej: *No oczywiście, że zmieniła się. Nie było żadnego, a teraz jak ja jestem to już jest…to w tej chwili… jak zaczynałam pracę to było…Mariusz i Marta byli w pieczy…i tak w międzyczasie teraz mam…dziesięć dodatkowych, to dziesięć przybyło. Była dwójka jak zaczynałam, dziesięć przybyło.*

Do głównych trudności i problemów powodujących umieszczenie dziecka poza rodziną biologiczną asystentki zaliczyły przemoc oraz uzależnienia, które oczywiście powodują zaniedbania wobec dzieci. Gabriela opowiada: *Tu mocno zaangażowane było także pogotowie opiekuńcze, w którym dzieci przebywały. No oni też kawał roboty odwalili, pracy z mamą i pracy z dziećmi. Powodem odbioru był alkohol i bardzo ciężka przemoc. Bardzo obrzydliwa i chyba jedna z najgorszych historii jakie miałam w ośrodku. Pani Monika była przez męża upijana i pan pobierał pieniążki od sąsiadów za wykorzystywanie żony, czego świadkiem były dzieci. Nie ma już go, co prawda wyszedł z więzienia, ale zniknął w ogóle tutaj z okolic, ponieważ wrócił to by został zlinczowany przez lokalnych. Dzieci nie chcą z nim utrzymywać kontaktu. Dzieci mają za to świetny kontakt z mamą, mama zrobiła absolutnie wszystko, co zostało jej powiedziane: skończyła leczenie stacjonarne, leczy się niestacjonarnie, podjęła pracę na pełen etat, zrobiła remont, uregulowała sytuację mieszkaniową. Zrobiła absolutnie wszystko z planu pracy, co było jej powiedziane. Skończyła kursy, tylko jeszcze jedno byśmy chcieli ale to już jak wrócą dzieci to się pojawią problemy, bo jednak 2.5 roku nie było dzieci z nią. Jeszcze dużo pracy.* Małgorzata natomiast wspomina o trudnym zabezpieczeniu dzieci, który w dodatku odbył się w okolicy świąt: *Były właśnie odebrane, były odebrane w zeszłym roku, tutaj właśnie u koleżanki. Ciężkie są sytuacje jak dochodzi do odebrania. Zresztą pani miała warunek, i już sprawę w sądzie, ale się postawiła i dzieci jeszcze zostały w tej rodzinie – tam warunek leczenie, i poprawić tam w ogóle warunki – było ,,Dobrze, dobrze", ale teraz się jakoś…To był świeży odbiór, pod koniec roku, na Gwiazdkę prezent dali.* Dzieci trafiły do rodziny zastępczej niespokrewnionej: *Do rodziny.* (przyp.: zastępczej) *Niespokrewnionej w myśl ustawy ale spokrewnionej, jeżeli chodzi o krew. Bo spokrewniona to jest babcia, dziadek, a niespokrewniona to jest wujek, ciocia.* Pomimo szans, niestety nie udało się utrzymać dzieci w rodzinie biologicznej. Asystentki zauważyły, że w przypadku rodzin, w których już wystąpiło

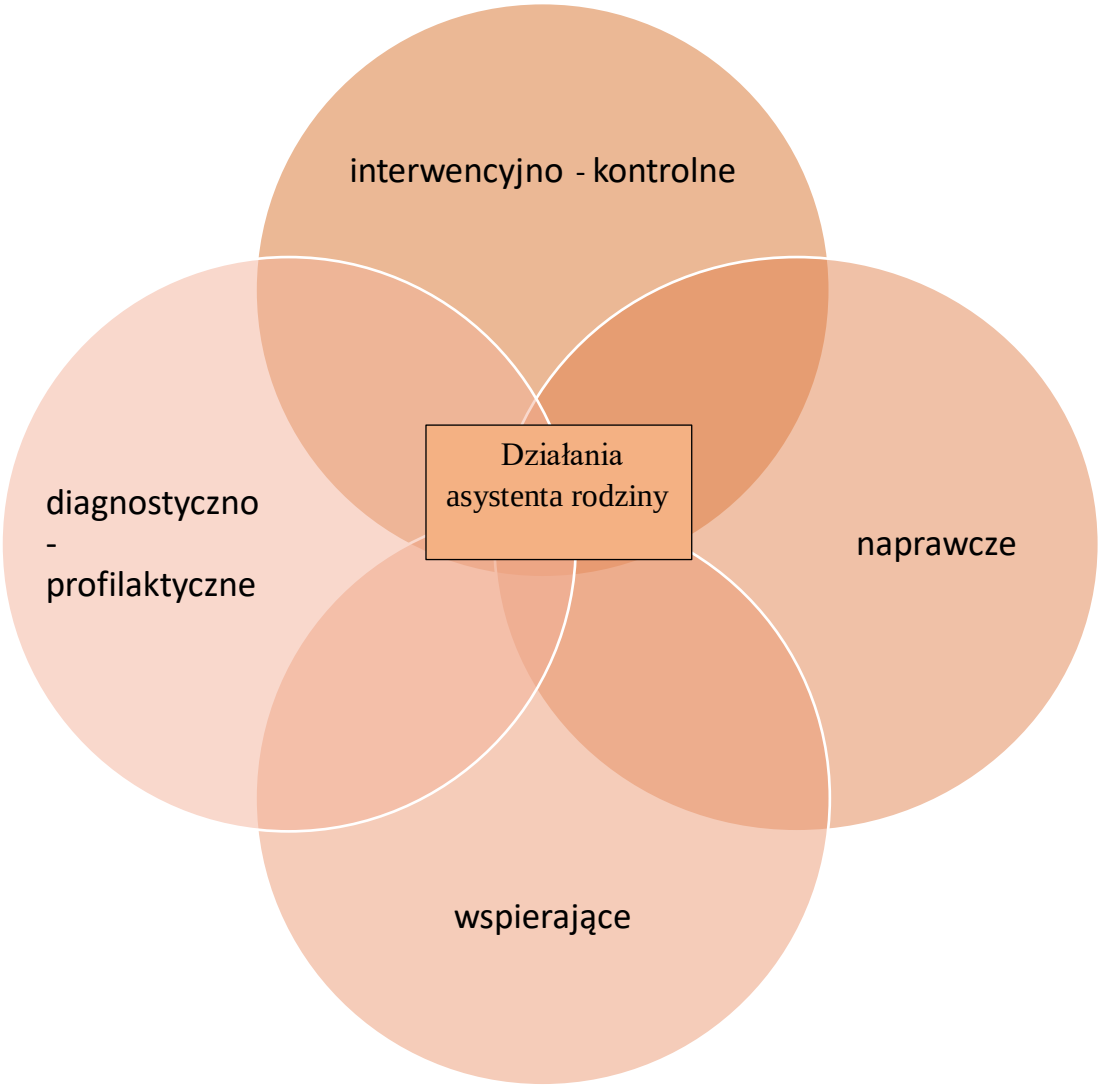
zabezpieczenie dzieci, pojawia się pewna opieszałość instytucji, czy też brak odpowiednich procedur. Przykładem takich działań jest przypadek Patrycji, gdzie dwoje starszych dzieci zostało już wcześniej odebrane mamie z uwagi na przemoc, którą stosowała, jednak po urodzeniu trzeciego dziecka, nie zostały wdrożone żadne działania i dziecko wróciło z tą matką do domu. *Trzecie się już urodziło, ma dwa miesiące, ale tatuś jest narkoman…to też są te nasze takie rozterki w tym zawodzie. No to tatuś narkoman, ostatnio policja go ściągała, bo był batmanem, w samych gaciach i przyczepił się do znaku drogowego. (…) Boże, teraz z mamą zaczną się przeboje, bo te maleństwo ma dwa miesiące i mama zawsze jest trzeźwa i tak dalej - do tej pory była. Natomiast teraz zaczną się już jazdy, bo mamie zrosła się dupa przysłowiowo.* (Patrycja) Podobnych sytuacji doświadczyły również inne asystentki. Można byłoby uznać, że każdemu należałoby dać drugą szansę, jednak należy zachować szczególną ostrożność w przypadku osób, które przejawiają agresywne zachowania wobec dzieci czy też wykazują duże zaniedbania.

5.3. Zasoby własne i metodyczne asystentów rodziny i ich wykorzystanie w pracy z rodzinami

Współpraca asystenta rodziny z rodziną, to również wszelkie działania na jej rzecz, które pomogą w osiągnięciu zamierzonych celów. Działania te nie są jednakowe dla wszystkich rodzin, dlatego trudno tu zastosować jeden model, który będzie dotyczył każdego asystenta rodziny czy też pasował dla każdej z rodzin. Jak w swojej wypowiedzi wspomina Justyna – *do rodzin należy podchodzić bardzo indywidualnie. Przez dwa lata coś tam się nauczyłam w tej pracy, z rodziną. Każda rodzina jest inna. Do każdej rodziny trzeba mieć jakiś inny pomysł. I nie zawsze to, co działa na jednych, działa na drugich, tak że trzeba podejść bardzo indywidualnie, bardzo do niektórych delikatnie, żeby się od razu nie zrazili, tak że ja nie wiem, czy po tej dzisiejszej mojej wizycie, w poniedziałek na biurku nie dostanę rezygnacji z asystentury jednej rodziny, ale cóż, życie toczy się dalej. Jeżeli ktoś nie chce, jeżeli ktoś nie chce pomocy, to na siłę mu się nie da pomóc. Też ,,mamy powiedziane" – mamy pracować na zasobach rodziny, czyli ile rodzina nam da, tyle możemy wyciągnąć. Jeżeli rodzina czegoś nam nie chce dać, to oczywiście możemy tam troszeczkę pociągnąć na siłę, ale wydaje mi się, że to marne skutki są. W niektórych rodzinach, nie mam za bardzo pomysłu, co zrobić, bo rodziny mi nie rokują zupełnie, nic się nie zmienia od tych dwóch lat współpracy, też tak próbuje takimi malusieńkimi już naprawdę kroczkami, ale nic nie drgnie. To jest problem i to jest trudne dla mnie. Strasznie bym chciała pomóc, tak bym chciała, żeby było lepiej, ale nie rady komuś pomóc na siłę i też nie da rady za kogoś coś zrobić. Czyli, jak ja mówię ojcu, żeby sprawdzał lekcje*

dziecku, pilnował go, odrabiał z nim lekcje, a ojciec mówi do mnie, że jego to w zasadzie nie obchodzi, czy on ma te lekcje odrobione, czy nie, to o czym my mówimy. Tak że tutaj, zasobów rodziny nie ma żadnych, nie ma za bardzo na czym pracować. O różnorodnej problematyce rodzin wspomina również Kamila, nawiązując do działań, które są odmienne w zależności od sytuacji danej rodziny: *Jak jakaś matka ma problemy z dziećmi idziesz, gadasz, jakieś drukowane różne poradniki. Dzieciakom zapewniałam jakąś tam rozrywkę, to jakieś labirynty, jakieś gry a co innego jak musisz kurczę nadzorować dwójkę alkoholików. I to razy kilka.*

Są sytuacje, kiedy asystenci są podzieleni w ośrodkach i przydział rodzin zależy właśnie od problematyki, jaka w nich występuje. Oczywiście, to nie jest też tak, że asystent rodziny, który przydzielone ma rodziny z uzależnieniami, nie będzie podejmował działań związanych z poprawą innego obszaru funkcjonowania rodziny. W pracy asystenta występuje też przecież rotacja tych rodzin – czyli z jednymi kończy się współpracę, a na ich miejsce przychodzą kolejne. Nie zawsze oczywiście z tymi samymi problemami, jednak jak już wspomniałam wcześniej – rodziny te mają duży wachlarz problemów i trudności, więc wymagają też wielowymiarowego podejścia i zmian w wielu obszarach, zależnie też od etiologii problemów.



Rysunek 26.Podział działań asystenta rodziny

Źródło: Opracowanie własne.

Przedstawiony podział opracowany został na podstawie analizy wypowiedzi badanych asystentek. Oprócz powyższego, można także zaproponować podział bezpośrednio łączący się z typologią problemów występujących w rodzinie, jednak byłby on bardzo szczegółowy. Wszystkie działania asystenta łączą się ze sobą, przenikają, każde z nich zależy od specyficznej sytuacji rodziny i też w pewnym stopniu oczywiście od stylu pracy asystenta i metod, które stosuje.

Działania interwencyjno-kontrolne asystenta rodziny niestety nie są rzadkością. Pomimo tego, że asystent rodziny nie powinien brać czynnego udziału w zabezpieczeniu dziecka, jednak dość często uczestniczy w działaniach z tym związanych. O swoich doświadczeniach tak opowiada Gabriela: *I jeszcze ta funkcja interwencyjna... Nie wiem, czy to ja mam takie szczęście, u nas naprawdę się dzieje. (...) I są te interwencje, w których poszedł*

asystent, bo coś się zadziało, bo asystent się staje pierwszą osobą kontaktu dla rodziny, więc od razu reagujemy, od razu musimy jechać na miejsce i uczestniczymy w interwencji przy odbiorze dzieci, bo nagle przyszło też postanowienie. I cała relacja, która była wypracowana w półtora roku niestety się psuje. A dalej z tą rodziną musimy pracować, chociażby wtedy zmodyfikować plan i pracować pod kątem powrotu dzieci do rodziny naturalnej. W momencie, kiedy przyjeżdżają trzy służby, które według ustawy przeprowadzają interwencję, czyli pracownik socjalny, pogotowie i policja, asystent powinien się wycofać. Ewentualnie być tam, ale być takim buforem dla rodziny a nie osobą, która palcem wymachuje i zabiera te dzieci czy tam każe ich badać alkomatem. Swoje doświadczenia w tym obszarze opisuje Dagmara: *Może tak krótko to sprecyzuję: wczoraj pisałam, że odbieraliśmy dzieci. Właściwie to było moje pierwsze odebranie, ale to nie było najgorsze. To w dobrej atmosferze przebiegło, bo przyjechała rodzina – przyjechał brat pana. Pan w ogóle był spokojny, bardzo spokojny, współpracował. Zabrała go policja, bo był pod wpływem alkoholu, był sam opiekunem dzieci od 6 do 15 lat. Ale było okay, pojechał z tą policją, zostaliśmy pracownik socjalny, ja i pan kurator.* Asystent bez wątpienia dla rodziny ma być pomocą i wsparciem. W sytuacjach, kiedy coś złego dzieje się w rodzinie, kiedy trzeba reagować, to też asystent rodziny jest dość często pierwszą osobą, która wie o zaistniałej sytuacji. Może nie interweniuje bezpośrednio, czyli nie zabezpiecza formalnie dzieci, kiedy ich życie czy zdrowie jest zagrożone, jednak nawet poinformowanie innych służb o sytuacji również wpisuje się w działania interwencyjne. Dość częstym zjawiskiem jest też wzywanie asystenta rodziny na miejsce zdarzenia przez innych pracowników. Jest to też związane zarówno z samą działalnością interwencyjną – jako wsparcie instytucjonalne, jak i też z towarzyszeniem tej rodzinie, co jest przecież zadaniem asystenta rodziny. O tych wspólnych działaniach podejmowanych z pracownikiem socjalnym opowiadają Patrycja i Krystyna: *Ostatnio koleżanka – pracownica socjalna poprosiła mnie o wsparcie przy interwencji wieczorem. Bo tam chłopiec jest taki dziesięciolatek, jego ojciec pije, generalnie zaniedbanie. Ze szkoły poszło do sądu, z MOPSu też. Niedługo jest sprawa, to trzeba było pojechać wieczorem, zobaczyć jak wygląda sytuacja, bo po prostu akurat tam pan jest przyzwyczajony, że MOPS pracuje do 16.00 i że po 16.00 może sobie robić, co chce. To pojechałyśmy o 18.00, dwie godziny później. Pan już pijaniutki, zaczął od nas uciekać.*(Patrycja) *Dzwoni do mnie pracownik socjalny: „Gdzie jesteś, bo jedziemy do Jowity, bo jest tam policja, jest tam karetka" i żebym ja przyjechała. Więc dojechałam do tego miejsca, była tam policja, karetki już nie było. Doszło tam do przepychanek – Jowita popchnęła swoją mamę o szafę. I tam ona sobie w głowę coś zrobiła i w ogóle, tam ran wielkich nie było, ale, że doszło do sporu i pani nie wytrzymała i wezwała policję, policja czy tam następna osoba karetkę*

i wszystkie placówki postawione na baczność. (Krystyna) W wypowiedziach asystentek o tych działaniach interwencyjnych, pojawiał się najczęściej wątek spożywania alkoholu przez rodziców i/lub konieczność zabezpieczenia dzieci, co również wiązało się właściwie ze spożyciem alkoholu. Danuta wspomina o swojej interwencji: *Raz jeden też mi się zdarzyło, że miałam taki mało miły komentarz z policji, bo zgłosiłam wtedy interwencję wieczorem, już koło godziny 21.00, gdzie dziecko pisało mi na Messengerze, że się boi, jest z babcią w domu a mama z wujkiem piją alkohol i się kłócą. I wtedy zgłosiłam interwencję już jako ja. Żeby policja tam podjechała i sprawdziła, oczywiście panowie zanim się zebrali i dojechali to się już okazało, że już w domu jest cisza i dom zamknięty i nikt nie otworzył. I potem pan policjant przy którejś wizycie u nas powiedział, że pani Ania jak robi jakieś zgłoszenie to powinna wiedzieć, co się tam naprawdę dzieje. Ja wtedy w zasadzie nawet tam nie byłam, ale też nie mam podstaw podejrzewać, że dziecko kłamie.* W przypadku tej asystentki, wzywanie policji w ramach działań interwencyjnych realizowane bywa zazwyczaj przy udziale pracownika socjalnego, o czym mowa była już w obszarze współpracy: *Ja nie dzwonię na policję, tylko po prostu dzwonię do pracownika socjalnego, żeby on z perspektywy ośrodka wezwał policję, czyli tutaj, nie tyle, że wychodzę z pomieszczenia, tylko raczej cały czas jestem i czekam z tym klientem spokojnie na to, na przyjazd tej policji, kiedy jest to badanie. To tak w sytuacjach kryzysowych.* Weronika również wspomina o swoich doświadczeniach związanych z koniecznością wzywania policji podczas sytuacji, w której wystąpiło podejrzenie spożycia alkoholu przez opiekunów: *Powiem tak: czasami miałam problem jak dzwoniłam na policję, bo potrzebowałam, żeby przyjechali zrobić badanie alkomatem, więc nieprzyjemny był ten dyspozytor!* I dalej wyraża swoje zdanie dotyczące interwencji asystenta, nawiązując do ustawy: *To, żeby asystent rodziny mógł podjąć interwencję kryzysową i zabezpieczyć dzieci. Bo czasami jest tak, że idziemy w teren. Przychodzę: dzień dobry, a wszyscy ,,nabombani". Więc jaka jest procedura? Dzwonię do pracownika socjalnego i pracownik socjalny przyjeżdża. I dalej to prowadzi. Marnujemy czas mój, pracownika socjalnego, natomiast w ustawie jest, my tego nie możemy robić.* Pomysł działań zabezpieczających dziecko w kryzysie ma zarówno swoje dobre strony – tu wspomniane przez asystentkę oszczędzanie czasu. W przypadku sytuacji zagrażającej życiu dziecka, zadbanie o jego bezpieczeństwo niewątpliwie wpisane jest w intuicyjne działanie drugiego człowieka. Czy jednak byłoby to trafne z perspektywy dalszych działań, które nadal trzeba będzie prowadzić z rodziną? Jak to się przeniesienie na relacje? Dopóki w oczekiwaniach dotyczących roli asystenta nadal będzie spotykana funkcja kontrolna, to niestety również i interwencje mogą być pożądane. Asystentki czasem już nieco na wyrost szukają rozwiązań, które uchronią rodzinę. Małgosia opowiada o działaniach, które podejmują, właśnie w takich

przypadkach. Są to też działania o charakterze interwencyjnym, ponieważ są spowodowane nagłą sytuacją, można tu jednak dopatrywać się pewnego rodzaju działań zapobiegawczych, związanych właśnie z bardziej ingerencyjnymi już działaniami: *Tak właśnie zawsze starałyśmy się pozyskać gdzieś tam osobę z zewnątrz, która mogłaby się wtedy podjąć, zaopiekować, żeby też nie podejmować tych działań interwencyjnych. Bo to się kończy odbiorem dzieci. Koszta to jest jedno. Emocjonalne, finansowe to jest drugie. Mam takie rodziny, to nie są ciągowe picia, ja nazywam te matki pijaczkami, a nie alkoholiczkami.* Szukanie wśród członków rodziny osób, które mogą zająć się dzieckiem/dziećmi w czasie, kiedy opiekun jest pod wpływem alkoholu czy też innych środków, jest dość częstą procedurą. O ile jeszcze jest to jakaś sytuacja jednorazowa, jest to wytłumaczalne. Umieszczenie dziecka poza rodziną biologiczną stanowi bardzo dużą ingerencję w życie tych dzieci, więc należy zadbać o to, aby to postępowanie było z jak największą korzyścią dla nich. Jeśli jest to powtarzalne lub wystąpiły inne okoliczności, stanowiące o zagrożeniu życia czy zdrowia, to działania zapewne są już bardziej zaawansowane. W każdej z tych sytuacji interwent kieruje się dobrem dziecka nie tylko w perspektywie najbliższych godzin, ale też z uwzględnieniem najbliższych tygodni czy miesięcy. O takich sytuacjach asystentki informują sąd i kuratorów, co wydaje się być też działaniem w obszarze interwencji. O innych działań interwencyjnych, które dotyczą sytuacji zagrożenia życia dziecka opowiada Żaneta: *Mam taką dziewczynkę, która się sama okaleczała i w poniedziałek dostałam informację ze szkoły, że dziewczynka komunikuje myśli samobójcze i żebym pomogła znaleźć na szybko konsultację psychiatryczną. Szybciutko pojechałam do punktu interwencji kryzysowej, tam powiedziano mi, że to do poradni; oni takie kryzysowe sytuacje jeżeli chodzi o dzieci załatwiają i pojechałam do tej dziewczynki wieczorem – do mamy – i zaczęłam z nią rozmawiać, i tu już wiedziałam do kogo jadę, więc też wcześniej sobie przygotowałam wywiad odnośnie sprawdzenia zaawansowania, sprawdzenia jaki jest stopień zaawansowania tych jej myśli samobójczych. Więc zrobiłam, zrobiłam ten wywiad, na koniec jeszcze zapytałam jej, czy ona chce mi coś powiedzieć, i ona podciągnęła rękawy i pokazała mi, że ma pocięte przedramiona. I ja jej zapytałam, gdzie ona to zrobiła i w jaki sposób, i ona powiedziała, że w szkole – żyletką. I wyciągnęła tą żyletkę z kieszeni, oddała mi ją. Mieliśmy taki moment, że się zastanawialiśmy, czy wezwać pogotowie po prostu, czy może podjechać do centrum interwencji kryzysowej. Ja jeszcze dzwoniłam do centrum interwencji kryzysowej, ale stanęło na tym, że ta dziewczynka została w domu i na drugi dzień - bo to było wieczorem - na drugi dzień rano pojechałam do pracy i zaczęłam opowiadać pani kierownik, co się działo. Ona powiedziała, że jednak niedobrą podjęłam decyzję – że trzeba to dziecko zabezpieczyć.* Działania czy to asystenta, czy też innych służb, zawsze obarczone są dużą odpowiedzialnością

i ryzykiem. Nawet, kiedy wydaje się, że pracownik zrobił wszystko, co mógł w danej sytuacji, może się okazać, że jakieś inne czynniki zaważyły na finale sprawy. Podobnie i tu – podjęto szereg działań związanych ze szczególną sytuacją, jednak mogły się okazać niewystarczające.

Działania związane z kontrolowaniem rodziny należą do dość kontrowersyjnych w środowisku asystentów działań. Pojawia się też wówczas oczekiwanie, aby w przypadku takich rodzin, sprawdzać, czy nie ma zagrożenia dzieci – czy rodzice nie są pod wpływem alkoholu czy też innych środków. Asystentki rodziny są świadome, że takie działania nie wpływają korzystnie na ich późniejsze relacje w rodzinie czy szeroko rozumianą współpracę. Niemniej jednak to poczucie, że asystent jest osobą, która kontroluje rodziny jest tak silnie zakorzenione, że często przekłada się to na zakres obowiązków przekazywanych przez kierowników jednostek. Kamila o swoich działaniach wyraża się następująco: *W dużej mierze to jest raczej forma kontroli niż współpracy. Tam, gdzie rodzina ma możliwość współpracy, to po prostu ustala się podstawowe plany, co mają zrobić przez najbliższy okres.* W działaniach kontrolnych członków rodziny – najczęściej sprawdzania, czy są po prostu trzeźwi – możemy doszukiwać się też dobrych stron. W przypadku obecności asystenta może on przecież poświadczyć, że nie zauważył nic niepokojącego w zachowaniu członków rodziny. Tak właśnie stara się tłumaczyć swoje działania Aleksandra: *Żeby im wytłumaczyć, że ja przychodzę do was w różnych godzinach, to nie jest po to, że ja chcę wam dopierdzielić. Tylko, że nawet jeśli będzie jakaś tam, trzeba będzie napisać notatkę służbową do sądu, do policji, czy na te spotkania w PCPRze, to już jesteście kryci, że asystent rodziny był w godzinach popołudniowych i nie zastał was pijanych.* O „nalotach" asystenta rodziny mówi Lidia: *Chodzę, nadzoruję. Ja mam trochę tak narzucone nieformalnie, że ja mam pilnować w rodzinie, żeby było dobrze i żeby ośrodek nie miał żadnych problemów wynikających ze złego postępowania w rodzinie. To jest najgorsze możliwe podejście. Bo w rodzinie, gdzie jest przemoc albo gdzie jest alkohol to ja muszę robić ,,naloty" a nie powinnam.* Asystentki rodziny opowiedziały również o zupełnie odmiennych rodzajach kontroli, nie tylko związanymi z nadużywaniem alkoholu przez członków rodziny. Justyna w trosce o dzieci, które wychowują się w rodzinie o niskim statusie materialnym, dokonuje kontroli zaopatrzenia w produkty żywnościowe: *Tutaj muszę powiedzieć, że to wsparcie też jest, ale tę kontrolę sobie też pozwalam robić, bo cichaczem im tam do lodówki zajrzę, czy mają po prostu co jeść, bo czwórka dzieci, mama taka niezbyt zorganizowana, tak że to, co se spojrzę i zobaczę, to moje.* Weronika natomiast sprawdza odpowiednie wydatkowanie świadczeń: *Też sprawdzam rodziny, jeżeli mam podejrzenie, że pieniądze z programu 500+ są troszeczkę inaczej wydawane niż powinny, więc tutaj krótko, zwięźle i na temat : ,,Paragony poproszę" i tyle.*

W przypadku Gabrieli również mamy do czynienia z pewnym rodzajem kontroli, monitorowaniem zadłużeń czy realizacji zaleceń specjalistów: *Zazwyczaj my się tym zajmujemy, występujemy z wnioskami o udostępnienie danych publicznych, z rejestru publicznego, na przykład do TBSu, jakie jest zadłużenie, jak wygląda płatność rodziny i próbujemy z nimi jakoś ten problem rozwiązać. Gonimy ich, żeby dodatki mieszkaniowe były załatwione, wszystkie możliwe świadczenia i pomoc uzyskana. również chodzenie na zakupy razem właśnie pomoc w wydawaniu i budżetowaniu, planowaniu budżetu, analizowanie na co stać. (...) Dopilnowujemy kontynuowania pewnych zaleceń poradni czy specjalistów. (...) Monitorujemy sytuację zdrowotną, mieszkaniową, rodzinną również.* Aleksandra podobnie monitoruje wizyty lekarskie: *Monitoruję to…te wizyty u psychiatry, wizyty takie u lekarzy. Ale oni kłamią. Oni kłamią, oni mają czas i tutaj znowu polegamy na ich słowie i na tym, co oni mówią, bo nie mamy możliwości sprawdzić tego. O ile jeszcze bilans, szczepienie nam podbiją, ale taką wizytę?* O innych działaniach, również nazwanych przez asystentki działaniami kontrolnymi opowiada Agata: *Takie właśnie działania kontrolne, ale na zasadzie, że na coś się umawiamy i potem oczekuję i motywuję, mocno motywuję, żeby podopieczni poszli w tą stronę, do tego na co się umówiliśmy – że mają się zarejestrować w biurze pracy. Ciągle ich o to pytam, czy już to zrobili, jak nie, to ich zachęcam. Mówię jakie są dobre i złe strony tego, że będą zarejestrowani. Z uzależnieniami, to tak też rozmawiamy o tym, ale to jest też trochę trudniej. Czasami właśnie o tej komisji - po prostu kierujemy, piszemy pismo do komisji alkoholowej albo innej komisji, żeby ona ich tam skierowała.* Podobne działania można znaleźć w pracy innych asystentów – każdy bowiem ustala z rodziną plan pracy i pewne działania, których realizację później sprawdza. Same działania z planu pracy nie są oczywiście w całości nazwane kontrolnymi, ale już ocena poziomu ich realizacji z pewnością należy do kontrolnych. Pomimo wielu głosów asystentek, opisujących różne sytuacje, podczas których niejednokrotnie zmuszone są do podejmowania aktywności kontrolnych czy interwencyjnych, pojawiły się też takie, które reprezentują odmienne podejście. Danuta stara się tak pracować, aby nie kontrolować rodziny: *Co innego jest wymiana informacji czy z kuratorem sądowym, czy z pracownikiem socjalnym, ponieważ ja mam więcej spostrzeżeń, bo jestem częściej u rodziny – ja mogę im powiedzieć o tych rzeczach a oni mogą to skontrolować pod tym kątem. Czy to nie zagraża dzieciom. Natomiast w momencie, kiedy ja bym kontrolowała te rodziny, pod jakimkolwiek względem, to oni się pięknie obwarowali i w ogóle ze mną nie chcieli rozmawiać, czekaliby tylko, żebym ja sobie przyszła i poszła. Ewentualnie by rezygnowali z tej asystury. Bo by stwierdzili, że to nie przynosi im żadnych korzyści, a wręcz przeciwnie – muszą się jakoś nadmiernie pilnować, żeby, żeby coś się tam przede mną nie ujawniło. Czasami jak czytam te*

różne fora i tam asystenci rodziny piszą pisma do szkół, piszą pisma do sądów, tam, gdzie sąd zobliguje do takiego działania, to po prostu trzeba. Natomiast nie ma co przed szereg wybiegać i to nie my jesteśmy od kontrolowania. Bo my musimy tej rodzinie pomóc wybrnąć z tej trudnej sytuacji, a nie przyczyniać się, żeby ich ukarali. Ja, jak mam wątpliwości, czy dziecko ma odpowiednią frekwencję, bo zauważam w trakcie wizyt, że zbyt często jest w domu i zbyt często rodzic usprawiedliwia, że dziecko jest chore, przeziębione, czy jakieś inne okoliczności, to wtedy po prostu mówię pracownikowi socjalnemu, żeby napisał pismo do szkoły z zapytaniem o funkcjonowanie dziecka w szkole i w momencie, jak taki rodzic się dowiaduje, że ośrodek wysłał pismo do szkoły, to zaczyna bardziej kontrolować, co to dziecko robi, żeby mieć tą frekwencję na odpowiednim poziomie. Ja ich znowu motywuję i przedstawiam im konsekwencje – mówię, że jeżeli dziecko nie będzie chodziło do szkoły, to szkoła będzie informowała o tym wszystkie służby i po prostu będą mieć z tego tytułu kłopoty. Szkoła może się zwracać do sądu, choć bardzo rzadko – raczej szkoła kontaktuje się z ośrodkiem i mówi: ,,Zróbcie coś, zróbcie coś, tylko tak, żeby to od nas nie wyszło!" Realizacja działań kontrolnych przez pozostałych pracowników współpracujących z rodziną, może być pewnym rozwiązaniem. Biorąc pod uwagę to, jakie są założenia asystentury – to, że asystent ma przede wszystkim wspierać i być towarzyszem rodziny ułatwia utrzymanie właściwych ról oraz wzmacnia jakość współpracy z asystentem.

Innym rodzajem działań, które podejmują asystentki rodziny są działania kierowane w naprawę tego, co funkcjonuje na najniższym poziomie lub też jest problemem najwyższej rangi w danej rodzinie i bez tych działań grozi jej rozpad. Ta szeroka grupa działań została przeze mnie nazwana działaniami naprawczymi. Warto jednak w tym miejscu dodać, że to, co w danej rodzinie określone jest działaniami naprawczymi, w innej może się odnieść do działań o innym charakterze – wszystko zależy od problemów, które tam występują. Takim przykładem może tu być praca nad poprawą relacji w rodzinie. W jednej rodzinie będzie to główna przyczyna problemów, zmierzająca do ograniczenia władzy. W innej natomiast będzie wymagać tylko profilaktycznego podejścia i nie trzeba będzie radykalnych działań.

Naprawcze działania asystenta rodziny to bardzo duża część jego pracy. W zależności od założonych celów i tego, co się w rodzinie zadziało niewłaściwego, należy podejmować działania zmierzające do niwelowania nieprawidłowości. Te działania zatem są różne, w zależności od tych głównych problemów, z którymi boryka się rodzina. Małgosia przestawia: *Działania to takie standardowe podejmujemy, w celu poprawienia sytuacji materialnej, finansowej; prowadzenie gospodarstwa domowego; podniesienia umiejętności opiekuńczo-wychowawczych.* Gabriela zwraca uwagę na te działania, które związane są też z powrotem

dzieci do rodziny biologicznej: *Pracujemy często nad zacieśnianiem więzi, budowaniem więzi, nawiązywaniem relacji między rodzeństwem, między rodzicem a dzieckiem. I praca z rodzinami pod kątem powrotu właśnie z pieczy zastępczej. Czy to z pieczy rodzinnej, czy instytucjonalnej, bo też były u nas takie przypadki i powiem szczerze, że u nas rodziny biologiczne chętnie podejmują pracę z asystentem, nie zawsze to skutkuje powrotem dzieci, ale w większości jakoś im to pomaga. Jakoś nie czują się potem osamotnieni w tej całej sytuacji i ktoś, ktoś trzyma nad nimi jakąś tam ryzę. Co jeszcze robimy? Wszystko robimy.* Dalej asystentka mówi: *Ja jeszcze tylko zapomniałam o jednej ważnej rzeczy. Pracujemy też bardzo dużo nad aktywizację zawodową i poprawą jakąś umiejętności, nabyciem kwalifikacji, kompetencji zawodowych. To tego zapomniałam wymienić.* Szereg działań o różnym spektrum powoduje, że sytuacja rodziny zaczyna często ulegać zmianie. Jest to jednak proces długotrwały.

Czasem niektóre działania zawodzą, trzeba podjąć bardziej radykalne kroki, jak w przypadku Zofii: *Ale od tego momentu ruszyliśmy. Bo ja powiedziałam: ,,Dobra. Pani Marto, to teraz po mojemu to zrobimy", i w 3 dni, ale jej pomogłam. Gdzie ona nie doszła do poradni pedagogiczno – psychologicznej, ja z nią pojechałam, weszłam tam z nią, poprosiłam. Pani była niezadowolona - psycholog, ale po paru godzinach zadzwoniła, powiedziała, że tak, mam rację. Jak pracujemy w tych rodzinach, też widzisz – że ma napięcie mięśniowe nie takie, że logopedycznie źle, że coś tam się dzieje. Po prostu widzisz to. Więc ja mówię ,,Ja bym nie przyszła z tą mamą i nie prosiła, gdybym widziała, że tak nie jest.* Zawiodły inne metody, inne osoby, więc tu widać, że dopiero działanie asystentki przyniosło efekt i problem został w pewnym stopniu rozwiązany. Oczywiście jest to i tak tylko wstęp do dalszych działań, dziecko będzie przecież wymagało terapii a może i nawet specjalnego orzeczenia, celem przedłożenia w innych instytucjach i w szkole. Zofia w swoich doświadczeniach opisuje pracę z rodziną, w której problemy również dotyczyły zachowania dziecka – chłopiec nadpobudliwy, trudno nad nim zapanować: *Lubię z nimi spacerować, uczyłam mamę wychodzić z dzieckiem na spacery – to już chłopiec taki dziesięcioletni, ale nadpobudliwy.* Zachowanie chłopca z pewnością budzi niepokój zarówno w domu, wśród rodziny, jak i w szkole, z czego też wynika szereg innych problemów. Swoje działania opisuje Alicja: *Poza tym, jeżeli mamy jakieś takie jeszcze inne problemy, a w tych rodzinach są bardzo często różne konflikty rodzinne, to też wiadomo, że pewne rzeczy podstawowe schodzą na dalszy plan, więc jest spore, sporo zaniedbanie i potrzeby związane z kwestiami zdrowotnymi. Czyli diagnozy w poradniach, w ogóle kontakty ze specjalistami - to mam w każdej rodzinie. Robię poradnictwo podnoszące kompetencje opiekuńczo – wychowawcze, ale to dlatego, że w sumie tak się też składa – u mnie przynajmniej tak jest w ogóle, mogę to powiedzieć jako normę – że są warsztaty dla rodziców, rodziców i*

wychowawców organizowane przez zewnętrzną firmę. Asystentka sama wspomina w swojej wypowiedzi, że podejmuje takie działania, które związane są z zaniedbaniami w rodzinie, a te przecież wymagają poprawy. W przypadku Patrycji też mowa jest o dużych zaniedbaniach względem dzieci oraz gospodarstwa domowego. Udaje się jednak małymi krokami uzyskiwać poprawę: *Jak już coś zrobią, to jest tak fajnie, że się udało. Ona też ma sądowną asystenturę akurat. Bo ona nie nadaje się do opieki nad dziećmi. To jest taka typowo łazęga – wyjdzie i nie wróci. Siedmiolatka zajmowała się swoją niespełna roczną siostrą w domu. Bo ona sobie poszła. Miała Niebieską Kartę, ale została jej zamknięta, więc też całkiem okay. Bo już taka sytuacja się nie powtórzyła, ale dalej ją widzę, jak po prostu łazi po mieście. No, ale już coś się zaczyna dziać, bo zrobiłam z nią więcej, niż poprzednie asystentki, bo im się to nie udało. Ja nie wiem, jakim cudem mi się to udało, ale się udało. Tak że to jest kwestia tego, kto jest ojcem najmłodszego dziecka. Alimentów, bo ona przecież alimentów też nie ogarnęła. Fakt faktem – te asystentki pisały jej do sądu te pozwy, ale te pozwy nigdy do sądu nie dotarły. Na szczęście w naszym przypadku dotarły i już jest większość rzeczy zrobiona, więc to też dosyć fajnie do przodu poszło i ta współpraca jest taka, że widać, że chce współpracować ale nie potrafi. Za bardzo wykonywać powierzonych zadań.* Sytuacja tej rodziny pokazuje, jak istotne jest wsparcie drugiej osoby w przypadku niepełnosprawności intelektualnej. Czy jednak rzeczywiście należałoby tam skierować akurat asystenta rodziny? Problemy związane z dziećmi zdarzają się oczywiście w każdej rodzinie, jednak warto pamiętać, że bardzo trudno tu o długotrwałe efekty pracy. Asystentka ma jeszcze inną rodzinę, gdzie także występuje niepełnosprawność intelektualna. Tu dodatkowo do czynienia mamy z samotnym macierzyństwem: *Mam podopieczną, która jest upośledzona bardziej, ale potrafi pisać i czytać. Ona stara się, jak ona się stara tymi dziećmi zająć! (...)Ale już dzisiaj stworzyłyśmy CV, gdzie dopiero te dzieci poszły do szkoły. I ona zaczęła już powoli szukać pracy. Dodatkowo zapisała się na projekt. W domu, jak jej pokazałam – bo ona nie potrafiła sprzątać, bo sama też się z takiego domu dosyć topornego wywodzi, gdzie też mama była upośledzona i ojciec taki, dosyć nie taki, więc tam pokazywałam jej, jak myć okna i czym. A ona się mnie pytała, czy powinna z obu stron, czy tylko od wewnątrz. Więc to samo o sobie świadczy, jak bardzo te wcześniejsze jej warunki odbiegały od tych, które ma teraz. Ona też generalnie ze wsi pochodziła, z takiego starego domku, też te dzieci wcześniej mieszkały w innym starym domku z jej byłym partnerem. Tylko, że po prostu sąd stwierdził, że ona nie ma tych warunków dla dzieci i albo się wyprowadzi, albo zabiorą jej dzieci. Ale ona, w związku z tym, że ona bardzo kocha je, to stwierdziła, że się wyprowadzi, a facet pójdzie albo nie pójdzie. Racjonalne. Ważniejsze są dzieci. Więc dużo ma na głowie, bo z całą trójką, to jest ciężko. Samej. Sama jest też*

upośledzona, więc też nie do końca wszystko łapie, ale bardzo się stara i ja bardzo doceniam to, że się stara. Naprawdę mała część osób się tak stara, jak ona. W rodzinach objętych asystenturą część działań związana jest z poprawieniem sytuacji materialnej rodziny: *Jeżeli jest trudna sytuacja materialna, to jest właśnie poprawa, to jest pomoc tym rodzinom w wyjściu z zadłużeń, w załatwieniu formalności, które by pomogły poprawić tą sytuację bytową. Nie zawsze są wszystkie zasiłki u rodzin, bo tam zabrakło może troszeczkę jakiejś siły czy sprawczości, żeby sobie pozałatwiać, więc to są trochę socjalne rzeczy wychodzą na początku. To na pewno jest podstawa, żeby rozeznać, zrobić diagnozę, rozeznać się czy te wszystkie takie, to zaplecze takie materialne i to też zadłużeń.* (Helena) Naprawa tego aspektu w rodzinie bywa niełatwa – niestety dość częstym zjawiskiem jest sytuacja, w której członkowie rodziny celowo nie podejmują zatrudnienia, co jest związane z różnymi pobudkami – czasem pokoleniowe korzystanie ze świadczeń instytucji czy też zwyczajne ,,nie opłaca mi się". Sytuacja jest niezdrowa, kiedy oboje rodziców pozostaje w domu bez żadnych zdrowotnych przeciwskazań. Nie dość, że generuje to koszty utrzymania całej rodziny przez państwo, to jeszcze modeluje te same zachowania u małoletnich dzieci - sytuacja powtarza się, kiedy dzieci mają już swoje potomstwo. Sprawić, aby ktoś po latach takich doświadczeń podjął legalne zatrudnienie jest dużym sukcesem.

Asystentki w swoich wypowiedziach opisywały różne działania, które w głównej mierze opierały się na wspieraniu bądź towarzyszeniu członkom rodziny, co za główną zasadę przyjmuje Helena: *Generalnie zasadą jest to, żeby jednak wspierać osoby i tak, jak pracownicy socjalni przygotowują tych swoich klientów – że taka osoba przyjdzie, to raczej jestem już zareklamowana jako osoba wspierająca, ciepła, dobra – ta, która pomoże. Potem się okazuje, że ta osoba, która powiedzmy czekała na tą dobrą, ciepłą, która by jej okna umyła przy okazji.* Działania wspierające skierowane są do wszystkich rodzin – są to wszelkie aktywności mającego na celu udzielenie pomocy, wskazówek czy szeroko rozumianego poradnictwa. I tu też widać, że mogą to być działania, które niejednokrotnie przeplatają się z innymi, o charakterze diagnostycznym czy naprawczym. Udzielanie pomocy rzeczowej, to forma wsparcia o której mówi Zofia: *Ludzie wiedzą…ja dużo mówię o tej pracy i ludzie wiedzą, kto to jest asystent – moi znajomi , więc z takich fajnych domów dostaję mnóstwo rzeczy – ubranka, ubrania, buty, pościel, wszystko, ja zbieram takie rzeczy i czasem postawią nawet pod drzwiami, a mój mąż pomstuje: ,,Cholera, to kurde PCK tu jest czy co?!" Ale ja uznaję, że dlaczego mam nie pomóc? Dlaczego mam nie pomóc, jak mogę za darmo a lepiej mi się pracuje.* Patrycja opisuje swoje działania wspierające w odniesieniu do osoby niepełnosprawnej intelektualnie: *Też mam taką jedną, która w XXI wieku kobieta nie potrafi pisać ani czytać – jest upośledzona.*

I ma dzieci. Ja się nie spotkałam nigdy z osobą, która nie potrafi pisać i czytać. I po prostu ja muszę z nią wszędzie chodzić do urzędów, bo po prostu ona nie bardzo potrafi coś podpisać i czytać. Ona była przyzwyczajona do tego, że asystent z nią cały czas robił zakupy. Kiedy się spotkałyśmy, ona do mnie mówi: ,,to czy pani pójdzie ze mną na zakupy." Ja dopiero ją przejęłam, ja mówię: ,,ja nawet nie mam pojęcia, co pani ma w lodówce! Więc - jakim cudem bym mogła pani pomóc w zakupach? Bo byśmy nakupowały różnych bzdur, które nie byłyby potrzebne."Dałam jej aplikację, ściągnęłam, pokazałam jak z niej korzystać, powiedziałam, żeby zobaczyła, co ma w domu, zrobiła listę zakupów i popatrzyła na promocje. Bo zawsze też jest takie fajne, bo można coś z promocji fajnie wyrwać i trochę zaoszczędzić. Wzięła to do siebie i myślę, że na razie problemów z tym nie ma, ale w sumie ona to też ma dosyć sporo kasy, więc jest w stanie sobie dobrze poradzić finansowo. Była przyzwyczajona, że z nią do lekarzy się chodziło i w ogóle. Jak ona potrzebowała, ale ja raczej zastosowałam metodę taką, że ja po prostu przyjadę i sprawdzę, czy jest, ale ona sama musi pójść. Ona potrafi się podpisać, potrafi mówić, nie jest taka upośledzona strasznie intelektualnie, bo mam gorzej upośledzoną intelektualnie podopieczną, która potrafi pisać i czytać – ta po prostu nie potrafi i mi się wydaje, że to jest teoretycznie zaniedbanie rodziców. I że ona sobie na spokojnie jest w stanie z tym wszystkim poradzić. A ona szukała wcześniej osoby, która za nią pewne rzeczy zrobi. Ale ma problem z założeniem teczki. Tak że cały czas do niej mówię, że ma założyć teczkę na dokumenty swoje, żeby się nie gubiły. Działania opisane przez asystentkę jak najbardziej wpisują się w grupę działań wspierających. Tu też istotne, że kobieta nie jest wyręczana w różnych sytuacjach, a wskazywanie możliwości rozwiązań ma przecież nieocenioną wartość, kiedy już nie będzie osoby, która jest obok.

Inne działania, które opisują asystentki to pomoc w sprawach urzędowych: *Pomagam pisma pisać do urzędów, do komorników. Ugody podpisuję z komornikami – tu mam sukcesy, muszę powiedzieć, bo ci moi to w ogóle nawet nie wiedzą, jakie mają zadłużenia. Czasami przynoszę jakieś przepisy wydrukowane, bo te matki też tam takie proste, żeby mogły sobie te obiady robić. Co rodzina, to inna praca, więc jakoś tak nie umiem tego zebrać. Czasami też prowadzę terapię prawie małżeńską, bo mi się para chce rozstać i na zasadzie takiego wsparcia psychologicznego.* Gabriela także wspomina o podobnych działaniach, uwzględniając również inne: *Wyszukujemy dla nich specjalistów przeróżnych, pomagamy pisać pisma, wypełniamy wnioski, pomagamy w organizacji pokoju dziecięcego, że nie ma światła - wszystko. Nauka obowiązków dzieci, nauka jedzenia przy stole, organizacja dnia codziennego – wstajemy, wprowadzenie rutyny dzieciom – wstajemy, myjemy się, jemy śniadanko, idziemy do przedszkola, wracamy, jemy obiad i tak dalej.(...)Ja dużo mam też tłumaczenia na język ludzki*

różnych takich rzeczy podopiecznym. Jest czworo rodzeństwa, ale każdy jest w innej rodzinie, bo był jeden tatuś. Chodzimy do przedszkola, zaprowadzamy. Ja jednej rodzinie musiałam oprowadzić ją po mieście, pokazać gdzie, co jest. Raczej w sumie chyba tylko to, bo taka w typie instruktażu w robieniu zakupów, to są sporadyczne rzeczy. Zdarzają się czasami nawet wizyty lekarskie, ale to jest bardziej towarzyszenie. Lidia stosuje w swojej pracy trochę odmienną strategię – nie wypełnia za rodzinę wniosków czy pism, a jedynie jest obok podczas tych czynności: *Jak poproszą o wypełnianie dokumentów, to nigdy nie robię tego sama w domu, tylko, tylko stoję nad nimi. Nie robię tego za nich, wymagają czasem ode mnie, żeby ich gdzieś wozić, to nie ma takiej opcji!* Alicja opowiada o podobnych doświadczeniach – teraz już nie wykonuje samodzielnie części czynności, a podejmuje współpracę ze specjalistami, którzy są w stanie pomóc w rozwiązaniu problemów: *Kiedyś inaczej pracowałam, a teraz właśnie odkryłam to, żeby bardziej przerzucać te rzeczy, którymi ja się zajmowałam – na specjalistów – czyli jeżeli mam napisać jakieś pismo do sądu , to nie ja szukam wzorów w Internecie, tylko po prostu umawiamy się na spotkanie z prawnikiem a później, jak nam wytłumaczy, czasami jakiś wzór da i później po takim spotkaniu, pomagam stworzyć ostatecznie to pismo. Natomiast na pewno wpisane w tok naszej pracy są takie działania, czy spotkania ze specjalistami typu prawnik i w sumie to w każdej rodzinie się jakoś też tak wpisuje, bo te rodziny są uwikłane w różne sprawy alimentacyjne, zadłużenia, szereg różnych innych problemów prawnych, więc też z tego często korzystamy.* Weronika w swojej pracy wskazuje na różne działania, część z nich opiera się na doradztwie czy też nawet i nauce podstaw funkcjonowania gospodarstwa domowego: *Podejmuje takie rozmowy motywujące, jakieś tam pedagogizujące, informacyjne. Czasami demonstracyjne – pokazuję co i jak, co zrobić. Zdarzyło się, że było to sprzątanie, zmienianie pościeli. Ustalamy grafik planu dnia, wizyty lekarskie. Najczęściej to są panie, mamy też pana samotnego, ale najczęściej to są panie, żeby pilnowały, kontrolowały to. Uczę ich systematyczności. To czasami powiem, że do pewnych rzeczy jest brak narzędzi pracy, żeby zrealizować. Jechać, pogadać to można sobie wszędzie. Każdy inny by zrozumiał, w tych rodzinach jest ta trudność taka, że dzisiaj wiedzą a jutro nie wiedzą już nic, co mieli zrobić.* (…) *Trzeba…pomagam też pisać pisma, uczę pisać, jeżeli to jakieś pismo sądowe, do prokuratury czy coś takiego. Zresztą - zawsze ich uświadamiam, że mają swoje prawa. I te prawa mogą wykorzystać. Jeżeli czegoś nie wiedzą, to mają prawo skorzystania z poradnictwa, jakiegokolwiek. Wskazuję im tutaj takie instytucje, gdzie mogą skorzystać, ale to jest tak, że każę im pisać pismo, sugeruję co, piszecie sami, ja Wam to przepiszę na czysto, bo nie każdy ma komputer i drukarkę.* Dagmara opisuje swoje doświadczenia następująco: *Proponujemy też wsparcie psychologiczne, to często właśnie u nas biurze czy jakieś wsparcie ze strony asystenta*

osoby niepełnosprawnej, jeżeli ktoś w rodzinie potrzebuje czy próbujemy gdzieś tam znaleźć albo jakiś tam dom pomocy. Takie wynikające nagle z jakiejś tam potrzeby. Odpowiadanie na nagłe potrzeby. Pomagamy znaleźć pracę może też czasami. Co prawda ciężko to wychodzi, ale gdzieś znajdziemy jakieś ogłoszenie, informujemy, że jest, żeby poszli. Albo pomagamy znaleźć mieszkanie. Tak szukamy też ogłoszeń, czy ktoś gdzieś do wynajęcia. Potem pismo, żeby dostali komunalne i tak gdzieś tam. To takie, takie rzeczy się kręcą. O wsparciu przy poszukiwaniu zatrudnienia opowiada też Lidia: *Ale jak ja mam młodych ludzi, dziecko z padaczką, nie chce im się pracować i ja mówię:*

- *„Klaudia, chodź pójdziemy w CISie (Centrum Integracji Społecznej) jest nabór kandydatów do pracy, tam się krótko pracuje, będziesz pomocą na kuchni, nic takiego ciężkiego".*

(Odp. Klaudii) - „ *W plecach mnie strzyko. Boli* (zmieniono z wulgaryzmu) *mnie ząb."*

I to tak trwa od dwóch czy trzech miesięcy. „Albo mam biegunkę, wymiotuję" Niestety – to wsparcie asystenta czasem nie wystarcza, aby coś się w rodzinie zmieniło. Niekiedy są to głęboko zakorzenione nawyki, których w żaden sposób nie chcą zmienić podopieczni.

Szczególny rodzaj wsparcia udzielonego przez asystentki rodziny dotyczy sytuacji kryzysowych, w tym choroby, która dotknęła członka rodziny. Przy takich doświadczeniach ważna jest obecność drugiego człowieka, który nie tylko powie dobre słowo ale też wesprze w podstawowych czynnościach. O takim wsparciu mówi Teresa, która pomagała przy odrabianiu lekcji z synami (jeden chłopiec ma stwierdzony ADHD, a drugi Zespół Aspergera): *Tu akurat mama powiedziała sama, że najbardziej jej zależy na tej pomocy, bo przy takim zachowaniu nie daje rady, ona też sama ma nowotwór, więc jest to taka sytuacja nieciekawa, ale mając te dwanaście rodzin, bo teraz do tej jednej nie jeżdżę. Jedenaście plus ta nowa, więc będzie dwanaście rodzin, to ja i tak po prostu raz w tygodniu umiem do każdej podjechać. Są sytuacje, gdzie byłam i dwa, i trzy razy w ciągu jednego tygodnia u danej rodziny, więc ja to nie widzę żeby...gdybym ja bym tam miała być raz w tygodniu, to te dzieci nigdy tego nie ponadrabiają.* Sytuacja Patrycji związana jest natomiast ze wspomnianą już próbą samobójczą nastoletniej dziewczyny, której rodziną się opiekuje: *Pocięła sobie żyły w tym mieszkaniu u mamy i wylądowała w szpitalu psychiatrycznym i ja trzy tygodnie prosiłam mamę za każdym razem, a byłam tam dwa razy w tygodniu – żeby zadzwoniła do córki. Owszem – zadzwoniła po tych trzech tygodniach do córki, do tego szpitala, ale ja musiałam ją trzymać za rękę. Dzwoniła z mojego telefonu, bo ze swojego nie miała odwagi, ta córka była na głośniku, żebym ja też słyszała. Oczywiście córka leżała 6 tygodni i ani razu ona do niej nie pojechała. Pomimo tego, że wyprosiłam u pani dyrektor MOPS jakiś zasiłek, żeby dali jej chociaż na ten bilet do Olsztyna*

i z powrotem. Ja sobie to wpisałam w kartę pracy, kontrol pewnie mi to zarzuci, że ona ma już dziewiętnaście lat, ale nie miał kto z nią iść do psychiatry – ja z nią poszłam. Myślę – znowu *będzie próba samobójcza, przecież to będzie rzutowało na zdrowiu psychicznym tamtego rodzeństwa. A skoro ja z nią nie pójdę, ona sama też nie pójdzie, matka z nią nie pójdzie, to jest taka sytuacja patowa.* Asystentka troszczy się nie tylko o małoletnie dzieci, ale również i o te starsze, które zdawałoby się, że nie potrzebują już takiej pomocy i wsparcia. Taka postawa na pewno rzutuje na całą współpracę z rodziną. Wskazuje bowiem te dobre strony i odejście od uznawania asystenta rodziny jako tylko i wyłącznie przedstawiciela urzędu.

Kolejną grupą działań, które podejmuje w swej pracy asystent rodziny są działania diagnostyczno –profilaktyczne. Diagnoza problemów stanowi często pierwsze działania, które są realizowane w rodzinie. Asystent opiera się też na częściowej diagnozie innych osób, ale nie zawsze jest ona odzwierciedleniem rzeczywistych problemów występujących w rodzinie. *Dla mnie rodzina jest czystą kartą i dla mnie punktem wyjścia w diagnozie jest to, co powie rodzina, i jakieś tam inne narzędzia do tej diagnozy, ale w mniejszym stopniu polegam na diagnozie innych służb społecznych, które opowiadają o rodzinie językiem dysfunkcji, czyli nie pokazują nam tych zasobów, nie powiedzą o rodzinie historii w sposób bez oceniania, tylko właśnie mamy całą listę dysfunkcji. Więc, ja staram się tego unikać, bo, bo ułatwia mi to jakiejś tam wejście do rodziny i współpracę, i takie właśnie lepsze…lepszą, bardziej taką profesjonalną diagnozę.* (Żaneta) O diagnozie w pracy z rodziną mówimy również w sytuacji, kiedy korzystamy ze współpracy z innymi jednostkami – tu przede wszystkim mowa o specjalistach pracujących w poradniach psychologiczno – pedagogicznych, pedagogach i psychologach oraz o pracownikach służby zdrowia. Jednak w tym przypadku asystent nie bierze raczej czynnego udziału w diagnozie, choć jego opinia może być uwzględniana. Pełni bardziej rolę towarzysza, choć samo motywowanie i kierowanie osób do odpowiedniej instytucji może być działaniem profilaktycznym, naprawczym czy też wspierającym, w zależności od okoliczności. Weronika opowiada o swoich działaniach w ten sposób: *Najważniejsze są dzieci. Czyli ja się skupiam na tym, żeby dzieciaki chodziły do szkoły, mają być lekcje odrobione, dzieciaki mają być czyste, mają być szczepione, bilansowane, mają jeździć po specjalistach. To jest zadanie dla rodziców. Umiejętność spędzania czasu wolnego z dziećmi i dopiero później wchodzi gospodarstwo domowe, czyli jakieś tam opłacanie rachunków razem czy chodzenie na zakupy. To są takie działania: Pierwsze co, to dziecko.* Gabriela natomiast opisuje swoje działania następująco: *Chcemy diagnozować dzieci, więc prowadzimy do poradni psychologiczno – pedagogicznej, do specjalistów, staramy się rozpoznać problemy, tutaj jak dzieci są w szkole czy w przedszkolu to najważniejsza jest współpraca z placówkami. Raczej nie mamy problemów, raczej z*

pedagogami jesteśmy na bieżąco, mamy wspólny cel i pomagają dużo. To jest zwracanie rodzicom uwagi na pewne rzeczy, na przykład, że te krostki na rękach, to może nie jest jednak nic normalnego i że to świerzb jest, więc może trzeba byłoby iść do dermatologa. Mam kolejne działania – to jest pomoc w nauce o jedzeniu – czego jeść, czego nie jeść, co kupować, jak to powinno wyglądać, kiedy to trzeba wyrzucić z lodówki. Lodówkę trzeba myć, czyli to wszystko, co związane z gotowaniem. I dalej: *Higiena dzieci, higiena osób dorosłych jest. Z jedną rodziną miałam stworzony plan kąpieli całej rodziny, trzeba było im zwrócić na to uwagę i wisiał na ścianie plan, kiedy kto się kąpie i co myjemy.*(…) *Tak jak już mówiłam - jakieś ćwiczenia z dziećmi proste, nie jesteśmy specjalistami w każdej dziedzinie, ale jakieś tam grafomotorykę czy najprostsze ćwiczenia logopedyczne.* Opis działań wskazuje na to, do jakich absurdalnych sytuacji dochodzi. W obecnych czasach, gdzie dostęp do bieżącej wody jest już standardem, a profilaktyka zdrowych nawyków pojawia się w wielu obszarach życia, nadal jednak występuje w wielu rodzinach problem braku higieny. Poprawa świadomości rodziców w wielu aspektach życia codziennego – to niewątpliwie jedno z wielu profilaktycznych działań asystenta rodziny. Edukowanie rodziców to też część pracy Beata: *Jak są małe dzieci, to drukowałam im różne kolorowanki, u nas nie ma budżetu na takie rzeczy. Jak trzeba było wesprzeć te dzieci sensorycznie, to organizowałam zabawki – już po swoim synu miałam mało, więc koleżanki mi dawały, żeby po prostu te dzieci w tym kierunku się tam udzielały. Jak trzeba było to przywoziłam papier, jak trzeba było to przywoziłam kredki, mazaki, bo były takie rodziny, co i tego nie miały. Piłki różne, wszystko z własnych środków. Z pracy jedynie kartki mogłam przynieść i ołówki. Materiały na pierwszym miejscu, rozmowa, wywiady w środowisku. Zawsze ktoś tam na kogoś, coś nakablował, trzeba było zaraz interweniować. A tak poza tym głównie posiłkowanie się Internetem, wdrażanie tych wszystkich newsów, co znalazłam i edukowanie rodziców, jak mają postępować. Edukowanie było jak grochem o ścianę.* O edukacji rodziców opowiada Agata: *Z dorosłymi też o emocjach pracuję, trochę robię ze szkoły dla rodziców jakichś takich zajęć, półzajęć – powiedzmy – czyli tam gdzieś wybranych tematów– profilaktyka tych wszystkich uzależnień, ale też jakieś artykuły właśnie na temat wychowania dzieci, na temat samorealizacji i tak dalej. Do tego stopnia, że szukałam z nimi jakichś hobby albo innych rzeczy. Oczywiście wszystkie takie sprawy urzędowo – jakichś wizyt lekarskich, to to, to też.* Sytuacja w rodzinie Krystyny jest dość skomplikowana: nieletnia mama, samotne wychowywanie dziecka oraz babcia, która formalnie jest opiekunem prawnym, a sama niestety ma problemy opiekuńczo-wychowawcze związane z młodszymi dziećmi. To wszystko sprawia, że pojawiają się konflikty między młodą mamą a jej matką. Niestety – wiele też wskazuje, że młoda mama niedojrzała do tej życiowej roli: *Też bardzo dużo starałam się, żeby po prostu się*

uspokoiły, żeby nie poruszały różnych instytucji. Jeżeli mają problemy, niech dzwonią do mnie, porozmawiamy, będziemy próbować cokolwiek realizować. Weszliśmy na taki plan, że chłopcy mają sprzątnąć podwórko, dziewczynki mają sprzątnąć salon i pokój, a Jowita miała sprzątnąć tylko kuchnię, bo Jowita śpi z synkiem w kuchni – ma tam kanapę i miała sprzątnąć kuchnię. Dostałam telefon o wezwanie, bo pani sobie nie radzi, bo córka nic nie zrobiła i czy bym mogła przyjechać, bo jest mocna sytuacja. ,,Dobrze – mówię – to ja przyjadę." Tego dnia tam pojechałam do nich wieczorem, oczywiście było tam sprzątnięte podwórko, w domu też było ogarnięte, a ta kuchnia była nietknięta. Normalnie leżały pampersy, puszki - wszystko, co jest możliwe. Raz zajechałam, to dziecko się bawiło przy butli gazowej. Bo butla gazowa była otwarta a Jowita spała. Oczywiście tłumaczyłam o zagrożeniu życia dziecka, że jest matką, że ona nie może spać, jak dziecko nie śpi.

Inne działania, o których wspominały asystentki były związane z profilaktyką zdrowotną czy też właśnie z diagnozą i terapią dzieci. Tak opisuje to też Alicja: *Działania związane z diagnozą dzieci pod kątem kształcenia specjalnego i oczywiście też takie zdrowotne, czyli wszyscy inni lekarze, bo jak wiemy, nawet ja mam problem z dostaniem się do specjalistów, a w przypadku właśnie osób, które jeszcze nie mają tak do końca możliwości prywatnie załatwienia wizyt, to się nawarstwia.* W przypadku Heleny wygląda to podobnie: *Tutaj bardzo dużo ze szkołą, dużo kontaktu. I to też w ramach tych takich z rodziną, dużo rzeczy związanych z leczeniem, umawianie wizyt, szukanie specjalistów i później przekazywanie kontaktów w tej rodzinie i rodzina sobie już umawia i wybiera. Tych działań jest dość dużo, bo tych problemów zdrowotnych też jest trochę. Też kontaktowanie się z poradnią psychologiczno – pedagogiczną staram się zawsze na prośbę rodziny trochę pośredniczyć, bo już trochę tych kontaktów przez te wszystkie lata mam też wypracowanych i w wielu miejscach mnie znają.* Zofia natomiast podejmuje działania związane ze sferą zdrowotną wśród swoich rodzin: *Wymyślam różne rzeczy, teraz się śmieję, że chyba przedstawicielem sanatorium, bo po prostu naganiam dzieci do sanatorium. U nas jest to takie fajne sanatorium że jak dziecko ma problem z górnymi lub dolnymi drogami oddechowym, to na 3 tygodnie może sobie tam iść. Tam są fajne zajęcia, w fajnym miejscu to jest, i jeżeli to jest w trakcie roku szkolnego to normalnie jest szkoła i tak po kolei z moich rodzin bardzo dużo dzieci skorzystało już.* Dość liczna grupa asystentek opowiadała o działaniach skierowanych na dzieci – związane ze wspieraniem ich rozwoju: *Oczywiście przy takich dzieciach, też pomoc w lekcjach, pomoc w nauce – tam wytłumaczenie jakiegoś materiału, z którym sobie nie radzą. Jak są jakieś młodsze dzieci to na zasadzie jakiejś wspólnej zabawy, czytania, oglądania książeczek.* (Teresa) *Bawię się z dziećmi – pokazuję, jak się bawić albo właśnie uczę tych literek, cyferek i później mamie każę kontynuować, po wyjściu.*

(Julia) O pomocy w lekcjach wspomina również Danuta: *Bo zdarzało mi się odrabiać lekcje z jednym dzieckiem, ale to jednorazowy przypadek. Wtedy, kiedy dziewczynka sama poprosiła, że ma kartkówkę z procentami i ona nie bardzo rozumie, na czym te procenty polegają, więc umówiłam się z rodziną specjalnie w tym celu, żeby z tą dziewczynką nad tymi procentami popracować, a z mamą, żeby omówić, że powinna dziecku jakieś korepetycje zapewnić, jeżeli sobie nie radzi, bo zapewne ma zaległości z wcześniejszej edukacji*. Pomoc w odrabianiu zadań domowych może być działaniem, które realizuje asystent rodziny, jeśli rodzic jest w to działanie zaangażowany. W sytuacji, kiedy rodzic w ogóle nie jest zainteresowany taką formą pomocy dziecku, a zaczyna traktować asystenta rodziny jak darmowego korepetytora, wówczas jest to na pewno niekorzystne, ponieważ wsparcie dzieci w realizacji obowiązków szkolnych jest zadaniem rodziców. Podobnego zdania jest Krystyna, która takie wskazówki uzyskała od przełożonej: *Czasami mam takie rodziny, gdzie są małe dzieci, to po prostu drukuję w pracy kolorowanki jakieś. Wiozę im kolorowanki, tam jak ktoś ma tabliczkę mnożenia, to taką propozycja, czy dziecko chce skorzystać. Żeby zobaczyć, czy umie, czy cokolwiek i mówię, że nie oceniam, tylko, jeżeli będzie coś nie tak, to sobie przedyskutujemy, jak zapamiętać te przykładowe mnożenie tam. Tak ogólnie mi kierowniczka nie każe się bawić w żadne pomoce takich prac domowych, od tego, to jest rodzic, (…) są inne instytucje, które pomagają dzieciom – są szkoły, świetlice.(…) Żeby po prostu być z rodzinami w miarę na dystans, żeby rodziny nie poczuły, że o – przyjedzie pani Krystyna, to pani Krystyna ci pomoże i zrobi. Po prostu to można zaproponować, z czego może dziecko skorzystać. W taki sposób to robię - jak czegoś nie wie z matematyki, to mówię – włączyć youtube, na youtube pokażą, jak ułamki można zrobić, gdzie tam, na jakie strony jeszcze można zerknąć, co by skorzystać i wtedy w taki, w taki sposób to, to mi się odbywa.* O działaniach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego opowiada Helena: *Nie ukrywam, że też dużo działań kierowane jest zrobienie rzeczy związanych z wyposażeniem domu, z jakimś remontem, czy kwestie związane ze sprzątaniem też są poruszane, bo to też wiele rzeczy było później się nie układa i porządkuje.* Aleksandra podobnie dużo działań opisuje jako te, związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego: *Tak jak dzisiaj poszłam – fajnie, bo poszłam po 17.00 do rodziny, dzieci były już ze szkoły, tata kazał im tam sprzątać, oczywiście było ,,pani asystentka, pani psyjdzie", poszłam do tych dzieci, mieliśmy worek i zawody, kto szybciej zapełni ten worek śmieciami. Tak, jak dzisiaj byłam u tych jednych, to motywowałam dzieci do sprzątania. Te porady pedagogizacyjne, to tak śmiesznie się nazywa, ale chłopczyk 6 lat, jak tam rzucił mięsem, to też zareagowaliśmy, później tatuś zareagował. W tej drugiej rodzinie, chłopcu pomagam odrabiać lekcje. W kolejnej rodzinie dziewczyna 30 lat, mieszkająca z rodzicami, rodzice alkoholicy, wychowująca córkę*

jedenastoletnią. W ogóle córka uzdolniona, mądra, aż szkoda tak mądrego dziecka na taką rodzinę. Przepraszam, że to mówię. Ale się urodziła w innej rodzinie to genialne dziecko po prostu. A to wszystko pójdzie na zmarnowanie. Mama już nad nią nie panuje, taki malutki pokoik ona zajmuje z tą córką, a my wyniosłyśmy dwadzieścia sześćdziesięciolitrowych worów na śmieci! My tam dzień w dzień sprzątaliśmy i teraz tak: jest problem poukładałyśmy w szafkach, przychodzisz za tydzień – nie ma śladu, że cokolwiek było zrobione. Czyli to jest taka syzyfowa praca, bo uczysz tą mamę i składać prania i układać w szafkach, gdzie to jest po prostu nierealne i nam się nie mieści w głowie, że kobieta 30 lat a ona nie umie tego robić.

5.3.1. Metody i techniki i własne rozwiązania stosowane przez asystentów rodziny

Asystentki stosują w swojej pracy różne metody i techniki, aby osiągnąć jak najlepsze efekty. Okazuje się, duża część asystentek opiera się na metodach słownych oraz metodach opartych na założeniach różnych terapii. Teresa przyznaje, że rozmowa to najczęściej stosowana przez nią metoda, która się sprawdza w pracy z podopiecznymi: *Najczęściej jest to na zasadzie jakiejś rozmowy, motywowania, żeby po prostu dzieci zaczęły chodzić do szkoły i się uczyć. Z rodzicami głównie rozmowa, też motywowanie, doradzanie. Jeśli mają problemy ogólne, nie potrafią się do końca zaopiekować tam swoimi dziećmi i prowadzić domu, to też na takiej zasadzie jak rozmowy, albo jak ta dana rodzina stara się funkcjonować, co tam robi, ewentualnie przekazywanie jakichś porad. Staram się robić to na zasadzie – to co ja robiłam, że wiem, że się sprawdziło, a tamta rodzina tego nie robiła, to na takiej zasadzie, żeby to nie było jakieś rzeczy takie stricte wzięte nie wiadomo skąd i nie wiadomo, czy będą działać, tylko coś, co po prostu jest sprawdzone.* Podobnie u Dagmary główną metodą w pracy asystenta jest rozmowa: *Na przykład rozmowy motywujące. To bym powiedziała. To jest taka metoda jedna z głównych. Bo przede wszystkim to moje metody to są rozmowy. W ogóle rzadko to są bezpośrednie.* O wykorzystaniu rozmów w trakcie codziennych czynności rodziny opowiada Patrycja: *Ja staram się ze swoich takich działań jako mentor, staram się rozmawiać dużo, bo wiadomo, że co tydzień nie pracujemy ciągle. Tylko są takie sytuacje, które wymagają przegadania. Albo nie mamy co robić, więc sobie po prostu rozmawiamy. Często z takich rozmów coś wychodzi. I to jest jedna rzecz, a druga, że też zdobywa się takie zaufanie. Taka rozmowa nie typu ,,co pani tam ten!" tylko normalna – co i u nich, co i u mnie. Z takich domowych rzeczy.* Nie trzeba odrywać się od zajęć, rozmowa dotyczyć może drobiazgów, ale w ten sposób buduje się pozytywne relacje na linii asystent – rodzina. Julia uważa, że w pracy należy wykorzystywać swobodne, spokojne rozmowy o codzienności: *Bo tak samo nie jeżdżę do rodzin codziennie: Masz to zrobić, to zrobić, to zrobić – no nie! Muszą być rozmowy luźne.*

Po prostu nie przyjeżdża taki kat, tylko po prostu jakieś tam delikatne, lekkie rozmowy. Jakieś plany, jak tam dzień przeminął, jak tam wakacje. Takie po prostu rozmowy luźne. Nie za każdą wizytę wjeżdżam i od razu mówię: ,,plan działania – robimy to, to, to, to, to, to". Albo ściany ma brudne. Takie jej się podobają – jak to kierowniczka mówi. Jak mi się podobają brudne ściany i co ja mam do tych ścian? Dzieci zdrowe? Zdrowe. A, że brudne ściany, to brudne. Tylko gorzej, gorsza sytuacja jest, jak wszystko jest brudne – i dzieci brudne. Mówi się, że dziecko brudne, to szczęśliwe, ale brudne a zaniedbane, to tu akurat są dwa takie te. Dla asystentów rodziny istotne jest również to, jakie są oczekiwania nie tylko osób z zewnątrz a przede wszystkim skupienie się na rzeczach naprawdę ważnych. Przykład brudnych ścian jest na to najlepszym dowodem. Jeśli dzieci są zadbane i zdrowe, nie ma żadnych przesłanek jakoby w rodzinie miały się dziać rzeczy rzutujące na życie i bezpieczeństwo małoletnich, to nie ma podstaw, aby ingerować w takie obszary życia rodziny. Oczywiście – mowa tu zaledwie o przykładzie brudnych ścian, a nie o przypadkach skrajnych, gdzie pojawiają się inne problemy związane z brakiem utrzymania czystości w domu na minimalnym poziomie. Sabina natomiast stara się, aby w delikatny sposób, za sprawą rozmów przekazać rodzinie oczekiwania, nakreślić to, co miałoby zostać zrealizowane, tak aby nie zostało to odebrane jako nakaz: *Metody. Czy ja potrafię je nazwać? Nie wiem! Właśnie metody i działania…Metodą prób i błędów, czyli przede wszystkim właśnie spokojne rozmowy, żeby ta rodzina nie czuła się, że ja im rozkazuję. Tylko, że ja jestem osobą, która rozmawia z nimi, i w trakcie rozmowy, żeby był ten przekaz, czego ja bym oczekiwała, żeby mogli.* W takim przypadku sprawdzić się również może przekazywanie rodzinie historii własnych doświadczeń życiowych. Tak też stara się pracować Lidia: *Staram się jakoś tak dużo rzeczy z własnego doświadczenia mówić, zwłaszcza jak ktoś ma dzieci w podobnym wieku – że u mnie to się sprawdza. Ktoś jest bardzo przeciwny zapisywaniu dzieci do poradni, do psychologa, ja mówię: ,,Słuchajcie, ja swoje dziecko zapisałam i jestem bardzo zadowolona, i nie widziałam specjalnej potrzeby."*

Forma monologu lub wykładowczy przekaz informacji czy oczekiwań też pojawia się w wypowiedziach asystentek o stosowanych przez nie metodach pracy: Bardzo dużo jest wykładów. *Czasem się czuję jak wykładowca, bo mówię, mówię, opowiadam i widzę, że ktoś po raz pierwszy słyszy takie rzeczy, to są nie wiem jakieś wychowawcze, pedagogiczne zależności.* (Gabriela) czy też: *Na pewno na pierwszym miejscu oczywiście rozmowa i to jest głównie monolog – tak, tak, nie dialog! Staram się tak, przy danych problemach organizuję materiały, mam też w domu sporo książek, kserowałam rodzicom, jak mieli problemy z nastolatkami kserowałam – jak postępować, jak rozmawiać, jak tłumaczyć* (Beata).

Motywowanie członków rodzin do działań w różnych obszarach, to jedno z wielu zadań

asystenta rodziny. Zadania te realizowane są często poprzez różnego rodzaju rozmowy motywujące, o których wspomina Agata: *Ja jestem w ogóle z wykształcenia psychologiem, więc staram się przede wszystkim, rozmową motywować tych ludzi, w największy sposób, ale też są różne – bezradność, problemy, uzależnienia, to też są różne terapie, które staram się im pozałatwiać w najbliższym kręgu. Wyliczając, to też robię karty pracy dla dzieci różnego formatu – czy to są takie czysto edukacyjne, czy to są na zasadzie właśnie jakiejś emocji, motywacji też do nauki; jakieś, jakieś mapy myśli i inne rzeczy – to głównie to.* Dialog motywujący to metoda, którą stara się stosować w swojej pracy Danuta: *Może dialog motywujący? Ponieważ praktycznie w tej chwili, ponieważ rodziny z dziećmi już nie cierpią na brak środków finansowych, ponieważ świadczenie 500 plus pięknie rozwiązało sytuację materialną większości rodzin. Ale są to głównie takie rozmowy motywujące: Co można zrobić, w jaki sposób, gdzie? I dotyczą wszystkiego – dotyczą właśnie planowania budżetu, wychowania dzieci, pomocy w nauce i spędzania wolnego czasu. I głównie są to rozmowy, i głównie tak jak mówię – dialog motywujący, bo cóż my możemy zrobić? Omówić ten problem z rodziną.* I dalej mówi: *A okazuje się, że ja wchodzę i całkiem coś innego tam wynika, inna potrzeba, inna całkiem sytuacja. I też nigdy nie staram się być taką ciotką od dobrych rad, czyli macie zrobić tak i tak – dyrektywnie. Tylko staram się zawsze dawać im różne propozycje, różne możliwości i czasem ewentualnie konsekwencje przedstawić, że jak zrobicie tak, to może właśnie tak i tak być, a jak zrobicie tak to może być tak i tak. Nie musi oczywiście. I teraz wy musicie wybrać, co dla was jest najlepsze. A całą resztę dopasujemy do tego, co wy wybierzecie.* O dialogu opowiada również Helena: *Cały czas na szkoleniach zawsze mówi się o tym dialogu motywującym, natomiast ja nie jestem z tego przeszkolona, tylko tyle co gdzieś tam poczytałam, wyczytałam. Wiem, że ta metoda jest skuteczna, staram się nią posługiwać. Tutaj jeszcze trochę te elementy terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach , chociaż to może nie jest stosowane do końca przeze mnie w taki sposób w jaki powinno być. Ale jako koncepcja i jako idea* podoba mi *się. Że to klient decyduje, że to on jest ekspertem, tak się staram pracować. To bym wskazała, jako główne tutaj te metody. I to niezależnie od tego, jaki to jest klient tylko po prostu to jest chyba taki wytyczony szlak, że w tym kierunku.* Asystentka wspomniała tu jeszcze o zastosowaniu elementów terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach. Nie jest to jedyna osoba, która te założenia stara się wplatać do swojego warsztatu pracy. Spora część asystentek przyznaje, że pracuje lub przynajmniej próbuje pracować z uwzględnieniem podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach. Jak podaje Matylda: *Mam skończony TSR, mam skończoną dramę, mam skończony IFS jeszcze – ja jestem praktykiem IFSu. Trochę chciałam wprowadzić IFSu– System Wewnętrznej Rodziny.* Asystentka posiada zatem bogaty warsztat

pracy, który wykorzystuje w działaniach z rodziną. Żaneta opiera się głównie na założeniach tego podejścia i dostrzega pozytywne strony współpracy na nich oparte: *Tutaj jeżeli chodzi o metody, to głównie opieram się na tej terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach. To głównie to i też metody z treningu umiejętności społecznych, względem dzieci, względem rodziców też czasem.* I dalej opowiada o doświadczeniach związanych z wykorzystaniem TSR: *Nawet akurat jak rozpoczynałam pracę w lutym, to dostałam jedną taką rodzinę, gdzie tam już było właśnie wydane postanowienie sądu o zabezpieczeniu dzieci i cały czas trwały poszukiwania miejsca dla tych dzieci. Tam była też przemoc w domu i ja w tych swoich superwizjach, które wykupuję indywidualnie, w tym nurcie właśnie TSR, bardzo dużo się tą rodziną zajmowałam podczas, podczas tych superwizji, i udało mi się ich wyprowadzić na prostą. Już był taki moment, że PCPR przysłał informację o tym, że znalazło się miejsce – to było chyba w czerwcu, a ja z nimi zaczęłam w lutym – i ja byłam taka rozczarowana, sobie myślę ,,Boże, oni już zrobili taki postęp teraz, jakie to w ogóle jest strasznie niesprawiedliwe, że teraz jak oni już tak zaczynają funkcjonować lepiej, to teraz im te dzieci zabierają" Ale wtedy ta nasza pani kierownik zadzwoniła do sędziego dyżurnego, przedstawiła tą całą sytuację, my wysłaliśmy takie bardzo długie sprawozdanie odnośnie tego, co się tam zadziało w ciągu tych czterech miesięcy, od rozpoczęcia współpracy, i to postanowienie zostało zmienione, i te dzieci zostały. Te dzieci zostały i oni dalej mają nadzór kuratora, dalej razem, dalej razem współpracujemy i teraz jeszcze będą mieli badania w OZSSie* (Opiniodawczy Zespół Specjalistów Sądowych)*, w tym roku, natomiast ta sytuacja jest znacznie, znacznie lepsza. I jeżeli chodzi właśnie o tą rodzinę, to u nich to było w 100% właśnie, w 100% to był model współpracy – terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach, i właśnie w łączności z tym superwizorem moim, i jak dla mnie, jak patrzę na te efekty tej rodziny, to oni zrobili rewelacyjne postępy. Natomiast to mnie przynajmniej, to kosztowało bardzo dużo takiej można powiedzieć wstrzemięźliwości, żeby im nie mówić, żeby ich nie pouczać. Żeby tak właśnie naokoło trochę z nimi rozmawiać, i okazało się, że to im bardzo mocno posłużyło.* O swoich doświadczeniach w wykorzystaniu założeń TSR opowiada również Alicja: *Ja uważam, że dużo bardziej pomagam rodzinom niż na początku, kiedy czytałam z książek, kiedy dopiero przy okazji rodziny uczyłam się czegoś o specyfice danego problemu, a teraz tak już wchodząc do nich ja potrafię im dużo rzeczy wytłumaczyć i pomóc funkcjonować w danym…z daną dysfunkcją jakąś, czyli nie ja się uczę od nich, tylko mam już taką wiedzę, którą mogę się zaopiekować rodziną i pomóc. Terapia skoncentrowana na rozwiązaniach, czyli zadawanie pytań, a nie szukanie odpowiedzi, to bardzo – co mi dało też dużo, to kiedyś brałam też udział w takim projekcie Izy Krasiejko, ale to też było na początku w sumie – to było w 2015 rok, gdzie ja robiłam transkrypcję, ale nie oddawało się oczywiście*

transkrypcji, bo robiłam to z głowy. Transkrypcje swoich wizyt w rodzinie, wysyłałam do Izy i ona mi analizowała, to pod kątem jakiej ja techniki użyłam. I zauważyłam – ja byłam pewna, że ja to dobrze robię pracując w ten sposób, dawałam różne przykłady i sposoby rozwiązania i w ogóle, ale okazało się, że stosowałam bardzo dużo perswazji i rzeczywiście – ona w ogóle nie, w ogóle nie działała. Perswazja właśnie zazwyczaj z mojego doświadczenia i właśnie wtedy pokazało, że dawała opór klienta, jeżeli my sugerujemy jakieś odpowiedzi i podpowiadamy, co dla nas jest, najbardziej takie naturalne, bo wydaje nam się, że no my tutaj mówimy, jak jest dobrze zrobić, pomagamy tym rodzinom, podpowiadamy ale to właśnie nie o to chodzi. Nie jest łatwo w pełni koncentrować się na zasobach rodziny, na ich oczekiwaniach, kiedy wiemy, że niewiele już brakuje do tego, aby dzieci zostały umieszczone w pieczy, czy też pojawiły się inne, niepożądane okoliczności. Tym bardziej, że od asystenta oczekuje się w takich skrajnych przypadkach błyskawicznej realizacji celów, naprawienia tego, co działa nieprawidłowo w rodzinie.

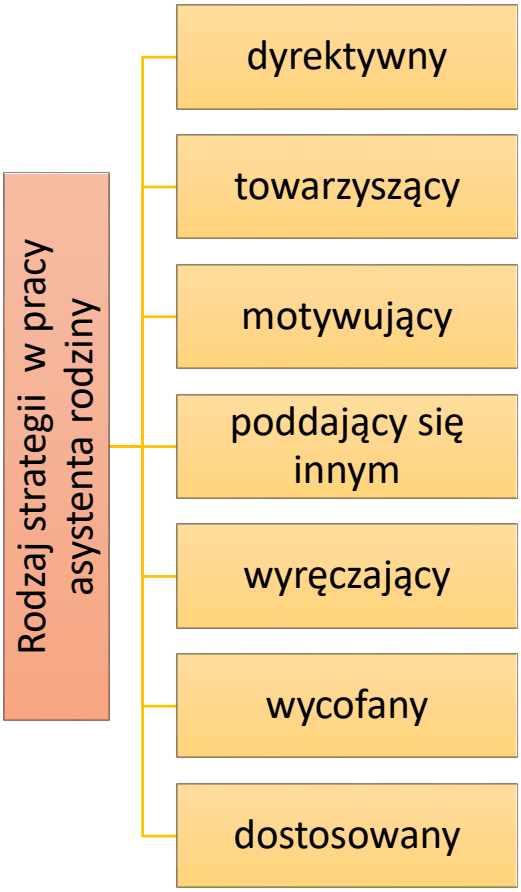
Zofia opowiada, że w swojej pracy wykorzystuje zarówno elementy TSR, jak i też inne – nie korzysta w pełni z metody, a jedynie z ich elementów, uwzględniając to, w czym czuje się dobrze i z powodzeniem może stosować: *Jak skończyłam tą terapię skoncentrowaną na rozwiązaniach, to od wtedy nie pytam się ,,Co się u was wydarzyło w ostatnim tygodniu?", czy tam od czasu, kiedy się nie widzieliśmy, tylko pytam: ,,Co dobrego się wydarzyło?", i to jest super pytanie, bo jak już ktoś wie, to już się przygotuję, ale za pierwszym razem to jest szok, bo Polacy to potrafią powiedzieć milion rzeczy, które są złe. Ale dobre wymyśleć, to nie jest takie łatwe, a to jest łatwiej zacząć od tego właśnie. Skalowanie czasem też używam, ale czasem się śmieje, bo kiedyś w rodzinie ja mówię: ,,Jak byście ten konflikt wasz zaznaczyli na tej skali od jeden do dziesięć, to jak było?" Pan mówi tak: ,,Było osiem, a jest trzy" a pani mówi: ,,Było cztery, a jest - pięć. To tak trochę można to rozładować właśnie tą atmosferę czasem. Ja z każdego szkolenia coś wynoszę, ale zabieram sobie tylko to, co mi pasuje. Nie to, że pracuję jakąś konkretną metodą, tylko to w czym ja się czuję dobrze, to sobie biorę. Czego ja nie czuję, to ja tego nie robię. Ja często też przez dzieci pracuję. Czyli mam jakieś gry dydaktyczne, nie wiem - coś robimy albo robimy konkurs, że mama mówi: ,,Jezus Maria! Tych skarpetek to tu jest każda inna i to zmieszane." Ja mówię: ,,To bardzo prosto." - ,,Jak bardzo prosto?" Ja mówię: ,,Ja zaraz pani pokażę." Ja mówię: ,,Słuchajcie konkurs robimy!" No i dzieci : ,, Jaki konkurs?" Ja mówię: ,,Rozkładamy wszystkie skarpetki na ziemię i kto nazbiera najwięcej par, będzie nagroda!" Takimi prostymi czasem metodami pracuje. Jakieś genogramy, takie za mądre rzeczy -ja takich rzeczy nie robię. Dużo mam takich, takich właśnie z orzeczeniem o niepełnosprawności - to też jest zupełnie inna praca, bo to się nie gada tak mądrze jak w tych*

książkach, tylko musisz to na taki język, żeby ktoś cię zrozumiał. Ale tutaj jest fajne to, że możesz sobie…na ile ci pozwoli szef, czy jest mądry, czy głupi. A u nas jest ważne, że rodzina jest zaopiekowana i że jest ok. A nie, że mądrości tam wprowadzasz nie wiadomo jakie. Czasem jest po prostu tak, że właśnie dzieci mówią: Jedna pani mówi: ,,Ja to nie chciałam, żeby pani przychodziła, ale dobra – bo dzieci panią lubią – dobra, to mi pani nie przeszkadza". Albo ja siadam na ziemię i budujemy z dziećmi, jakieś tam klocki układamy, albo coś, a pani mówi: ,,Pierunie, a pani na ziemi! Niech pani nie siado, przecież tu na krześle, ja pani kawę zrobię." Ja w ogóle to mówię, że kawy nie piję. Bo wiesz, że w tych domach chcą cię… pije oczywiście kawę, ale nie w tych domach. Herbatę bardzo chętnie, nie ma sprawy jak gotujemy to i tą łyżką i brudną też spróbuję, nie ma sprawy - oni żyją, ja też. Ale kawy nie piję, bo jak chcą cię ugościć, to ci nasypią pół szklanki. Włączenie dzieci do prac domowych poprzez zabawę stanowić może jedną z metod pokazowych, które wykorzystują asystenci – tu akurat pokazanie, jak zachęcić dziecko i wspólnie wypracować prawidłowe nawyki dotyczące właściwego funkcjonowania gospodarstwa domowego.

O zupełnie innym zastosowaniu metody pokazowej opowiada Matylda, która czasem zaprasza członków rodziny do restauracji, aby pokazać, jak żyją inni ludzie – jak korzystają z różnych możliwości: *Chociaż słyszałam, że ja się spoufalam. A ja mam tak jasną granicę, co ja robię i po co z kimś idę do restauracji. Bo jeżeli ja idę z kimś do restauracji, to po to, żeby moja klientka zobaczyła, że też jest inne życie, że też tak można, że to jest dla mnie klucz, że to jest wprowadzanie kogoś znowu do społeczeństwa, do tego, żeby on miał chęć coś zrobić. Po prostu. Żeby nie jadł tych zupek chińskich, bo tak jest łatwiej, tylko żeby miał apetyt, żeby zarobić i pójść z rodziną do restauracji – raz na pół roku, raz na rok. Ale tam też jest życie. To nie jest tak, że jak osoba jest biedna, to nie może sobie tego zrobić.* Zofia także deklaruje wykorzystanie nieszablonowych metod w swojej pracy: *Ja mam takie czasem innowacyjne pomysły, że jak już nie idzie się z panią dogadać, to idziemy do kawiarni i to pomaga. W moim przekonaniu. Tak. Mam dwie panie takie, co były u mnie w domu. To mi…jak superwizor u nas był, to powiedział: ,, Ty pracujesz już tak, jak w Stanach, ale to Polska dojdzie do tego może za 20 lat. Wiadomo, że trzeba człowieka wyczuć.* To podejście wydaje się jeszcze nowatorskie, rzadko wykorzystywane przez asystentów. Chociaż faktycznie – może przynosić pozytywne efekty zarówno w relacji, jak i właśnie poprzez dostrzeżenie tych możliwości i dążenie do osiągnięcia określonych celów.

Asystentki wspomniały również o zastosowaniu różnego rodzaju treningów – trening prowadzenia gospodarstwa domowego: *Trening prowadzenia gospodarstwa domowego, czyli gotowanie, sprzątanie, segregowanie dokumentów, wycieranie luster, mycie okien – bo po*

prostu jak pani myła te okna to aż mnie trzepotało tam. (Justyna); w tym też treningu budżetowego w rodzinach, w których występuje problem z właściwym gospodarowaniem środkami pieniężnymi: *Na pewno trening budżetowy, to chyba nie ze wszystkimi, ale z tymi, co była potrzeba to tak, to przeprowadziłam trening budżetowy;* czy: *Wiadomo, nie, że biorę kartkę i każę pisać, bo mi się to kompletnie nie sprawdzało, tylko mówię: ,,Słuchajcie, dlaczego kupujecie to i to, a dlaczego gotujesz z tego i tego?" Ja mówię: ,, A jakbyś spróbowała kupić w tym sklepie? Ja kupowałam ostatnio w tym sklepie i bardzo fajna cena." Albo: ,,Słuchajcie w lidlu jest promocja na pieluchy, weźcie tam podejdźcie". Na takiej zasadzie, bardzo luźnej. Nigdy nie chodzę z teczkami, nigdy nie chodzę z papierami.* (Lidia) Pomimo tego, że nie wszystkie asystentki szczegółowo opowiadały o metodach, to jednak ich działania w dużej mierze się ze sobą pokrywają, co oczywiście wynika przecież z przyjętych ogólnie założeń czy przepisów prawa. Stosowanie odpowiednich i zindywidualizowanych metod, dostosowanych do sytuacji rodziny jest jednym z aspektów pracy asystenta rodziny. Aby jednak osiągnąć zamierzone efekty, można w różny sposób realizować te metody. I tak, najczęściej stosowana przez asystentów metoda słowna, jaką jest rozmowa, może być przecież prowadzona w różny sposób: *Uważam, że jest to przyszłościowy zawód. Spotkałam się z opiniami, że jest zupełnie niepotrzebny, ale myślę, że jest potrzebny właśnie dlatego, że asystent może przyjąć bardzo wiele strategii. Niektórzy mają tak, że, że trochę bardziej są stanowczy; trochę bardziej zadaniowi. I są też trochę bardziej współczujący, empatyczni. I są rodziny u nas, mamy taki komfort, że sobie tak czasem trochę analizujemy i dobieramy właśnie asystenta. Oczywiście to jest w idealnym momencie, kiedy, kiedy nie mamy piętnaście rodzin, tak, i da się to zrobić.*(Gabriela) Z wypowiedzi asystentów udało się również wyodrębnić realizowane strategie pracy, rodzaj podejścia do rodziny. *Asystent może być taką osobą, która też trochę nakazuje, ale może też jest na granicy takiej przyjaźni, zaufania. Ocieplamy wizerunek instytucji naszej, bo nie oszukujmy się, pracownicy socjalni nie cieszą się - ten zawód - jakimś szczególnym uznaniem wśród ludzi.* W poniższej grafice zaprezentowane zostały wybrane style pracy asystenta rodziny.



Rysunek 27. Style pracy w praktyce asystenta rodziny
Źródło: Opracowanie własne

Styl dyrektywny - narzucanie rodzinie działań, wydawanie poleceń. Typ nie przyjmujący odmowy, zadanie ma zostać wykonane. Wypowiedź asystentek: (Małgosia) *Spotkałyśmy się, byłyśmy na szkoleniu, był taki asystent bardzo dyrektywny pan. On mówi, że on ma ogromne sukcesy bo się mu udało, bo babka miała oszczędności i on jej tak wyremontował ten dom. Ale on przyszedł do niej i powiedział: dziś robimy to, to ,to, tamto.* (Martyna) *I on siedział i tylko kierował.* (Lidia) *To zależy z kim rozmawiam. Bo jeżeli mam dziewczynę, która jest po szkole specjalnej, która wulgarnego języka używa w mowie potocznej, to ja nie widzę innej możliwości, żeby do niej trafić. Dwa lata nie mogłam jej zmusić, poprzedni asystent też nie mógł jej zmusić, żeby dziecko zdiagnozowała w szpitalu, że ma padaczkę. Ja mówię: ,,Klaudia! Albo jedziesz do szpitala albo ci tak nakopię do d..., jeszcze ci dziecko zabiorę!" No i podziałało! Podziałało.*

Styl towarzyszący - bycie z rodziną i dla rodziny. Wspólne podejmowanie decyzji, wspólne działania w większości obszarów pracy. Tam gdzie rodzina to i asystent. Wypowiedź Danuty: P*raktycznie większość tych rodzin, które mam od samego początku w asystenturze, to traktuje mnie tak praktycznie jak przyjaciela domu, jak domownika. Oczywiście jest mi o tyle łatwiej, że*

mam ich zaufanie i możemy rozmawiać na takie głębsze tematy, mogę im właśnie udzielać porad, takich nawet życiowych, wynikających z własnego doświadczenia. Też mam taką szerszą perspektywę, bo potrafię powiedzieć, że jak zrobisz tak…to w perspektywie czasu może to zaskutkować tym, tym albo tym. To w ten sposób się łatwiej rozmawia z rodzinami i pracuje, jeżeli człowiek może im przedstawić jakieś konsekwencje ich wyborów, ale od początku, od samego początku staram się nie naciskać, nie krytykować, szukać tych pozytywnych stron, bo wyszłam wtedy z takiego założenia, zresztą to z moją poprzednią panią kierownik, że raczej powinnam być dla rodziny takim aniołem stróżem, a nie kimś, kogo oni się obawiają, czyli takim policjantem, bo od tego jest pracownik socjalny czy kurator. (Sabina) *Wiadomo, że nie mogę się doczekać wielu rzeczy, które gdzieś tam zalecam, ale tak każdy jest człowiekiem i każdy ma prawo gdzieś do jakiegoś życia i swojego rozumowania świata. Staram się zawsze im wytłumaczyć, że to jest, że to jest nieprawidłowe, błędne, że powinni to zmienić, jak mogą postąpić. Ale, że nie mogę też narzucić czegoś, rozkazywać, bo ja nie jestem od rozkazywania. Od rozkazywania może być pracownik socjalny, może być kurator. Ale ja mam być tą osobą, która stanie w razie czego w ich obronie. Wiadomo, że nie tam w jakichś nie wiadomo jakich skrajnych przypadkach, jeżeli coś zrobili tragicznie złego, ale jeżeli są sytuacje, kiedy mogę podpowiedzieć, coś doradzić, to właśnie od takiego czegoś jestem.*

Styl wspierająco - motywujący - styl w którym rodzina sama w większości wykonuje działania, asystent nie narzuca swoich poglądów a jedynie motywuje do dalszej pracy. Wykazuje takie argumenty, aby rodzina była skłonna wykonać zadanie samodzielnie. Wypowiedź asystentki: (Krystyna) *My tylko tam uczestniczymy w tych rodzinach, bo nie możemy im nakazywać, tylko podpowiadać, że mogą korzystać z tego, mogą zrobić to - motywować ich do poprawy tej sytuacji. Tak, że ja po prostu podchodzę na razie delikatnie w ogóle do rodzin cały czas. Tam z nimi cały czas rozmawiać i w ogóle, jakie mają oczekiwania, co by chcieli ale to, co by chcieli, to oni by chcieli gwiazdkę bez mała z nieba i nic nie robić - przeleżeć, przespać się i jeszcze, żeby jak ktoś z boku posprzątał. To by było super. I cały świat zły, bo oni mają ciężkie życie.*

Styl poddający się innym - brak asertywności ze strony asystenta, wykonuje działania przypisane innym jednostkom pracującym z rodziną. Wykonuje polecenia nie tylko przełożonych, ale także pozostałych osób. Obarczony dużą odpowiedzialnością. W przypadku badanych osób nie pojawiła się wypowiedź, w której zawierały by się założenia takiego podejścia, jednak w badaniach przeprowadzonych przeze mnie w grupie asystentów rodziny, wyraźnie widać było tendencję do wydawania poleceń przez inne osoby pracujące z rodziną,

co może też się przekładać na przyjętą przez asystenta rodziny strategię, szczególnie w początkowym okresie pracy.

Styl wycofany - pracuje z rodziną w minimalnym stopniu. Nie wykazuje większych efektów. Najczęściej zobligowany przez inną jednostkę do współpracy przy jednoczesnym braku chęci ze strony rodziny. Wypowiedź Justyny *,,Ta praca jest zupełnie bez sensu, co ja tu w ogóle robię. co ja tym ludziom mówię - oni i tak nic nie chcą robić, i tak nie chcą ze mną współpracować, i tak nie chcą ze mną współpracować." Dodam, że większość rodzin jest zobowiązana przez sąd, tak że wiadomo jak to wygląda. Oni po prostu nie chcą współpracować. Wchodząc z buciorami w ich życie nie są zadowoleni, jak ktoś do nich przychodzi a co dopiero jeszcze im zwraca na coś uwagę, bądź mówi, co mają robić.* (Beata)*: Ja gadam swoje, oni robią swoje i tak ,,współpracujemy". Podkreślam, że oni mają dobrowolną współpracę, ale mnie trzymają, że tak powiem: ,,A, bo jeśli się coś wydarzy, to też oni mają asystenta". Mam też kilka sądowych tutaj rodzin, ale z nimi współpraca też bywa różnie, dlatego no, że na początku nie chcieli współpracować, okłamywali mnie, co w sumie robią do tej pory – dowiaduję się pokątnie, bywa różnie.*

Styl wyręczający - większość działań realizuje samodzielnie, jedynie informując rodzinę, że zadania zostały wykonane. Nie ma tu większej aktywności rodziny, asystent wykonuje zadania sam, lub przy niewielkim udziale rodziny. Wypowiedź asystentki: (Lidia) *Drugą panią też akurat nieszczęsną ze śmieciami – 800 zł winna, to co ma Lidka zrobić? Pisze podanie do burmistrza z prośbą o umorzenie. A pani pożycza pieniądze na providentach.* (Sabina): *,,Ale bo poprzednia pani asystent mnie woziła, nawet mi buty dla dziecka kupowała w Zgorzelcu!"*

Styl dostosowany - działania asystenta skoncentrowane są na możliwościach i potrzebach rodziny. Jeśli są w stanie realizować jakieś działania samodzielnie to nie wyręcza. Jeśli potrzebują poleceń to je przekazuje. Wypowiedź Patrycji: *To nie jest tak, że ja tylko im mówię, co ma robić, tylko co ja bym zrobiła w tej kwestii. I co ona z tym zrobi, bo czasami jest tak, że myślą, że ja nie wiem i im powiem, i oni muszą zrobić. To ja mówię, że nie, że nie musicie. Ja wam tylko mówię – to, co wy zrobicie, to jest wasza sprawa. Niektórzy uważają – (z pracowników socjalnych) - że ja powinnam ich do czegoś zmusić, że powinnam ich wręcz tak zachęcić, żeby oni to zrobili. No, ale nie zawsze się da! Więc po prostu, jeżeli nie chcą, to nie. I raczej staram się im tego nie narzucać.* (Beata): *Wpadam, pytam się na początku co słychać, mówię, że trzeba posprzątać albo trzeba się zapisać do lekarza albo do poradni. Pracuję z dziećmi, przynoszę im różne takie rzeczy, i po prostu siadamy, rozmawiamy, tłumaczę im. A są takie rodziny, że po prostu wpadam, sprawdzam, czy są trzeźwi, co zrobili, ile zarobili, na co*

wydali, co planują zrobić dalej. A mam takie rodziny, na przykład panią, co ma 7 dzieci, więc zanim przeanalizujemy każde dziecko, to minie faktycznie 2 godziny.

5.3.2.Dokumentacja i jej prowadzenie w doświadczeniach asystentów rodziny

Tworzenie planu pracy z rodziną jest jednym z podstawowych zadań asystenta. Plan pracy powinien być pisany we współpracy z rodziną oraz pracownikiem socjalnym. W tym dokumencie zostają zawarte działania, których celem jest przezwyciężenie pojawiających się trudności, czas realizacji oraz przewidywane efekty. Doświadczenia asystentek wskazują na pewne nieścisłości. Po pierwsze – pomimo założeń – pracownicy socjalni nie zawsze współpracują przy tworzeniu planu pracy, o czym mowa była w obszarze rozważań poświęconym współpracy. Zdarza się dość często, że dopiero po napisaniu planu pracy przez asystenta rodziny, pracownik socjalny zapoznaje się z dokumentem i go podpisuje, nie wnosząc uwag, czy też nie wskazując własnych propozycji. Są co prawda bardziej zaangażowani pracownicy socjalni, którzy rzeczywiście uczestniczą w tworzeniu planu pracy – jednakże nie jest to normą. Danuta opowiada: *Generalnie to jest tak, że nie ma na to zbyt wiele czasu. Ponieważ ja mam do wypracowania 82 godziny w OPSie, tyle mam w umowie. Z tego 20% to są prace biurowe, 80% prace w terenie z rodziną, czyli wychodzi, że miesięcznie mam na rodzinę około 10 – czyli 8 w terenie, 2 biurowe. W zakres prac biurowych wchodzą różne rzeczy, bo trzeba dokumentację, notatki służbowe – tego się nie robi w terenie. My przez ten czas, kiedy się kontaktujemy na początku z rodziną, mniej więcej słuchamy i obserwujemy, i widzimy co by im pomogło. I proponujemy im różne rzeczy, i uzgadniamy to głównie z rodziną. Z rodziną, ale konsultujemy to też później z pracownikiem socjalnym, bo on też może mieć jakieś pomysły, że to możemy jeszcze z nimi wypracować. I wtedy tworzymy plan pracy, praktycznie ujmujemy to w słowa sami. A z rodziną już się umawiamy, co my chcemy zrobić, jaki mamy cel, jakich efektów oczekujemy. Oczywiście taki plan pracy zawsze koryguje życie. Bo my pracujemy na bieżących wydarzeniach.* I dalej mówi: *Praktycznie, jeżeli się jest w rodzinie raz w tygodniu, to nie ma tak, żeby były dwa tygodnie jednakowe czy trzy, tylko zawsze jest jakieś wydarzenie, zawsze jest uwaga dla dziecka, zawsze jest choroba, jakieś inne wydarzenie w rodzinie, które trzeba przepracować z tą rodziną – omówić, poszukać wyjścia. I ten plan pracy wtedy ucieka nam gdzieś na dalszy plan, albo też podciągamy te nasze działania pod któryś podpunkt z planu*. Drugim istotnym problemem jest brak zaangażowania rodziny w tworzenie planu. Przykładem jest tu m.in. wypowiedź Aleksandry: *,,Wpisuje pani, co pani chce wpisać, my nie mamy czasu, my pani podpiszemy.” No nie wiem, no takie jest moje zdanie, tym bardziej, że w planie pracy jest dbanie o lepszą opiekę, sprawowanie lepszej opieki i tak dalej. Czy oni naprawdę rozumią,*

co się kryje pod tym? Często plan pracy tworzony jest w oparciu o cele instytucjonalne, jednak istota celu, który wyznacza sobie rodzina, jest niezwykle ważna. Alicja opowiada: *Są jakieś zaniedbania opiekuńczo – wychowawcze – więc to też pokazuje tylko, że to jest tak: to jest cel instytucjonalny. A ja w pierwszej kolejności słucham potrzeb rodziny. I oczywiście potrzeby rodziny nie zawsze pokrywają się, co zauważa jako nieprawidłowość szkoła czy pracownik socjalny, oczywiście o tym wiemy. Więc ja tworząc ten plan z rodziną, muszę wsłuchać się przede wszystkim, co mówi rodzina, ale też dodać te instytucjonalne, jeśli instytucja mi je zleca.*

Asystentki tworząc plan pracy uwzględniają potrzeby rodziny i jej zdanie, co do działań, które członkowie rodziny są w stanie podjąć. Renata właśnie taką strategię przyjmuje przy konstruowaniu planu pracy: *Tak. Ja opracowuję taki plan po miesiącu tak około, nie wcześniej. No chyba, że od razu jest tam taki bałagan, to zwykle już ja narzucam, że rozpoczniemy od tego i mówię:*

- No to chyba rozpoczniemy od tego. Zgadza się pani?

- Tak, tak! Tutaj trzeba coś zrobić.

– No dobrze, to pomyślimy jak. No to co tam pani myśli?

Ja mówię: ,,A co pani by zrobiła?"

- To.

- To wpisujemy to w plan. Tak to pani zrobi?

- Tak.

-Kiedy?

- Jutro.

- No to mamy.

I potem kiedy zrobione i tak dalej, więc najfajniejsze jest takie spontaniczne ich odkrywanie siebie, tej potrzeby, w jakimś momencie, kiedy już sobie rozmawiamy, powiedzmy jestem w domu, ona mówi:

,,Boże! Jak ja bym chciała mieć szafę!"

- A co można zrobić, żeby mieć szafę?

- No wie pani co? Sprawdzę na OLXie.[173].

No to szafa, bo ona nie ma szafy i ma tam pod ścianą poukładane rzeczy, albo coś tam. No to jest to świetnie do planu. Takie proste rzeczy. Każda rodzina ma plan. Ale on jest modyfikowany na potrzebę, bo przecież kurator ma inne zadania, a tutaj rodzina ma być usatysfakcjonowana, więc asystent wspiera, motywuje, ukierunkowuje, pokazuje drogę, że jest to możliwe. Możliwe jest, że pani miała szafę przesuwną. Bo to jest jakieś marzenie. Albo jakiś regał czy coś. Albo jakiś piec – wymiany. Czy tam coś innego. Także akurat, jak najbardziej ten plan jest tak fajny…Pewnie gdyby nie było ustawowego takiego nakazu, to by on nie powstawał w takiej formie. Ja piszę plany odręcznie. Nie piszę żadnych takich maszynowych, tylko po prostu biorę kartkę i piszę – plan pracy z rodziną. Długopisem. I piszemy na gorąco, i po prostu mam sobie taki jakiś tam plan, tu akurat mam jedną teczkę i teraz ostatnio takie sobie tam robię. Tak właściwie przez covid to zaczęłam to robić, bo tak to wpisywałam tylko sprawozdanie, a teraz to opisuję każdą wizytę. Kiedyś tego nie robiłam, nie wiem dlaczego ja sobie teraz więcej roboty zadałam. Tutaj mam takie jakieś gdzieś tam z jakichś materiałów starych – plan pracy z rodziną – kto, co i jak, takie były sobie, takie rubryczki, ale czasami tego po prostu zwyczajnie. Po prostu, napisany plan. Ja wiem, że tam nic nie widać, ale planowane działania– obszar problemowy, planowane działania, wykonane działania - po prostu! No bo akurat chodziło o diagnostykę dziecka. Więc powstaje.

-Muszę iść ale boli mnie bark.

Ja mówię: - No co pani może zrobić z tym barkiem?

- No nie wiem, tak sobie kremuję.

Ja mówię: - Pomaga pani?

- Nie.

- Ile czasu już to boli?

- No dwa lata.

Ja mówię: No to trzeba chyba pora do lekarza iść.

- No tak.

[173] Strona z ogłoszeniami: https://www.olx.pl/

-Ale kiedy?

- No nie wiem.

- Ale kiedy będzie pani w mieście?

- No pani! Nie wiem!

- Ale no niech pani pomyśli, kiedy będzie pani w mieście.

- No pojutrze.

- No to pani się zarejestruje.

- Ale ja nie wiem…

- No to pani dzwoni.

- Bo nie mam doładowane…

- No to pani weźmie mój służbowy. Widzi pani, jaki ładny dostałam?

No to tak, no to tak na gorąco. I to wtedy w plan. My robimy i żeby to na gorąco. Ale czasami bywa tak: ,,Pani Renatko! Nie pojechałam, bo żem zaspała i autobus mi uciekł." Ale: ,,To pani dzwoni, przełoży termin." I pani przełoży termin. Żaneta w swojej wypowiedzi zwraca uwagę na fakt, że jeżeli rodzina bierze czynny udział w konstruowaniu planu pracy, to są większe szanse, że te działania będą przez nią realizowane: *Mam takie wrażenie bo chociażby …też nie wiem – czy jakieś ustalanie jakiś planów pracy, t też dla mnie jest to bardzo ważne, żeby podkreślać, że ten plan pracy to to jest efekt po prostu naszej współpracy. I że to nie chodzi teraz o to, żeby ja nawpisywała i nawstawiała rzeczy, z których wy nie będziecie w stanie się wywiązać, bo to jest bez sensu i ja nie będę wam tutaj życia do góry nogami przewracać, tylko chodzi gdzieś tam powiedzieli, co wy jesteście w stanie. Wiemy, jakie oczekiwania ma pracownik socjalny, wiemy jakie oczekiwania ma szkoła, wiemy jakie oczekiwania ma kurator i teraz wiemy, że pewne rzeczy muszą się zadziać, i teraz pytanie, w jakim tempie wy chcecie to zrobić i kiedy możecie to zrealizować, żeby w jakiś sposób oddać im trochę takiej kontroli nad tym i takiej decyzyjności, żeby oni też czuli się zaangażowani w tworzenie tego planu. (…) Część rodzin poprzez samo to, że oni mają wpływ na to, co tam będzie w tym planie pracy, to już zwiększa prawdopodobieństwo tego, że oni to faktycznie zrobią, że oni po prostu sami zaczynają myśleć, co moglibyśmy w ogóle zrobić, żeby wypełnić te oczekiwania. No i ja również. Bo się spotkałam z tym, że jest różnie, zawsze zostawiam im egzemplarz tego planu pracy czy*

egzemplarz dokumentów, które rodzina podpisuje. I też zawsze bardzo mocno zachęcam do tego, bo są też osoby, które mówią, że oni nie rozumieją pism urzędowych i nie będą tego czytać. Więc ja też tak zawsze mówię, że jak przyjeżdżam już gotowym planem pracy, to to jest też taki czas, żebyśmy po prostu przeczytali go razem -i żeby pan też się nauczył zadawać pytania, do tego co ja czytam, żeby gdzieś tam te osoby miały odwagę po prostu brać ten papier do ręki taki urzędowy i się z nim zapoznawać, A mam też kilka takich rodzin, które nie dostawały w ogóle tych egzemplarzy dla siebie, dokumentów. (...) Ja ich pytałam, w jaki sposób później z tych zadań się wywiązywać. Na jakiej podstawie wy wiecie, co macie zrobić? - Mniej więcej zapamiętywali to, co tam było, więc to też mi się wydaje, że raz się zapamięta, raz się nie zapamięta. Alicja opowiada o własnych doświadczeniach związanych z tworzeniem planu - ujmuje tu zarówno uwzględnienie potrzeb rodziny, jak i zdanie pracownika socjalnego, który nie do końca zgodził się z zaplanowanymi działaniami: *Pracownik socjalny powiedział mi, że jeden z celów, które sobie wpisałyśmy – a tam - samotnej matce bardzo zależało na tym, żeby jej konkubent szybciej wrócił z więzienia, to było od niej…ten cel, który wypłynął całkowicie od rodziny, że przyspieszenie powrotu męża z zakładu karnego, no i tamto konkretnie. Jeżeli chodzi o to działanie krótkoterminowe, konkretne, to chodziło o napisanie pisma do sądu o przedterminowe zwolnienie. Oczywiście w porozumieniu z prawnikiem i w ogóle, więc to nie do końca też takie moje. Ale pracownik socjalny powiedział, że on to widzi, że to jest nie na korzyść rodziny, że to jest bandzior, że on nie powinien wracać. Ja powiedziałam, że ja nie oceniam tego człowieka, nie znam go. Pani powiedziała, że na rzecz poprawy sytuacji rodziny ona by chciała tego partnera mieć w domu. Ja też widziałam, no że ona sobie z malutkim dzieckiem i z drugim, które jest bardzo chore…mężczyzna by się przydał. Natomiast, no nie umiałam tego ocenić, czy on jest bandziorem, czy nie jest bandziorem, ale z tą informacją poszłam po prostu porozmawiać z kierowniczką, co ja mam robić. Bo jeżeli pracownik socjalny mi tak powiedział, to niech potrafi przejść do porządku dziennego i to zignorować. Stanęło na tym, że nie opiniowałam dobrze o tym człowieku, czyli nie popierałam jego wyjścia, tylko po prostu poszłam z nią po to, żeby prawnik jej wytłumaczył jak napisać takie pismo. Zredagowałam z nią takie pismo, natomiast nie było, że ja coś popierałam, czy pisałam jakieś pismo wnioskujące czy popierające jej wniosek. Stanęło na tym, że to było zrealizowane ale z taką pewną ostrożnością.* Wypowiedź asystentki wskazuje na interwencję pracownika socjalnego, co przy znajomości sytuacji rodziny, jest jak najbardziej uzasadnione. Działania w tym obszarze wymagały dużej ostrożności, ponieważ wskazany przez członka rodziny cel, nieść mógł jednocześnie też zagrożenie.

W planie pracy pojawiają się różne działania. Asystentki wskazały szereg różnorodnych

działań związanych z poprawą sytuacji rodziny w różnych obszarach. Beata opisuje swoje działania następująco: *Miałam na początku – że prawidłowe wypełnianie funkcji opiekuńczo-wychowawczej, a teraz piszę ogólnie – osiągnięcie przez rodzinę stabilności życiowej, i tym wszystko już zawieram. (...) Ja mam cel główny, cztery cele szczegółowe, i pięć czy sześć działań do każdej rodziny i tyle. Ja sobie wpisuję: Wspieranie <tam> dzieci w realizacji obowiązku szkolnego, i w tym wszystko zawieram. Stymulowanie prawidłowego rozwoju dzieci. Albo wspieranie w przezwyciężaniu problemów, i w tym też jest wszystko. I oni mi to podpisują bez problemu. Bo powiem ci szczerze, że nie wiem, czy jakbym rozbiła na takie cele, to oni by mi to podpisali. Bo powiem ci, są różni ludzie, naprawdę! A ci sądowi, to w ogóle by mi tego nie podpisali.* Agata w swojej pracy początkowo wyznaczała sobie wysokie cele, które wiążą się z ryzykiem braku realizacji zadań: *Dostałam taką informację zwrotną, dosyć bogatą, że sobie wyznaczam za wysokie cele i że nie widzę tych małych, które przecież są i chyba tak jest, że, że gdzieś tam mnie ambicja zżera i tak – przecież w tych planach, to ja tak ładnie piszę, wszystko opisuję, maja po 10 podpunktów i ja to wszystko zrobię, a potem właśnie, jak przychodzi co do czego, to jestem zła na siebie, że udało mi się zrealizować tylko na 2-3 podpunkty, a nie te 10. I tu jest taka też moja też taki poziom zgrzytu, że ja sobie nie umiem gdzieś tam wyrenacjonalizować tego, że to nie są tacy ludzie, którzy mają wszystko w głowach poukładane, tylko właśnie się nad tym pracuje.* Istotne jest też zatem to, aby w planie pracy zostały zawarte możliwe do zrealizowania cele. Nawet szczegółowo rozpisane działania, które łatwo później ocenić w kategorii ,,zrealizowano – nie zrealizowano". Pisząc zbyt ogólny plan pracy można wpaść w pułapkę trudności związanych z oceną czy aktualizacją sytuacji rodziny. Jeżeli w planie pracy pojawi się ogólny cel *Poprawa umiejętności wychowawczych rodziców* to jak później wykazać, że cel został zrealizowany, nie wpisując konkretnych, zaplanowanych w tym obszarze działań? Dagmara opowiada: *Ja tak właśnie nie wiem, zaczęłam zastawiać czy mój plan jest dobrze. Bo mam napisane: imię, nazwisko rodziny, okres na który zawarty jest ten plan pracy, czyli od stycznia do czerwca 2022. No i tam wpisuję, że współpraca z rodziną, że matka będzie robiła to i to, w jakim okresie, kto wykonuje i czyje są te zadania, i później jakie będą efekty, jeżeli to zostanie wykonane. Czyli, że lepiej rodzina będzie funkcjonowała – poświęcenie czasu na wspólne gry i zabawy, przypilnowanie wizyt lekarskich, a żeby dzieci były zdrowsze. Przez uczestnictwo w życiu szkoły, dbanie o sprawdzanie ocen, frekwencji, branie udziału w wywiadówkach. Czyli to tam jest takich podpunktów powiedzmy z sześć, siedem, czasami dziesięć.*

W czasie pandemii realizacja planu pracy wyglądała odmiennie niż w warunkach niezakłóconych przez inne czynniki. Dopuszczono wówczas nawet tworzenie planu pracy bez

podpisów rodzin – oczywiście wyłącznie w trakcie trwania obostrzeń związanych z pandemią covid. O tworzeniu dokumentacji także w tym okresie wspomina Hania: *Ja kiedyś pisałam co trzy miesiące. Jaka ja byłam umęczona, Boże, wiecznie! Ja teraz piszę komputerowo, nie bawię się w to, bo nie mam na to czasu, pomimo tego, że ta praca jest zdalna, bo nie wychodzimy w teren, nie wychodzimy systematycznie już teraz ale gdzieś tam staram się, staram się raz w miesiącu jechać do tych rodzin. Ja te działania na czas trwania epidemii w plan pracy wklejam. Wklejam, do aktualizacji wklejam, żeby klient wiedział co należy do moich obowiązków. Że ja mam wzmacniać, wspierać, towarzyszyć to, to, tamto. Żeby oni to wiedzieli. Ja to wklejam, niech oni tam wiedzą. Nie wiem, czy z tego coś rozumieją.*

Plan pracy w przypadku części badanych asystentek, jest pisany po upływie około trzech miesięcy od wejścia w środowisko rodzinne: *Ja nie pisałam i nie piszę przez pierwsze trzy miesiące*. (Weronika) *U nas jest, że do trzech miesięcy. Po czym staram się to robić przed trzema miesiącami, po miesiącu to jest mi ciężko robić plan pracy, bo naprawdę ich poznaję i o niektórych rzeczach się przypadkiem o czymś tam dowiem. Nie znam jeszcze w pełni tej rodziny, żeby już im tworzyć ten plan taki, plan działania. Jeszcze się nad nimi tutaj zastanawiam, jak tutaj ten orzech przegryźć* (Krystyna). Te pierwsze miesiące zarezerwowane są na poznanie rodziny, zdobycie wzajemnego zaufania, choćby w stopniu minimalnym, diagnozę potrzeb, wstępne określenie celów instytucjonalnych, które są też przecież pożądane. Po upływie tych pierwszych tygodni współpracy należy rozpocząć tworzenie planu pracy w oparciu o zasoby rodziny oraz jej potrzeby.

W związku z pełnieniem funkcji asystenta tworzone są również inne dokumenty. Krystyna wskazuje dodatkowo na dokumentację związaną z wizytami u rodzin: *Robię z każdej wizyty notatki* (…) *Staram się od kuratora, od pedagoga szkolnego, od nauczyciela – to zapisuję notatki, to już taka rutyna, że: tego i tego dnia dzwoniła pani w tej i w tej sprawie, rozmowa toczyła się względem tego i tego dziecka – to robię.* Asystentka ma wątpliwości, co do notatek, które tworzone są z każdorazowego telefonu od podopiecznych: *No to tak – to ja też mówię, ja takie coś ważnego, jeżeli się zadzieje, że na prośbę pani tej i tej, Kowalskiej, żebym przyjechała. Ta pani do mnie wydzwania trzy razy dziennie, czy tam już cztery nieraz potrafi. Po prostu, aż mi się nie chce już tego zapisywać, no bo bezmała muszę codziennie zapisywać, że ona dzwoni i dzwoni – po prostu to bezsensownie, bo ta pani bardzo lubi przebywać na telefonie, po czym byłam na wizycie, to ona też była w zamkniętym pokoju, dziewczynka spała, a ona cały czas na telefonie wisi i temu też jest tam spór – mąż rzuca tymi telefonami, bo ona cały czas rozmawia. Ona nawet po sąsiadach nęka i wydzwania, i komuś głowę zawraca, po tym tam mi jedna sąsiadka mówi, że już od niej nawet telefonów nie odbiera.* Teresa opisuje doświadczenia ze

swojego ośrodka pomocy społecznej: *Ja i tak robię notatki takie służbowe, które później przez cały miesiąc z każdego spotkania i te notatki służbowe przekazuje kierownikowi – on czyta, jak przeczyta, widzi co było przerabiane z rodziną, no to podpisuje mi się pod tym a oprócz tego, w poniedziałki są takie ustne sprawozdania, tygodniowe, co tam robiłam – czy były jakieś kontakt, czy nie ma kontaktu. A tak to staram się mimo wszystko na bieżąco informować, że jest taki, a nie inny problem; tak, a nie inaczej to wygląda; z rodziną mam albo nie mam kontaktu i cała sytuacja.* Beata przedstawia swoje zdanie, uwzględniając początki pracy: *Przyszłam do pracy, najpierw miałam te takie zapoznanie z dokumentami. Kierowniczka dała mi poprzednie teczki, żebym się troszeczkę tym sugerowała, ale nie całkiem, dlatego że też były źle prowadzone. Później się ta dokumentacja zmieniła – dostałam wykaz dokumentów, które mam prowadzić. Dostałam rozporządzenie, na którym mam się opierać jako asystent, szereg innych dokumentów, na których mam pracować. Mam sprawozdanie kwartalne, półroczne i roczne. No co się może przez 3 miesiące wydziać u rodziny? No nic! Na początku to w ogóle był dramat z planami pracy. Totalna normalnie czarna dziura, ale posiłkowałam się Internetem, no i plany pracy stworzyłam. Tworzyłam takie, żeby łatwo mi było osiągnąć te cele i mieć co wpisać w te sprawozdania. No i ta współpraca przebiegała różnie z tymi rodzinami – jedne chętnie współpracowały, drugie powiem – mniej.* Danuta w swojej wypowiedzi wspomina także o różnicy w dokumentacji w odniesieniu do dwóch ośrodków, w których pracuje: *Dokumentacja w każdej gminie jest nieco inna, także trudno mi się było na początku przyzwyczaić do innego sposobu dokumentowania tej pracy, dlatego że akurat w jednej gminie zarządzeniem kierownika OPSu były dokumenty ustalone, a w drugiej gminie były one po prostu wymienione i jak ja przyszłam, to kontynuuję tę pracę, którą poprzedni asystenci robili. Natomiast w tej mniejszej gminie jestem w tej chwili po jesiennej kontroli, ale nie mamy jeszcze protokołu pokontrolnego, więc nie wiem, jak ocenią moją pracę.* Dalej asystentka opisuje pewne doświadczenia, które związane były właśnie ze wspomnianą kontrolą: *Ja miałam taką sytuację mało komfortową nawet podczas tej kontroli, która była, ponieważ jeden dzień tam panie z panią kierownik kontrolowały jej zakres, a drugi dzień był ze mną, czyli moją dokumentację i współpracę z rodzinami. To jest też tak, że pewne rzeczy się wie o rodzinach, bo się słyszy ze środowiska, od pracowników socjalnych, z instytucji, natomiast to są takie, takie fakty, na które my nie mamy potwierdzenia. Bo, jak ktoś mi opowiada, że pani miała taką historię, że wcześniej się przeniosła do przyjaciela, zabrała dzieci. I miała tam jakąś sprawę w sądzie, i w całkiem innym miejscu pobytu. No, ale ja nie mam na to dokumentu żadnego, ja to słyszałam! Co ja mogę? Mogę obserwować tylko tą rodzinę: czy oni mają prawidłowe relacje, czy ona się nie wybiera na następną taką wyprawę, czy nie planuje tego. Niestety. No i pani podczas kontroli,*

która gdzieś tam wcześniej z panią kierownik rozmawiała, i pani kierownik, coś tam na temat tej rodziny powiedziała. No i ja sobie myślę, no co ja będę…współpracuję z nimi od 3 miesięcy, więc teoretycznie dużo wiem, ale to są informacje niepotwierdzone, nie moje, więc też nie mogę tego opisywać, ani o tym opowiadać, zresztą jest jakaś…jak lekarza – obowiązuje nas jakaś tajemnica, jeżeli ktoś mi coś powie bardzo osobistego. No relacje intymne, to, to jednak jest osobista sprawa. No i starałam się przedstawić sytuację tej rodziny tak ogólnikowo, cały czas mając na myśli, że jestem z nimi tylko 3 miesiące i wielu rzeczy na pewno nie wiem, na pewno nie mam tego od rodziny, bo rodzina, bo w dokumentacji nie było postanowienia tego poprzedniego sądu – ja tylko słyszałam, że był; rodzina mi powiedziała, że kiedyś kuratora mieli, który jeszcze nie zakończył pracy, ale też żadnych takich udokumentowanych informacji nie miałam. I proszę sobie wyobrazić, że pani w kontroli mówi tak: ,,No tak! No, ale pani nie może napisać do tego sądu, żeby pani to przesłali?" ,,Ale pani nie może napisać do…tego miejsca – nawet nie wiedziałam, gdzie ona mieszkała z tym partnerem, bo to był krótki okres czasu) – żeby oni pani to przesłali tą informację?" Sobie myślę, no to trochę wygląda jak wścibstwo, no a poza tym, jeżeli sąd nie przekazał nam żadnych informacji jako instytucji, jeżeli kurator poprzedni też się nie kontaktował przez ten czas, kiedy ona jest na naszym terenie z żadnym urzędnikiem, no to to jest dla mnie plotka na tą chwilę. Taka informacja powinna być, tym bardziej, że tamten sąd miał dane jej stałego miejsce zamieszkania, bo ona uciekła od męża i ona wróciła do tego męża, czyli, no w pierwszej kolejności powinni jej szukać tu, gdzie powinna być, właśnie. No i pani z kontroli mówi: ,,Och! No to pani jest niedoinformowana!" Sobie myślę: Nie chciałam im opowiadać plotek. Natomiast suche fakty tylko, czyli moje obserwacje, to, co rodzina mi udostępniła: czy dziecko ma jakąś opinię, ze szkoły, relacje…Trzy miesiące to jest jednak krótki okres dla asystenta, my jesteśmy raz w tygodniu w rodzinie, więc myśmy dopiero się poznawali, oni dopiero się zaczynali otwierać, oni rzeczywiście mi obiecali pokazać jakieś tam dokumenty, ale to też nie mogę naciskać , że otwórzcie tą szafę i pokażcie mi, co tam w niej macie! Asystentka wykazała profesjonalne podejście, wpisała do dokumentacji wyłącznie informacje, których była pewna. Nie krzywdząc rodziny pomówieniami czy też informacjami, których nie była do końca pewna. Lidia przeznacza dużą część pracy na współpracę z rodziną, natomiast tworzenie dokumentacji nie jest jej mocną stroną, przez co zdarzają jej się zaległości: *Ja jestem tak niesystematycznym i tak niezorganizowanym człowiekiem, że się dziwię, że jeszcze mnie do tej pory nie wywalili. Po prostu ja przedkładam teren ponad papiery. A później, jak mam nóż na gardle, bo kierowniczka musi coś sprawdzić, tak potem piszę przez trzy dni z rzędu. I tak samo, jak jest kontrola, czy coś, to nie jest jakieś lenistwo czy coś tam, tylko ja z kimś porozmawiam, to rozmawiam tak z*

podopiecznymi. Zadzwoni do mnie pani ,,A jak to, a mąż jak, a syn jak?" I półtorej godziny nie ma. Ale zamiast to usiąść napisać, to ja jadę do kolejnych - a mam piętnaście. Więc ja jestem do tyłu, ja mam dziury w 2019, mam dziury w 20, po prostu. Jak ja czytam na grupie, że jakaś dziewczyna pisze, że ona robi dokumentację godzinę dziennie, jak ja sobie myślę: jak ja bym przeznaczała na dokumentację godzinę dziennie, to ja bym w ogóle nie jeździła do tych rodzin. Ja zresztą mówiłam pani kierownik, że to wszystko się przekłada na jakość pracy, bo jak ja miałam rodzin sześć, to ja u tych najbardziej potrzebujących potrafiłam być 3 razy w tygodniu. A teraz jestem raz na dwa – trzy tygodnie. No bo to się nie da inaczej!

5.3.3. Doświadczanie trudności dotyczące współpracy z rodzinami

Przyjęta strategia dotycząca pracy z rodziną nie zawsze jest wystarczająca, aby osiągnąć zamierzone cele. Czasem pojawiają się różne trudności na linii współpracy z rodziną. O tych trudnościach również opowiadały asystentki w przeprowadzonych wywiadach. Istotnym problemem bywa już sam przydział asystenta do rodziny. Jak wspominały wcześniej w swoich wypowiedziach badane – nie wszystkie rodziny powinny współpracować z asystentem rodziny z różnych względów – dla niektórych jest już za późno, niektórzy nie podejmują współpracy, a w innych przypadkach przydałby się asystent osoby niepełnosprawnej, który mógłby realizować część zadań, które obecnie spoczywają na asystencie rodziny. Renata jest podobnego zdania w obszarze współpracy z osobami niepełnosprawnymi intelektualnie: *Uważam, że nie we wszystkich rodzinach powinien być asystent tak długo, tylko jakaś zmiana kwalifikacji tej osoby, bo jeżeli mam panią z upośledzeniem w stopniu umiarkowanym, dziecko również jest diagnozowane, że tak idzie w tą stronę. Moja dyrektorka się z tym nie zgadza, ale ja uważam, że asystent osoby niepełnosprawnej ewentualnie, ponieważ problemy są ustawicznie te same. To znaczy: ja spędzam czas u takiej osoby upośledzonej, na właściwie organizacji jej porządku. I to jest już kilka lat, bo po prostu pani nie potrafi tego absolutnie wypracować i zapanować nad tym. Owszem – na mój widok to jak psy Pawłowa w zasadzie, że za miotłę, za coś podnoszą. Ale kwestia jest taka, że nie odczuwają same potrzeby takiej estetyki wokół siebie, żeby ona mnie cały czas nie, nie rozumie ta mama, że to jest ważne. Bo to wygląda na to, że to jest ważne dla mnie i dla wszystkich, którzy do niej przychodzą ale nie dla niej.* Patrycja również zauważa podobne trudności we współpracy: *No są osoby, które są po prostu upośledzone i chcą współpracować ale po prostu one nie łapią. Trzeba je milion razy gdzieś wysyłać, prowadzać. Milion razy im coś zapisywać, prosić je o coś, żeby coś zrobiły i one zazwyczaj robią to źle. To też jest ciężkie i wymaga dużo takiej siły psychicznej.*

O innych trudnościach w obszarze współpracy z osobami niepełnosprawnymi opowiada

Gabriela: *Ja mam jednych podopiecznych, którzy są głusi, więc jeżeli chodzi o zdalną pracę, to ja nie mam z nimi żadnej pracy. W normalnych warunkach porozumiewamy się głównie pisaniem na kartkach. Tylko, że jest to też rodziną specyficzna, są bardzo podejrzliwi. Ja im te kartki często zostawiam, żeby oni sobie mogli, czuli się z tym komfortowo i bezpiecznie i sobie je spalili, zniszczyli. Natomiast SMSy – nie chcą pisać SMS ów, nie piszą niczego otwarcie w SMSach, bo boją się, że to zostanie gdzieś i zostanie użyte przeciwko nim.* W przypadku osób z niepełnosprawnością współpraca jest trudna, praca na pewno wymaga dużo cierpliwości ale czasem udaje się wypracować pozytywne efekty. Gorzej sytuacja wygląda, kiedy rodzina, w której nie ma takich ograniczeń wynikających ze stanu zdrowia, po prostu nie chce podejmować tej współpracy lub też asystent nie jest już w stanie zaradzić skali problemów, jakie tam występują: *Trudność jest taka, dla mnie na dzisiaj, że czasami mam ,,trupa" nie rodzinę. Od dwóch lat mam rodzinę, gdzie powiedziałam tylko na wejściu po trzech miesiącach diagnozę – asystent to nie jest dobra pomoc dla tej rodziny! Niewystarczająca. Nie dam rady. I prosiłam kierownika, żeby coś zrobił. Nic nie zrobił. Ja się będę tam wypalała. Nic nie zrobię, traumy pokoleniowe są, zaniedbania pokoleniowe. Totalna bezradność rodzicielska. Sąd ma pomysł pojedynczo wyjmować dzieci.* (Matylda) Sabina opowiada o tym, jakie zauważa problemy na linii współpracy z rodziną: *Ja współpracuję z osobami, które chcą coś zrobić. Te osoby, które nic nie chcą zrobić – oczywiście mobilizuję, rozmawiam z nimi, tłumaczę im jaka jest zasadność takich, czy takich działań, no i na tym, co mogę zrobić. Jedna pani mi zarzuciła, że ja nie chcę jej do sklepu zawieźć. Ja mówię: ,,Wie pani co? Ale z tego, co ja się orientuję asystent rodziny nie jest od tego, żeby wozić do sklepu. Ja nie mam samochodu służbowego, mi nikt za paliwo nie zwraca i nikt mi nie daje prawa wozić panią do sklepu. Bo jak cokolwiek się stanie, ja za to odpowiadam."" Mówię: ,,Może pani się obrażać" ale od tamtej pory no nie mam jakichś takich uwag. Oczywiście! Dzwonią do mnie z zapytaniem, żebym załatwiła, żeby zasiłek szybciej wypłacić albo przyspieszyć wypłatę, takie rzeczy. Ja zawsze tłumaczę, że to trzeba się dowiadywać w dziale, który się zajmuje daną wypłatą, bo ja, bo ja nic nie wskóram, nie przyspieszę tego. Mówię: ,,To pani, jeżeli pani chce, zawsze ma pani prawo złożyć wniosek u burmistrza czy u kierownika o taką szybszą wypłatę i zostanie to rozstrzygnięte." No i tak to właśnie wygląda wszystko.* Koncentrują się one w dużej mierze na niewłaściwym postrzeganiu przez rodziny roli asystenta i oczekiwaniu, że będzie on wyręczał w niektórych działaniach. Oczywiste jest to, że ta współpraca przez to jest też zaburzona. Doświadczenia Patrycji są podobne, również ona musi stawiać jasno granice: *Bo jedna pani do mnie dzwoni: ,,Pani Patrycjo, dla Oskara pampersy się skończyły" No i mówię, przekazuję:,,Oskarek ma mamę. Mama wie, gdzie jest sklep. Mama umie sobie kupić papierosy, tym bardziej powinna wiedzieć,*

gdzie są pampersy dla dziecka." Mówię na takiej zasadzie, że ,,jak już będziesz jechała"; czy tam ,,przywieź, bo ja nie mam czym dojechać." Ale to jest takie krótkie i to do rozwiązania i do przetłumaczenia, że ja tam przykładowo nie jestem od tego.

O bezsilności, jakiej doświadcza w pracy z rodziną opowiada Sabina: *Raz już jedno na drugie, już żona składa, zakłada Niebieską Kartę, też chyba nawet jest założona obecnie, a drugim razem już ona nie wnosi żadnych uwag, już nie ma pretensji, co do jego zachowania. Wszystko jest w porządku, jak we wzorcowym małżeństwie. Taka bezsilność właśnie! Chodzę, sprawdzam na pewno czy dzieci mają żywność. Dzieci wyglądają na zadbane, są uśmiechnięte, zadowolone, takie bardzo rozmowne, kontaktowe, więc też nie mogę mieć jakichś uwag, że coś jest nie halo. Momentami jest właśnie, że jak są świadczenia, to dzwonią się pytają, kiedy będą – czy mogę się dowiedzieć, czy już pieniądze wpłynęły na kartę;* i dalej: *Zresztą – mam takiego pana, który twierdzi, że on nie może pracować, bo jest niepełnosprawny, bo ma chore kolano i on nie może iść do pracy. W urzędzie pracy wszystko, co może to jakimś omija szerokim łukiem, żeby czasami nie pójść do pracy. Ja mówię, a on mówi: ,,bo ja jestem bardzo chory." Ja mówię: ,,to proszę, najlepszym dla pana wyjściem z…" - tylko, że ja u niego podejrzewam jakieś problemy też natury psychicznej, ale nie, przecież nie powiem do pana: ,,Proszę iść do psychiatry!" bo bym mnie zamordował chyba. Więc, więc mówię jemu, że: ,,to niech pan stara się o orzeczenie o niepełnosprawności! Będzie pan miał orzeczenie, wtedy nikt panu nie zarzuci, że pan nie pracuje, bo pan jest leniem." On mówi, że nie, że on nie może, ponieważ on jest w trakcie diagnozy i teraz jeszcze nie może się o to orzeczenie starać, bo przecież musi mieć być zdiagnozowany, wyleczony – wtedy dopiero.* Dalej asystentka mówi także o bezsilności spowodowanej opieszałością innych służb w przypadku sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu dzieci: *Ja staram się motywuję, proponuję, a jeżeli jest już jakoś zła sytuacja –miałam takie zdarzenie z rodziną, z którą zakończyłam współpracę – że no zastałam dziecko pięcioletnie zamknięte samo w domu, kiedy rodzice poszli z psem po obiady. Psa wzięli na spacer, a dziecko zamknęli w domu i zostawiali samo w domu. Więc ja uważam, że takie sytuacje są nie do zaakceptowania i szczególnie, żeby jeszcze nie wiem – jeszcze może ta mama się jakoś zreflektowała i powiedziała: ,,Wie pani, no bo to tylko na chwilkę byłam!" – coś, cokolwiek. Ona mówi: ,,Nie bo przecież ja nie będę brała dziecka!" Mówi: ,,Ja z psem poszłam tylko na spacer po obiad i tyle!" Czyli to dla niej takie było naturalne, że też żadnej krzywdy przecież ona nie robi. No to ja w tym momencie skierowałam wniosek do sądu o zaniedbaniach, poinformowałam kuratora. Tylko najgorsze, że kurator stwierdził, że to nic takiego przecież. Ja tam wnioskowałam też, że zasadne by było, żeby zobligować rodzinę do współpracy, ponieważ oni powiedzieli później mi, że oni nie będą ze mną współpracować i mam nie przychodzić. I*

napisali to na oświadczeniu. Więc ja w tym wniosku wnioskowałam, żeby jednak współpracowali z asystentem. Sąd stwierdził, że to ich decyzja czy oni będą współpracować, czy nie. No więc sprawa się zamknęła i ja nie współpracuję. Z tego, co wiem, to chyba na chwilę obecną się wyprowadzili z naszej gminy. O innych trudnościach, które występują w obszarze współpracy z rodziną opowiada Weronika: *Brakuje tutaj narzędzi takich do pracy, brakuje warsztatów, terapii rodzinnych, spotkań z psychologiem, mało jest tego po prostu, brakuje terapii dla osób uzależnionych, dla rodzin z przemocą, tego nie mamy. Jeśli chodzi nawet o powiat to jest trudny dostęp. Nie mam tego tak na już, że idziemy i że ta rodzina uczestniczy w terapii. Tak jak ktoś tam mi kiedyś w Szczecinie powiedział z ośrodka interwencji kryzysowej.- Jak? No jak najbardziej.* To pokazuje, że jest bardzo duże zapotrzebowanie a niestety – mimo chęci ze strony asystenta rodziny – niemożliwe jest zorganizowanie takiej formy pomocy.

Kamila opowiada o trudnościach, które spowodowane są niewłaściwym postrzeganiem roli asystenta przez kierownika: G*eneralnie pani kierownik chciała z asystenta też to zrobić – żebym ja była opiekunem rodzin, to też była duża wojna. Ona myślała, że jak ja wejdę, to będę za nich sprzątać, gotować, prać, ja będę dzieci…Był też taki okres, że ja dzieci do szkoły zaprowadzałam, bo już chciałam ratować się rękami i nogami, żeby te dzieci po prostu… wiedziałam, że sąd mi ich nie zabierze, bo bardzo kurczowo się ich trzymał, nie wiem dlaczego. Natomiast ja już nie dawałam sobie na głowę wejść, nie woziłam klientów, nie odrabiałam z nimi lekcji, nie gotowałam za nich. Pani kierownik się to nie podobało, bo ona myślała, że asystent to jest taki opiekun, który przyjdzie, pogotuje.* Dodatkowo asystentka porusza istotny problem, jakim jest osobiste, czasem emocjonalne podejście do problemu rodziny: *Ja generalnie uważam, że każdy asystent w czymś się specjalizuje. Ja mogę powiedzieć w czym jestem beznadziejna i na czym się nie znam, i czego naprawdę nie ogarniam, jak przychodzi mi nowe środowisko, to dostaję drgawek – to są malutkie dzieci. Ja nie mam swoich dzieci. Są plusy i minusy posiadania dzieci przez asystentów jak zauważyłam. Tak samo przez pracowników socjalnych – takie moim kuriozalnym przykładem jest u nas matka - pani pracownik socjalny, który de facto nie wiem, co do dzisiaj robi w naszej pomocy. Wchodzimy w środowisko i w momencie, kiedy widzę, że jest smród, brud i ubóstwo i dziecko powinno być zabrane, i ja mówię do pracownika, że tutaj trzeba zadziałać i napisać do sądu, a ona w płacz – ,,Ale jak? Od matki? Przecież każda matka swoje dzieci kocha!" No to mi się tatuaże rozmyły. Ja mówię: Nie do końca to na tym polega. Są przykłady, gdzie matki są złymi matkami i zabijają swoje dzieci, potomstwo i wiemy doskonale, że tak się dzieje. Więc płacz przy mojej podopiecznej i grochy jak łzy, bo, bo, bo jak to zabrać dziecko! I zamiast wspierać mnie jako asystenta, to ona robi za tego dobrego policjanta, no to powiem szczerze trochę mnie*

zagotowało. Natomiast w tym, co ja się odnajduję: administracja, pomoc w rozwiązywaniu jakichś problemów urzędowych, poszukiwanie rozwiązań, edukowanie to już bardziej. Najgorzej to się sprawdzam, to w tych opiekuńczych. Wychowawcze tak, opiekuńcze nie. Dość trudnym zadaniem w sytuacjach kryzysowych jest podejście bez emocji. Tym bardziej, że przecież asystenci rodziny czy pracownicy socjalni to przedstawiciele instytucji pomocowej, gdzie empatia w relacjach z innymi jest pożądaną cechą. Należy jednak bezwzględnie pamiętać o roli, w jakiej się występuje, aby w pełni zachować profesjonalizm, nawet w sytuacjach kryzysowych.

5.3.4. Okoliczności finalizowania pracy z rodziną

Zakończenie współpracy z rodziną może mieć różne przyczyny. Kiedy asystent rodziny może uznać współpracę za zakończoną? Jest kilka takich przypadków, które pojawiły się w wypowiedziach badanych osób:

- Zakończenie współpracy ze względu na realizację założonych celów,
- Oficjalna rezygnacja ze wsparcia asystenta rodziny,
- Brak współpracy ze strony rodziny,
- Wyprowadzka poza obszar gminy/miasta, który obejmuje dany ośrodek pomocy społecznej,
- Osiągnięcie pełnoletności przez najmłodsze dziecko.

Najbardziej pozytywną przyczyną kończenia współpracy z rodziną jest realizacja założonych w planie pracy celów. Kiedy wszystko, co było do uzyskania jest już osiągnięte i nie pojawiły się żadne okoliczności uzasadniające dalszą współpracę, to wtedy asystent rodziny może – najczęściej za zgodą kierownika ośrodka – zakończyć pracę z rodziną. Następnie rodzina trafia do tzw. monitoringu, podczas którego sytuacja rodzinna jest kontrolowana przez asystenta rodziny – czas takiego monitoringu, jak wynika z wypowiedzi asystentek, wynosi od 2-3 miesięcy do pół roku. Jeśli w tym czasie nic się nie wydarzy, nie pojawią się nowe trudności i problemy wymagające wsparcia, wtedy rodzina przestaje być objęta monitoringiem oraz asystenturą rodziny. Są to chwile niezwykle istotne zarówno dla rodziny, jak i dla samego asystenta. Rodzina uczy się samodzielności w działaniu, wciela wskazówki i nabyte we współpracy umiejętności. Asystent rodziny natomiast, osiąga pozytywne efekty swojej pracy, wzrasta jego poczucie sprawczości, co z kolei wpływa na poczucie wypalenia zawodowego. Jest to zatem najkorzystniejsza z możliwości. Badanym asystentkom zdarza się kończyć współpracę ze względu na osiągnięcie pożądanych efektów, jednak nie jest to niestety częste

zjawisko. Badane mówiąc o kończeniu współpracy odnosiły się do ostatnich miesięcy – maksymalnie roku, choć zdarzały się też wypowiedzi stanowiące o całym okresie asystentury rodziny, tak jak w przypadku Weroniki: *Około dziesięć będzie (zakończonych). Trudno mi jest teraz przypomnieć sobie, czy to będzie osiem czy więcej, ale około dziesięć*; czy też Małgosi: *O Jezu, od dawna przynajmniej rok, to takich rodzin. Zakończonych rodzin to mamy, ale to są jeszcze stare. Nie wiem, ile przez moje ręce przeszło, ile ich miałam. Bardzo dużo, nie wiem - ze trzydzieści takich już przeszło. Pracuję od dawna, to takich rodzin powyżej roku, to z sześć teraz na tą chwilę mam.* W ostatnim roku natomiast, do zakończenia współpracy z powodu zrealizowania planu pracy doszło w przypadku Matyldy: *Zakończone dwie – osiągnięcie celów*; oraz u Julii: *Z jedną dopiero. Bo co chcę zakończyć, to się robi od razu jakiś…Ja zamknąć chcę, a tu Niebieska Karta mi wjeżdża do rodziny. Już zamykam, to nagle jakaś akcja. No po prostu jakbym miała zamknąć to mam wrażenie, że te rodziny same się sabotują.* Patrycja również zakończyła współpracę z jedną rodziną. Tam sam przydział asystenta wydaje się być nietypowy, ponieważ doszło do wszczęcia procedury Niebieskiej Karty, choć były to okoliczności niewskazujące jednoznacznie na zaniedbanie czy też przemoc: *Zakończyłam do tej pory tylko z jedną rodziną współpracę, która miała asystenta przydzielonego w związku z tym, że wpłynęła Niebieska Karta. Ta Niebieska Karta została założona przez dorosłego syna, który po prostu też…no miał depresję i miał źle dobrane leki. Tam się generalnie nic takiego nie działo, szczególnie, że on wezwał tą policję tylko i ze względu na to, że matka wróciła chyba o pierwszej do domu, po tym, jak wyszła z koleżanką i wypiła alkohol., Ale ma dwójkę dzieci, z czego jeden jest dorosły a druga dziewczyna jest w liceum. Tak że dzieci ma praktycznie dorosłe. One mogą same sobą się zająć, więc to też nie był żaden rodzaj zaniedbania. Wszystko było w porządku – kobieta pracowała, nie miała takich żadnych problemów, tak że nie widziałam sensu tak, żeby z nią prowadzić jakąś asystenturę, bo sobie doskonale radziła, w domu miała tak czyściutko, że ja tak chyba nie mam*.

Kolejne wypowiedzi asystentek dotyczyły już wielu przyczyn zakończenia współpracy. Warto też zauważyć, że rodziny, z którymi współpracuje asystent rodziny, to często rodziny znane w ośrodku pomocy społecznej już od lat i też niejednokrotnie współpracujące z asystentem w czasie dłuższym, niż rok. Oczywiście – są też rodziny, które trafiają do asystentury jako zupełnie nowe, bez wcześniejszej historii w aktach ośrodka. Żaneta opowiada: *Zakończyłam chociażby z tego względu, że ktoś się przeprowadził. Zakończyłam też z dwoma rodzinami, ponieważ były to rodziny, z którymi wcześniej pracowano trzy lata. Kiedy ja przejęłam te rodziny, to tam była jakaś taka dziwna sytuacja, taki pogląd panował, że jeżeli jest nakaz sądu do pracy z asystentem i to jest w postanowieniu sądowym, to my nie możemy tej*

współpracy zakończyć. No i dla mnie to było dziwne, bo w tych dwóch rodzinach te cele zostały zrealizowane, za bardzo już nie było tam nic do roboty, więc ja też tam gdzieś właśnie na tej naszej grupie o to pytałam, szukałam informacji i przygotowałam tam te pisma do sądu, że to zrealizowano; to, to, to jest ok; skontaktowałam się tam z kuratorami i po prostu zamknęłam to. Tam mojej pracy to już tam w ogóle nie było w stosunku do tej rodziny. Ja teraz mam dwanaście rodzin plus dwie rodziny w monitoringu, właśnie te, które zamknęłam. Przeprowadzka rodziny, to dość częsta przyczyna, dla której kończy się współpracę z danym asystentem. Przydzielenie rodzinie asystenta, nie zawsze spotyka się z pełną akceptacją ze strony rodziny. Zdarza się, że pozornie rodzina zgadza się na współpracę ale też z drugiej strony próbuje ominąć system. Wyprowadzka do nowego miejsca to ułatwia – zanim ośrodki przekażą sobie informacje czy też komuś uda się rodzinę znaleźć, mija trochę czasu. Tak jest też w przypadku zobowiązania rodziny do współpracy z asystentem. Warto pamiętać, że to rodzina jest zobowiązana współpracować z asystentem, a nie asystent z rodziną. Zatem to zobowiązanie powinno być realizowane bez względu na miejsce zamieszkania w kraju. Jednak w przypadku zmiany miejsca zamieszkania nie zawsze te informacje są przekazywane. I tak rodzinie udaje się zniknąć z danego terenu, zniknąć z asystentury. Oczywiście nie każdy przypadek przeprowadzki wiąże się z niechęcią do współpracy – czasem to też po prostu jest część realizacji założeń planu, chociażby zmiana warunków mieszkaniowych, podjęcie zatrudnienia, czy też ucieczka przed osobą stosującą przemoc. Powodów jest mnóstwo. Kończenie współpracy z rodziną z uwagi na przeprowadzkę pojawia się równie często lub nawet częściej, niż z uwagi na osiągnięcie celów. Kamila opowiada: *W 2021 miałam dziewięć rodzin. Czyli siedem. No sześć, bo mówię – trzy jeszcze mam. Tylko mi się trzy wyprowadziły. I to jest też takie jak w kalejdoskopie, bo te trzy rodziny to mi się tak bujają między terenami. Czyli trochę były tam, potem przyszły do nas - znaczy najpierw były u nas ze dwa lata, potem poszły do tam na rok, wróciły do nas– pomieszkały pół roku, przeszły na teren sąsiedniej gminy i teraz są tam, ale już tak czuję, że już się zbliża zaraz, że będę miała znowu dwie rodziny na terenie. Więc one są takie lotne.* Danuta opowiada o różnych przyczynach zakończonej współpracy: *Więc w ostatnim okresie, akurat w ubiegłym roku skończyłam współpracę z trzema rodzinami w jednym OPSie i z jedną w tym drugim. Z jedną rodziną to było ukończenie 18 roku życia przez dziecko – jedno dziecko tylko było, więc to było automatycznie. Z jedną rodziną miałam realizację planu pracy, czyli bardzo pięknie rodzina szła i naprawdę sądziłam, że ja już tam więcej nie muszę z nimi pracować, ponieważ ja nawet, jak przychodziłam do biura, to mówiłam, że ja o czymś pomyślę, co by ta mama mogła zrobić, a ona już to robi. I z dwoma rodzinami tutaj- z jedną na wniosek rodziny, a z drugą z taką sytuacją kryzysową, gdzie dziecko od mamy*

zabrał tato, zmieniło miejsce zamieszkania, no to, no to tutaj było na wniosek rodziny, to też w zasadzie, nie mieliśmy efektów współpracy. Po prostu byłam tam, bo byłam, pomagałam, bo pomagałam, ale specjalnie nic się nie udało wypracować. Z tym, że dzieci już tam też były bliskie dorosłości, też już zaczęły tam chodzić do tych szkół średnich, nawet do takiej szkoły z internatem chłopiec poszedł, więc się oddalił od tej rodziny troszkę. W zasadzie nie można było nic wypracować więcej. Z jedną rodziną, tam gdzie to dziecko, to była taka grudniowa sprawa, gdzie nawet sąd nie zmienił swoich zarządzeń opiekuńczych, natomiast okazało się, że mama tydzień czasu po rozprawie, pod wpływem alkoholu się dzieckiem zajmowała, zabrał dziecko tato do siebie, do Tarnowa, czyli dość daleko i też zakończyłyśmy współpracę. Helena opowiada o dwóch przypadkach: *W pierwszym przypadku wszystkie dzieci już były pełnoletnie, więc została zakończona ta współpraca a w drugim przypadku to była sytuacja w której rodzina zmieniła miejsce zamieszkania.* Z opowieści Beaty wynika, że zakończyła współpracę z pięcioma rodzinami: *Cztery miałam osiągnięcie celów, jedna sądowa zakończona, bo dziecko uzyskało pełnoletność.* Czasem zdarza się, że współpraca z rodziną zostaje zakończona z uwagi na brak efektów. To jest bardzo obciążająca dla asystenta możliwość, która niesie też pewne konsekwencje także dla rodziny. Wówczas prędzej czy później informowany jest sąd. Wtedy może dojść do zobowiązania do współpracy lub też ograniczenia władzy rodzicielskie, jeśli jeszcze nie nastąpiło. W swojej wypowiedzi Justyna opowiada o braku efektów pracy w niektórych rodzinach: *Zakończyłam współpracę z dwoma rodzinami, ale ze względu na brak efektów. Jedna rodzina zakończyła ze mną współpracę. To było zaraz jak ja zaczęłam współpracę, bo to było tak, że wcześniejszy asystent pracował do grudnia 2019. Później ja przyszłam od kwietnia 2020 roku. I była taka luka w zatrudnieniu, czyli przez te 4 miesiące nikt tych rodzin, oprócz pracownika socjalnego - nikt tych rodzin nie odwiedzał, nikt z nimi nie pracował, i niektóre dały radę same. Decyzją kierownictwa nie przejęłam wszystkich rodzin po poprzednim asystencie, tylko te, które tego wymagały. Jedna rodzina w ogóle na początku nie chciała się zgodzić na współpracę ze mną ale pani kierownik mówiła, że jest problem opiekuńczo – wychowawczy i że może chociaż spróbujemy. Ja pani powiedziałam, że może chociaż spróbujmy na jakieś 3 miesiące na razie, zobaczymy jak się sprawa będzie układać, no i pani się zgodziła. Aczkolwiek ta współpraca nie przebiegała w taki dobry sposób, bo też był ten czas pandemii – nie jeździłam wtedy do nich, kontaktowałam się przez telefon, no, tak że no pani, no nie odbierała ode mnie telefonów, w zasadzie nie wiem, czy robiła, to co jej mówiłam, czy nie robiła. Później, w sierpniu zrezygnowała ze współpracy, i właśnie po zakończonej współpracy pani kierownik osądziła, że to nie ja będę prowadzić monitoring tylko pracownik socjalny. Tak że zakończyło się na tym, że po prostu przez 3 miesiące monitoring prowadził*

pracownik socjalny, aczkolwiek rodzina, no jeszcze nie po tych 3 miesiącach, ale w późniejszym czasie wyszła na drogę prostą, problemy opiekuńczo – wychowawcze się zmniejszyły, radzi sobie już tak lepiej, że asystenta nie potrzebują. Dalej asystentka opowiada o konsekwencjach decyzji rodzin o niepodjęciu współpracy: *Pani podpisała mi takie oświadczenie, że w razie powzięcia przez nas jakichkolwiek informacji o problemach, w domu, o problemach opiekuńczo - wychowawczych, czy jakichś innych, będziemy zawiadomić sąd rodzinny. Tak, tak że no nie wysyłaliśmy do sądu, aczkolwiek takie coś w dokumencie jest. Ona podpisała, to było pod odpowiedzialnością karną, no i w razie powzięcia, no to będziemy informować sąd. A druga rodzina, z którą zakończyłam współpracę, to rodzina zobowiązana sądownie. Matka chora psychicznie z czwórką dzieci, które przebywały w pieczy. Dzieci po dwóch latach jej oddane, mama w ogóle nie chciała współpracować, w ogóle nie chciała po prostu nic robić, wyrażała się w sposób wulgarny, bezczelny, niekiedy agresywny, tak że po półtorej roku już takiego mojego jojczenia do pani kierownik, zgodziła się i napisałyśmy informacje do sądu, że ze względu na brak jakiejkolwiek współpracy i nie wypracowanie niczego ustalonego w planie pracy rezygnujemy ze współpracy z rodziną. W rodzinie został kurator, w rodzinie na chwilę obecną toczy się postępowanie następne nie o ograniczenia, a o pozbawienie władzy rodzicielskiej i umieszczenie dzieci w pieczy.* Sabina w swojej pracy także doświadczyła braku współpracy i z tej przyczyny zakończono pracę z rodziną: *W jednej rodzinie było, że akurat dzieci już osiągnęły pełnoletność, w drugiej rodzinie było tak, że w ogóle nie współpracowała ze mną pani, nie otwierała mi drzwi. I to było przez spory czas. Rodzina nie współpracowała ze mną, więc stwierdziłam, że nie ma takiego sensu i pani kierownik też zaleciła właśnie, żeby skończyć współpracę.* Justyna w swojej wypowiedzi wspomina o rodzinach, które już długo są pod jej opieką. Asystentka uważa, że powinna być granica okresu pracy z rodziną: *Część rodzin, ale to nieliczne, zakończyły współpracę, dochodzą nowe rodziny, ale to naprawdę mam rodzin takich stałych, chyba pięć na tą chwilę. Przejęłam je po poprzednim asystencie i one sobie tak w tej asystenturze funkcjonują i trudno powiedzieć, czy one jakoś się usamodzielnią. Pewnie jak dzieci dorosną to automatycznie oni też będą musieli sami funkcjonować. Właśnie! Ostatnio też stwierdziłam, jak tak sobie pomyślałam o swojej pracy od tylu lat z tymi rodzinami, że coś w tym jest i że asystent powinien około dwóch lat pracować z rodziną, dlatego że później rodzina, jak pracuje się dłużej z nią, przyzwyczaja się do asystenta jak niemal do domownika. I trudno jest wtedy coś z nią wypracować, bo trudno jest jej postawić warunki. Trudniej też zwrócić uwagę, bo oni wtedy nie rozpatrują racjonalnie argumentów, tylko się obrażają czasem.* Krystyna opowiada, że współpraca w jej przypadku została zakończona jeszcze przed jej rozpoczęciem: *Zakończyłam, ale to na samym zaraz początku, ogólnie to tych rodzin nie*

poznałam, bo tam pan chorował na nowotwór i nie chciał podejmować współpracy, a druga rodzina – dzieci uzyskały pełnoletność. Niektóre sytuacje podyktowane są zatem specyficznymi okolicznościami i nie sposób tu wymagać zaangażowania ze strony członka rodziny w obliczu śmiertelnej choroby. W powyższej sytuacji mamy do czynienia z chorobą dorosłego członka rodziny. Zofia opowiada natomiast o trudnościach związanych z kończeniem współpracy w przypadku rodzin z ustawy *Za życiem*, w której to w przypadku zdiagnozowania ciężkiej choroby u dziecka: *Mamy jeszcze te ,,Za życiem" i ja bym chciała to bardzo skończyć, ale u nas się upierają, że nie, bo to jest dobre w sprawozdaniach, księgowa nasza mówi. Bo ja mam takie ,,Za Życiem" takie ,,kumate", bo u nas ośrodek robi tak: jeżeli ktoś przychodzi złożyć wniosek o ten dodatek 4000 z tej ustawy ,,Za Życiem" to dziewczyny wtedy dzwonią i mówią, że jest taka możliwość, czy chciałaby pani współpracować z asystentem. No na kontroli się pytali, jak, jak ośrodek…to się im spodobało akurat. No i na te wszystkie rodziny mało kto chce się zgodzić ale te 3 akurat tak. To było tak: jedna się zgodziła właśnie przez telefon, jedna przyszła, bo ta druga jej powiedziała: ,,Wiesz, bo ja mam taką fajną panią, jak coś potrzebuję załatwić, bo nie umiem, to wiesz, ona mi wszystko pomoże." No i ta, jak usłyszała, że pomoże, no to też zadzwoniła, i że ona też przyszła tu, wypisała wniosek no i dostała. No a tą trzecią miała Sylwia, bo szef uznał: ,,No ale musimy komuś dać, bo jak ty będziesz chora albo coś, albo coś się stanie, to co, nikt się nie będzie znał na <Za Życiem>." Ja byłam na tym szkoleniu w Warszawie, takie, co było ,,Za Życiem" kiedyś tam, to pierwsze takie, byłam na tym. No ale tak jest, że znowuż ja mam wszystkie ,,Za Życiem".* Asystowanie w rodzinach, w których pojawia się choroba dziecka, jest bardzo trudne. Wymaga od asystenta wiedzy z różnych dziedzin, w tym też związanej z chorobą i opieką tego dziecka. Nikt nie oczekuje od asystenta, że będzie podejmował działania opiekuńcze czy też potrafił zdiagnozować różne dolegliwości, jednak aby jak najlepiej wesprzeć rodzinę w codzienności i też zachować zimną krew w sytuacjach krytycznych, ta choćby minimalna wiedza jest wskazana.

5.4. Realizacja zawodowa w specyficznych indywidualnych warunkach pracy asystenta rodziny

Praca asystenta rodziny wymaga dostosowania do panujących warunków, nie tylko związanych ze środowiskiem. Pojawiające się nowe okoliczności w pracy asystenta wywierają znaczący wpływ na realizację nałożonych na niego zadań.

5.4.1. Obowiązki asystenta rodziny jako ramy określające zakres inwencji własnej asystentów rodziny

Wynikające z ustawy[174] zadania asystenta stanowią większość nałożonych na asystentów obowiązków. Mniejsza część badanych przyznała, że te obowiązki związane są tylko i wyłącznie z asystenturą rodziny – nie mają oprócz pracy z rodzinami i na rzecz rodzin żadnych innych: *Ja nie mam żadnych obowiązków. Znaczy moja koleżanka też nie ma. Po prostu. Nie, tutaj jeżeli chodzi o obowiązki to jest taka jasność.* (Żaneta) czy *Nie wiem czy się to nie zmieni ale na chwilę obecną nie mam. Typowo obowiązki związane z asystentem.* (Teresa)

Niektóre z dodatkowych czynności nałożonych na asystentów dotyczą pracy socjalnej – asystentki zostały zobligowane do pomocy pracownikom socjalnym. Taką sytuację opisuje Danuta: *Na pewno wszystkie są z ustawy, bo dokumentacja, praca z rodzinami, wszystkie, które z ustawy. Natomiast czy dodatkowe? No czasami to jest takie to pośredniczenie między i wykonywanie tej pracy socjalnej, którą pracownik socjalny powinien robić w rodzinie.* Dagmara również opowiada o przerzuceniu niektórych czynności pracownika socjalnego na asystentów: *Chyba nie mamy żadnych dodatkowych obowiązków, nic mi nie przychodzi, co by było naszym jakimś obowiązkiem, żeby nagle było. No może czasem dochodzą te właśnie pisma, które uważam, że często jest gdzieś wpisane, że to powinni robić pracownicy socjalni. Tak, że do prokuratury czy tam informacja do sądu o rodzinie – to też nie musi tego robić asystent, a u nas często to robi asystent. Że gdzie w wielu miejscach jest przyjęte, że to jednak pracownik socjalny.* Asystentki opowiadały tu o wspieraniu pracownika socjalnego, które nie wynikało ze specyficznej sytuacji, jaką była pandemia czy rozpoczęcie wojny w Ukrainie. W wypowiedziach badanych pojawiły się takie głosy, że obecnie zobowiązane są do działań związanych z trudną sytuacją wynikającą właśnie z imigracji obywateli Ukrainy: Agata: *Jeżeli chodzi o kwestie sytuacji z uchodźcami to tak, ponieważ praktycznie ja byłam koordynatorem wszystkich lokali, gdzie są ulokowani uchodźcy, jeżeli chodzi o magazyn, który też mamy u nas w ośrodku, to też jestem – na szczęście po części tylko – odpowiedzialna za magazyn, czyli za, za dostarczanie potem rozdzielanie tych rzeczy, sortowanie i tak dalej. No i jest to, powiem szczerze na 8 godzin pracy, gdzie wiedząc, że musisz wyjść do tych swoich rodzin… tym bardziej, że jak gdyby moje szefostwo oczekuje ode mnie tego, że będę przynajmniej raz w tygodniu u każdej z rodzin, a tam gdzie są malutkie dzieci to przynajmniej dwa razy w tygodniu, więc jest to dosyć obciążające czasowo, no to dodatkowo przyszło sortowanie, czy właśnie te lokale do ogarnięcia, to powiem szczerze – rzadko kiedy się wyrabiałam w ciągu 8 godzin. No*

[174] Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie…op.cit.

i to jeszcze takie właśnie dodatkowe obciążenie psychiczne, bo nie dość, że do tych rodzin swoich iść, to musisz jeszcze wszystko tam skoordynować, czy, czy co innego zrobić. Ja co prawda usłyszałam bardzo, bardzo miłe dziękuję od, od mojej szefowej jednej i drugiej ale fajnie się człowiek poczuł ale nic za tym nie poszło dalej. Wypowiedź Sabiny również dotyczy sytuacji związanej z uchodźcami, jednak obecnie jeszcze nie została ona całkowicie przesunięta na stanowisko pracownika dedykowanego obywatelom Ukrainy: *Teraz spadła Ukraina, właśnie też akurat szefowa chciała mnie przesunąć i tak, żeby się tą Ukrainą zajęła. Ja naprawdę nie wiem, bo wydaje mi się, że to jest taki ciężki temat, bo człowiek też musi się odnaleźć, to jest jeszcze inny język. Musisz chcieć zrozumieć tą osobę i ją słuchać ze zrozumieniem, żeby gestykulując dogadać się z nią. Bo często, gęsto są to osoby, które niestety po polsku nie rozmawiają. Stwierdziłam, że ja po prostu…ja nie wiem, czy ja bym była nawet w stanie się wywiązać na takim stanowisku. Tylko, że fakt, że to się po prostu się zapytała mnie, czy takie coś by mnie interesowało.* Beata w swojej wypowiedzi odnosi się do pomocy w sprawie uchodźców, ale zdarza się, że pomaga również w innych sytuacjach – przy wydawaniu żywności: C*zasami mam tak, że muszę pomagać pracownikom socjalnym, jak jest rozdawanie żywności albo teraz, jak są Ukraińcy, to muszę im pomagać segregować rzeczy, wydawać i takie bajery. To się zdarza raz na X czasu.*

Patrycja opowiada o swoich obowiązkach: *Właściwie tylko te, co z ustawy, ja tam nic nie muszę więcej robić. Tylko współpracować ze swoimi podopiecznymi. Aczkolwiek dyrektor mi ostatnio – w sumie w marcu prosił, żebym pomogła koleżanka z Ukraińcami. Więc też jej pomagałam, mimo, że koleżanka jest pracownikiem socjalnym, ja asystentem – jak jej nie było, to też robiłam sprawozdania do urzędu miasta, jeżeli chodzi o osoby, które się wyprowadzają i wprowadzają do tych wszystkich hoteli i hosteli, i innych miejsc. Robiłam im listy obiadowe do liceum, czy tam gdzie oni tam dostawali te obiady, tak, żeby tam były wszystkie osoby uwzględnione i to było coś na zasadzie karteczek. Ale to było zazwyczaj, jak tej koleżanki nie było. Jak ta koleżanka to też z nią jeździłam. Dyrektor, mimo, że nic nie mamy takiego zapisanego w umowach, to też nas często asystentki prosił o to, żebyśmy szły do magazynu i po tym, jak ta wojna wybuchła, to żebyśmy pakowały palety z jedzeniem, żeby wywieźć. Więc my też poświęcałyśmy czas swojej pracy - kiedy mogłybyśmy poświęcić na coś innego – na pakowanie tego jedzenia na paletach. No to takie średnie było. Ale teraz wiem, że też jeszcze koleżanka musiała wozić jedzenie od szkoły do szkoły. Teraz nikt mnie o to nie prosił i ona tego nie robi. Ale wiem, że będzie potrzeba, żeby ktoś to robił, więc nie wiem, czy przypadkiem na nas to nie spadnie.* Jak słusznie zauważyła asystentka – czas poświęcony na pracę z rodziną przekierowany jest na zupełnie inne aktywności. Niewątpliwie sytuacja wojny w sąsiednim

kraju jest sytuacją wyjątkową, w której mamy wiele nowych, trudnych elementów. Nie sposób też wszystkiego przewidzieć. Podobnie i tu – pomoc potrzebna jest zarówno rodzinom, które z asystentem współpracują, jak i uchodźcom, którzy szukają schronienia przed wojną. Przewożenie jedzenia pomiędzy szkołami z pewnością jednak nie należy do szczególnych sytuacji a tym samym nie powinno stanowić obowiązku asystenta rodziny. W przypadku Weroniki i Małgorzaty dodatkowe obowiązki związane są z tworzeniem gminnego programu wspierania rodziny. Weronika opowiada: *Oprócz tego, że jest to praca z rodziną, oprócz tych wynikających z ustawy, jestem odpowiedzialna za Gminny Program Wspierania Rodziny. Także jestem współautorem tego programu, realizujemy też zadania, które są zawarte w tym programie, czyli jakieś tam warsztaty dla rodziców czy trening umiejętności wychowawczych to my też za to odpowiadamy;* Małgorzata mówi: *Oprócz tego, że jestem asystentem rodziny, to jestem też wszystkim od pismologii. Piszę Gminny Program Wspierania Rodziny, konsultuję wydatki związane z utrzymaniem dzieci w pieczy z panią kierownik, piszę wszystkie sprawozdania. Jestem odpowiedzialna za to. A takie inne to już nie mam. A no i tak, jak jest jakaś organizacja festynów i takich działalności, to my jesteśmy odpowiedzialne za stronę rozrywkową dla dzieci, za przygotowanie zakupów, plakatów. Ale to jest gdzieś tam za naszą zgodą, to nie jest coś, że to obciąża naszą pracę. Bo my się na to z Martynką zgadzamy. A Gminny Program muszę pisać, bo jest mi to narzucone od samego początku. Także kiepsko…to jest głupie, tego nie lubię.* Zdarza się także, że asystent rodziny zobowiązany jest również do działań związanych z organizacją festynów czy imprez lokalnych. Najczęściej zaangażowany jest cały ośrodek pomocy społecznej, który przecież często działa jako jedna z jednostek organizacyjnych gminy. Gabriela opowiada: *Zdarzają się pojedyncze rzeczy takie jak na przykład była promocja asystentury rodziny i miałyśmy dodatkowe zadania - napisanie jakiejś notatki na stronę. Zrobienie takiej kampanii przy dniach miasta. Wtedy to był dodatkowy dzień pracy – sobota czy niedziela, który był potem do odbioru. Czy jakiś udział w radiu lokalnym ale to poza tym nie. Skupiamy się na asystenturze.* Julia natomiast nie chce podejmować dodatkowych aktywności, jednak zdarza się, że jest do tego zmuszona: *Czasami jestem mobingowana do jakichś aktywności chorych, typu prowadzenie jakichś zajęć wychowawczych w szkole. O! I że mamy na to chodzić, robić jakąś akademię lidera klasowego, robić jakieś tam pierdoły i niby nie muszę ale dobrze by było i takie podjazdy. No jakieś festyny, że mamy się zapisywać, kto będzie festyn obstawiał – takie nakłanianie do aktywności dodatkowej za darmo, jakbyśmy mieli mało obciążenia. Ja już nie chcę pracować wolontaryjnie po pracy. No i tak muszę dorabiać, żeby przetrwać a tu już mi szkoda energii.*

W wypowiedzi Alicji pojawia się zupełnie odmienne zdanie – asystentka chciałaby

podejmować dodatkowe czynności, mieć też inne obowiązki ale niestety obecnie nie ma takiej możliwości: *Ale właśnie ja bym chciała, ale u mnie nie ma takiej możliwości. Ja bym bardzo chciała robić projekty socjalne, ja bym bardzo chciała robić warsztaty, ja w ogóle teraz robiłam kurs na mediatora, jeszcze czekam na certyfikację, ale też w ogóle odkryłam, po co mi ten kurs, jak ja nie mogę go w sumie przeprowadzić ze swoimi rodzinami, bo zasady mediacji wykluczają… jakieś takie powiązania, no takie…no, że ja z nimi współpracuję już - to muszą być takie osoby niepowiązane ze mną zawodowo i żaden sposób. My właśnie mamy jakąś relację, więc nie mogę na nich patrzeć tak neutralnie.* W asystenturze rodziny trudno będzie w pełni wykorzystać certyfikat mediatora, jednak pewne elementy i wiedza na pewno stanowić będą cenne zasoby pracownika.

5.4.2. Praca z rodzinami w okresie pandemii koronawirusa

Wybuch pandemii sprawił, że w realizacji asystentury rodziny pojawiły się nowe wyzwania. W opowieściach najdłużej zatrudnionych w zawodzie asystentek rodziny możemy zauważyć nowe, zupełnie odmienne problemy, które pojawiają się w rodzinach, a co za tym idzie, również i działania dostosowane do sytuacji. W ostatnim czasie pojawiły się jeszcze dodatkowe czynniki, które zmieniają nie tylko specyfikę problemów w rodzinach, ale także wpływają na całokształt realizacji asystentury – począwszy od warunków pracy, poprzez realizowane działania i plan pracy aż po efekty pracy asystenta. Do tych czynników niewątpliwie zaliczyć można sytuację pandemiczną na świecie oraz wybuch wojny w Ukrainie. W czasie kiedy prowadzone były badania, jedynie ostatnie z asystentek mogły się odnieść do sytuacji związanej z wojną i pojawiającymi się uchodźcami. Sytuacja nie była jeszcze na tyle poważna, aby do asystentury włączeni zostali obywatele Ukrainy, jednak same działania pomocowe, do których były też angażowane asystentki i niepewność samych asystentek sprawiły, że faktycznie można zauważyć pewne konsekwencje tych wydarzeń. Asystentki obawiały się, że w przyszłości zostaną przydzielone do pracy w rodzinach, które uciekły przed wojną. Ich obawy dotyczyły głównie bariery językowej oraz czasu poświęconego polskim rodzinom, będącym pod opieką asystenta – już obecnie asystenci, którzy pomagali w realizacji różnych działań właśnie dla uchodźców, robili to kosztem czasu pracy z rodzinami, z którymi pracują, o czym pisałam już wcześniej. Z uwagi na to, że wątek wojny pojawił się w wypowiedziach asystentek w formie kilku epizodycznych fragmentów, nie uzyskałam pełnego obrazu sytuacji asystentów rodziny w tym zakresie.

Odmiennie natomiast było w przypadku pandemii, która odegrała w asystenturze bardzo dużą rolę. Sposób realizacji spotkań zmienił się – pojawiły się kontakty online, zwiększyła

częstotliwość kontaktów telefonicznych. W początkowej fazie badań, w niektórych ośrodkach nadal występował zakaz wychodzenia w teren: *Też tak właśnie przez tą pandemię tak jest stagnacja i ciężko tak – w teren nie wyjeżdżamy. Telefonicznie się kontaktujemy albo na Messengerze, środkami masowego przekazu. Już wychodzimy, my już same sobie wyjdziemy w zależności od pogody albo tam… No to różnie, czasami wejdziemy na chwilę do domu. Jakieś tam środki ostrożności muszą być. Jak było cieplej to na dworze, na spacerze, albo tutaj przyjeżdżały. Przychodzą też panie, to tutaj takie miejsce jest, że tak fajnie można porozmawiać. Ale tak telefonicznie też dobrze jest. Tak na Messengerze bardziej – tak bardzo czytelnie jest jak coś nieraz napisze, moja podopieczna no to do dokumentacji wiadomo sobie można ściągnąć. Dobrze, że poruszyłyśmy kontakt.* I dalej: *Teraz jest tak kiepsko. Nie wiadomo jak się zachować, wchodzisz do domu wszyscy kaszlą. No i teraz nie wiesz – wchodzić, wychodzić? Dzwonisz: ,,Zdrowi jesteście może? Można przyjść?". No powiedzą ci, że jesteśmy chorzy, no i co? Nie planujemy wizyt, wchodzimy tam z zaskoczenia.* W ośrodku Gabriela sytuacja powoli ulega zmianie: *Na początku marzec, kwiecień pracowałyśmy zdalnie. Natomiast potem powoli zaczęłyśmy wychodzić w teren i cały czas wychodzimy w teren, pracujemy codziennie w terenie. (…) Ja zawsze mówię, że nie mam odwagi tak długo nie wychodzić w teren, szczególnie gdzie mam procedurę niebieskiej karty wprowadzoną. Poza tym myślę, że jest to kwintesencja tej pracy - praca w terenie, zdalnie nie jesteśmy w stanie tego wszystkiego zrobić.* Podobnie sytuacja Weroniki: *Jak na przykład praca na telefon, do dzisiaj, to znaczy do końca tygodnia, pracujemy zdalnie, co drugi dzień, w poniedziałek już wracamy wszystkie i plan pracy tworzę przez telefon aczkolwiek zapraszam sobie ludzi też tutaj (OPS) bo przychodzimy pojedynczo. No sytuacja tak jak dzisiaj: musiałam jechać z kuratorem, to nieplanowane było, gdzieś tam sobie ustalamy to ale plan pracy nie jest podpisany przez rodzinę przez ten czas. Nie wiem, zausterkują to zausterkują. Zobaczymy jak będzie.* Julia opowiada: *Ja chodziłam, bo tam mieliśmy gdzie przemoc wchodzić, w takie środowiska ciężkie. Chodziłam rzadziej ale chodziłam.* W przypadku Heleny, nie ma już żadnych ograniczeń związanych z wizytami: *Znaczy był taki miesiąc, na samym początku, gdzie był tylko kontakt telefoniczny, teraz wychodzimy tak może doprecyzuję: Teraz normalnie chodzimy w teren bez żadnych ograniczeń. Natomiast były takie etapy, gdzie faktycznie przez jeden miesiąc pracowałam z biura, czyli tylko i wyłącznie telefonicznie, było tak. Ale były też takie etapy, gdzie była mowa, żeby wizyty były krótkie, i w całym tym reżimie takim - rękawiczki, maska. Ale to było krótko, to nie trwało długo.* Dalej asystentka odnosi się także do liczby zachorowań wśród rodzin: *Powiem szczerze, że chyba nie było rodziny, w której nie byłoby koronawirusa, jest dość dużo. Nawet teraz ostatnio, przywaliło dużo, bo mam dostęp do…mam jako ośrodek - wiadomo - dostęp do list*

sanepidowskich i to po prostu widać jak na dłoni. Nawet drukuje mi koleżanka te listy i sobie zaznaczam zakreślaczem i tam później wpisuję, że nie chodzę w tym okresie, kiedy są objęte kwarantanną, ale pod to też podpinam właśnie te dokumenty z sanepidu, że tutaj w tym i w tym okresie faktycznie, i to chyba w każdej teczce już jest, że ta kwarantanna była. Wirus SARS-COV-2 przyczynił się do wielu zgonów na świecie, a asystenci rodziny jako pracownicy, które spotykają się z dość licznym gronem osób, narażeni byli na duże ryzyko zakażenia. Zofia uzyskała od kierownika informacje, że może wychodzić w teren w szczególnych sytuacjach: *Znaczy myśmy nie chodzili jakiś czas, myśmy nie chodzili jakiś czas a potem ja poszłam do szefa i mówię: ,,Słuchaj, ale nasza praca polega na tym, żeby ludziom pomóc, przez telefon ja sobie tego nie wyobrażam!" Ja mówię – ,, w normalnych się wali a w tych tego…" On mówi: ,,No to uznajemy, że w ważnych sprawach idziesz." Ja mówię: ,,OK, to ja rozumiem, że wszystkie dla mnie są ważne." No i na tym zostało. No ale większość ludzi chciała siedzieć w ośrodku. Teraz nie chodzę, jak ktoś jest chory. Jak wiem, że jest chory to nie chodzę a tutaj jest taki przykaz, że jak jest na kwarantannie to też nie idziemy, i my tu mamy takie swoje forum na Messengerze. Dzisiaj koleżanka, która wpisuje te wszystkie kwarantanny i zakażenia, napisała, że prosi, żeby sprawdzić czy ktoś nie jest na kwarantannie, bo jest bardzo dużo zarażonych.*

5.4.3. Organizowanie własnego warsztatu pracy przez asystentów rodziny

Praca asystenta rodziny wiąże się nie tylko z pracą z rodziną i na rzecz rodziny. W działaniach asystentów rodziny znajdzie się także organizacja własnego warsztatu pracy. W tym obszarze pojawiają się zarówno szkolenia, kursy nadające kwalifikacje, podejmowane studia oraz samokształcenie. Wybieranie metod pracy, korzystanie z różnych pomocy dedykowanych rodzinie (dydaktyczne, psychologiczne i inne), a nawet tworzenie własnych dokumentacji – wszystkie te elementy składają się na organizację warsztatu pracy. Badane asystentki w wywiadach odnosiły się także do tego obszaru asystentury, który dotyczy w rzeczywistości każdego pracownika ośrodka pomocy społecznej, jednak nie skupia na sobie tyle uwagi, co współpraca z rodziną, a przecież jest z pozostałymi obszarami asystentury nierozerwalnie związany.



Rysunek nr 28. Schemat pracy asystenta rodziny
Źródło: Opracowanie własne.

Niektóre elementy związane z organizacją warsztatu pracy asystenta, zostały przedstawione w podrozdziale dotyczącym warunków pracy a także działań asystenta. Z uwagi na złożoność wypowiedzi, zostały one sklasyfikowałam je właśnie w wymienionych obszarach. Matylda w swojej wypowiedzi odnosi się zarówno do szkoleń, w których uczestniczyła, jak i samokształcenia. Zwraca także uwagę na działania poprzedniego ośrodka, które w dużym stopniu kształtowały jej pracę w zawodzie: *Po prostu ta praca dała mi to, że bardzo mocno się rozwinęłam, że chciałam przeczytać książki na temat uzależnień. Że chciałam się dowiedzieć, co to jest genogram, że chciałam się dowiedzieć, że chciałam się dowiedzieć co to to jest TSR, chciałam się nauczyć rozmawiać TSRem. Że chciałam się dowiedzieć, jak działa dialog motywujący, że chciałam dowiedzieć, jak działają grupy robocze. Że obejrzałam mnóstwo filmików, gdzie obejrzałam mnóstwo dostępnych, bezpłatnych materiałów na temat traumy wczesnodziecięcej. Że po prostu chciałam się uczyć! I to jest wszystko dostępne, bo to nie chodzi o to, żeby mieć jakiś certyfikat, tylko ważne jest to, żeby ktoś cię jeszcze posłuchał. (...) Ja pamiętam, że jak zaczynałam, to kupiłam książkę Izy. Ja szłam po prostu tak, jak ona tam pisała. Pomału, pomału wiedziałam, czego mi brakuje, wiedziałam, że na pewno nie nauczę się rozmawiać na przykład. To poszłam na TSR. TSR robiłam u Jacka Szczepkowskiego i Artura Lewińskiego – najlepsza szkoła, którą polecam. Ja dosyć szybko, szybko miałam już taki warsztat swój, to to, co mogłam zrobić. I łatwiej było już nawiązywać relacje a przede wszystkim ja miałam cały czas tą opiekę merytoryczną. To była koleżanka, która jest socjoterapeutką i*

ona była po TSR, i z nią mogłam ćwiczyć ten TSR i rozmowy. Ja miałam naprawdę superstart. Miałam naprawdę wielkie szczęście, bo nie latałam po omacku. To jest bardzo ważne, żeby ktoś się nie zraził, żeby, żeby zobaczył, jaka ta praca jest piękna.(...) I to, czego nie mam w ośrodku teraz - pani kierownik się przestraszyła, że po prostu ja miażdżę wszystkich pracowników socjalnych swoim entuzjazmem i też merytoryką. Moja merytoryka nie jest jakaś niedostępna, ona jest podstawowa – ja nie mówię językiem filozofów i nie mam przeczytanych 52 tomów jakiś tam pozycji, żebyśmy się tam rozumiały, ja po prostu mam przeczytaną asystenturę Izy Krasiejko, nic więcej i współpracę, i poradniki pracy socjalnej, i poprzednio miałam tak, że co pół roku przy pani kierownik były robione oceny z…pracy, oceny rodziny. I tam właśnie ta koleżanka, ten koordynator dawała informacje zwrotne dla asystentów i pracownika socjalnego – to było super! To były informacje zwrotne – na co możesz zwrócić jeszcze uwagę – dlaczego ci nie idzie w rodzinie, albo co tej rodzinie, co tej rodzinie nie idzie bardziej. I możesz spróbować czegoś innego, ale też była pochwała za to, co do tej pory zrobiłaś. I to jest półroczny efekt pracy. To było zarąbiste. Nieraz się poryczałam, powkurzałam na koleżankę. Mówię: ,,Weź! Co ty w ogóle na ten temat!" – mówię - ,,Nie denerwuj mnie!" A później powiedziałam: ,,Jednak miałaś rację!" Człowiek musi być z zewnątrz, ja jestem w środku systemu. Potrzebuje kogoś, kto jeszcze spojrzy na to przez lornetkę, zobaczy. Po to ja miałam tą grupę z dziewczynami, taką superwizyjną trochę. Że spotykałyśmy się i to było do pandemii, a później już środków nie było, żeby przyjeżdżać i ja też zmieniłam ośrodek, i to się trochę rozpadło, chociaż dalej ze sobą rozmawiamy, jak tam któraś ma problem w rodzinie, ale to było – wnoszę na spotkanie: ,,Dobra, słuchajcie! Mam taką, taką, taką, taką rodzinę i nie wiem, co z nią zrobić?" No to my wtedy burza mózgów – dobra! spróbuj to, spróbuj to, spróbuj to. Za miesiąc spotkanie: ,,Słuchajcie! To poszło, to nie dało rady, a to jest super." I naprawdę mi się zarąbiście pracowało! Naprawdę! To jest naprawdę fajny zawód. Asystentka wspomina tu również o elementach współpracy z innymi w poprzednim ośrodku – mogła tam liczyć na wsparcie w zdobywaniu doświadczenia w pracy z rodziną. Obecnie, w ośrodku, w którym jest zatrudniona, nie ma takich możliwości, o czym opowiadała w kontekście współpracy. Alicja przedstawia doświadczenia w doskonaleniu warsztatu pracy: *Teraz właśnie zrobiłam…robię mediację. Mam wrażenie, że nie wszystko, co teraz, jak się dokształcam i robię, że mogę wykorzystać. Zrobiłam sobie studia też z pracy socjalnej i tak na dobrą sprawę, czuję, że to tam zwiększa moją kompetencję, ale nie mogę do końca w 100% spróbować tego, co już wiem – wykorzystać wszystkie moje narzędzia i tak dalej, no bo wiadomo, że wtedy stosuję konkretną metodykę. Więc czuję taką potrzebę rozwoju i jednocześnie z takim poczuciem, że stanowisko asystentury może mi to trochę uniemożliwiać. Generalnie jestem wielkim metodykiem pracy, to*

znaczy, że ja nie jestem taka do końca spontaniczna tylko bardzo dużo staram się poczynić refleksji nad sytuacją właśnie. Nam bardzo pomaga – moim zdaniem – diagnoza taka pogłębiona w zrozumieniu problemów, w szukaniu tych zasobów, i to jest ważne właśnie, żeby się skupić na tych zasobach. Wydaje mi się, nasze kompetencje, metody, których mamy mnóstwo, mamy po prostu cały wachlarz możliwości jak możemy pracować z rodzinami, szkolenia - właśnie dla mnie tutaj Zlot Asystentów jest najbardziej cennym w ogóle jakimś takim zasobem dla asystentów. Bo oczywiście możemy sobie pojedynczo jeździć od czasu do czasu na szkolenia i specjalizować się w jakimś konkretnym zagadnieniu, pracy z trudnym klientem, natomiast w sumie na tym zlocie jest wszystko – jest wymiana doświadczeń, są szkolenia, są konferencje, można zrobić konferencje, można zrobić kontakty, w ogóle wiedzę o różnych tam stowarzyszeniach, to jest po prostu coś niesamowitego! Dla mnie to jest chyba taka największa wiedza i najbardziej coś pomocnego w mojej pracy zawodowej, tak do tej pory, że najwięcej chyba czerpałam z tych zlotów i spotkań, i wymiany doświadczeń. Ważne na pewno jest doświadczenie. Ja uważam osobiście, że jestem dużo lepszym asystentem rodziny, niż byłam na początku swojej kariery, niż byłam właśnie też powiedzmy, odchodząc na urlop macierzyński(...)pomocne są na pewno właśnie nasze te umiejętności, to znaczy takie wejście nieoceniania rodziny, czyli to wszystko się sprowadza do metodyki i do naszych indywidualnych kompetencji, ale wiadomo, że pomocne są takie wysokie kwalifikacje i kompetencje – czyli każde studia wzbogacają pracę asystenta. Doświadczenie, czyli właśnie to jak reagujemy w takich sytuacjach kryzysowych, jak sobie radzimy, jak pomagamy –skuteczność rodzin, to też jest kwestia naszego doświadczenia. O samokształceniu oraz innych elementach składających się na warsztat pracy opowiada Renata: *Potem pracowaliśmy i właśnie wtedy poznałam, już teraz to tak mi z pamięci wywiało, ale poznałam tą ustawę o rolnictwie w ogóle, o pracy w rolnictwie, o bezpieczeństwie – no bo chciałam tym rodzicom pokazać, że nie - przyszła sobie pani z miasta i jakieś tam opowiada bajki, co się wcale na rolnictwie nie zna ale żeby im trochę zaimponować, że ja coś wiem, no to czytałam, cytowałam i pokazywałam. Tak jak powinno być, zgodnie z prawem – że syn ich dwunastoletni nie powinien traktorem jeździć i takie różne rzeczy. Ale to musiałam na podstawie nie tego, że przecież ja nic nie wiem. Bo przecież jak ja mogę z rolnikiem rozmawiać. Przyszła pani i się mądrzy. No i było.* I dalej opowiada o swoich działaniach, które wykonuje w oparciu o własne zasoby: *Mam też biblioteczkę taką moją gminną, którą sama zaopatruję w potrzebne tytuły o wychowaniu, poradniki – no różnego rodzaju rzeczy i ja po prostu też jako ta siłaczka. Asystent – siłaczka. Przychodzę i na przykład mamom rozpoznaję na ile ona lubi czytać – mniej czy więcej, grubszą albo chudszą – zawsze podsyłam, żeby ona sobie coś wynotowała z tego. Jeśli ma trudności z pisaniem – bo mam też*

takie osoby - no to siadamy i jej wypisuje jakieś tam informacje ważne na takie duże kartki i ona to wtedy ma w takim zeszycie jako ważne rzeczy. Albo niektórym to, żeby umiały zrobić naleśniki, no bo to taka wiedza też jest niezbędna przecież – ugotować kalafior – albo w ogóle, żeby go kupić, bo nie ma w ogródku, i takie tam różne rzeczy.

Zofia niechętnie korzysta z diagnozy innych – sama podejmuje działania diagnostyczne, nie opiera się już jak kiedyś na opinii osób, które mogą pamiętać sytuację rodziny sprzed lat, bez bieżącej aktualizacji problemów i potrzeb. Asystentka, po wielu latach doświadczeń, sama organizuje swoją pracę, stara się też zacząć od wejścia w środowisko: *Takie mam takie spostrzeżenia, że najpierw chciałam słuchać, co wszyscy mówią i czytać papiery a teraz robię właśnie zupełnie inaczej. Ja nie chcę tego słyszeć – ja chcę najpierw iść, a potem sobie to zestawić z tym, co wszyscy mówią. Bo niektórzy pamiętają to, co było w rodzinie przed dziesięciu laty, ośmiu, pięciu, nie wiem? Dwa pokolenia wstecz jeszcze i to czasem też jest krzywdzące dla rodziny, ja myślę. Bo ja muszę wierzyć w chęć zmiany.* Z dalszej opowieści wynika, że posiada różne zasoby, które wykorzystuje do pracy z rodzinami: *To prędzej takie jakieś mam - układanki, gry jakieś albo gramy, no głównie w chińczyka gramy bo to chcemy, chcemy tego żeby mama z nami zagrała albo tata, albo na tej na tej ziemi żeby pani, po iluś tam razach wpadnie na to, że trzeba by z tymi dziećmi jednak usiąść też na tej ziemi i te klocki poukładać, a nie tylko się opędzać. To to mi chodzi, o takie rzeczy. No i też mam taki swój warsztat - dużo tych różnych takich pomocy, takich różnych, to literki jakieś, cyferki. Oczywiście to dla młodszych dzieci mówimy. No, ale mam takie rzeczy i są takie rodziny, że właściwie zawsze się czym zajmujemy. Albo sobie coś wycinamy, albo sobie coś rysujemy, a w tym czasie rozmawiamy.* O organizacji pracy własnej mówi także Patrycja: *I zazwyczaj sobie - to taka moja metoda, że sobie zapisuję na takich żółtych karteczkach, samoprzylepnych, co powinnam zrobić z daną rodziną. I sobie przyklejam. A to przy komputerze, jak akurat mam w tym tygodniu coś zrobić. A to gdzieś na zeszycie, albo na teczce, w której noszę dokumenty, żebym, jak zerknę, to wiedziała, co powinnam zrobić, żeby o niczym nie zapomnieć. I wtedy po kolei realizuję. Tylko, że kwestia jest tego też, kto szybko coś realizuje. Bo tak z założenia ktoś może to wszystko zrobić w jeden tydzień, a niektórym to może zająć troszkę dłużej i trzeba robić wszystko małymi kroczkami. Więc ja uważam, że nie ma co robić wszystkiego hop-siup i na ludzi krzyczeć i robić po prostu wszystko, żeby to tylko odpukać i zamknąć. Tylko tak – małymi kroczkami, jak kto potrafi, żeby w końcu doprowadzić do tego celu, który jest zamierzony i wtedy mogę powiedzieć, z takim już lekkim sercem, że zrobiłam wszystko, co mogłam. Więc to przynosi rezultaty. No bo, no w niektórych rodzinach zrobiłam różne rzeczy, których nie zrobili inni asystenci, którzy są starsi i mają więcej doświadczenia. Więc myślę, że to ma dobry skutek, że po prostu nie naciskać*

i małymi kroczkami robić. Myślę, że to najbardziej główna moja metoda, która się sprawdza. No i jak są zespoły z Niebieskiej Karty, to też sobie robię tam notatki, co tam im, i mówię co należałoby zrobić. Ale to nie tylko to, co ja mam - czy pracownik socjalny ale też, co inspektor nam pod uwagę może tam rzucić, co można zrobić. Albo inni, inne osoby z innych instytucji. I wtedy tak sobie poszerzyć, to nie jest w planie pracy, ale też niektóre rzeczy są warte zrobienia. Bez sensu jest dopisywać, więc po prostu to realizujemy w trakcie. Asystentka odnosi się również do realizacji planu pracy, co jest przecież podstawowym dokumentem w pracy asystenta rodziny.

5.4.4. Dalsze plany zawodowe asystentek rodziny projektowane na tle dotychczasowych doświadczeń

Jakie są dalsze plany badanych? Czy nadal chcą pracować w zawodzie? Odpowiedzi na powyższe pytania znalazły się również w wypowiedziach asystentek rodzin. O dziwo – pomimo wszystkich niedogodności do jakich można zaliczyć warunki pracy czy też choćby trudy współpracy z rodzinami, to jednak chęć pozostania w zawodzie pojawiała się dość często, są zatem osoby, które spełniają się w tym, co robią. Przykładem jest tu Weronika, która mówi o tym, że podoba jej się asystentura rodziny, jednak istotne jest również wynagrodzenie i to może zaważyć na dalszych planach: *Realizuje się w tym, czuję, że jestem w tym dobra i że urodziłam się do tego. Jeżeli nie zwiększą wynagrodzenia to nie wiem czy zostanę tak ale na dzień dzisiejszy tak, bo uważam, że się spełniam.* Podobnie Małgorzata, choć w tym przypadku asystentka już nie wskazuje powiązania z wynagrodzeniem a bardziej chęcią pracy w zawodzie pracownika socjalnego: J*a się tym bardzo strasznie rajcuję…jeszcze parę lat, .no jeszcze parę lat. A później zobaczę, może się przebranżowię na PS (pracownik socjalny), jak już mi motywacja spadnie. Zobaczymy, może jakaś fundacja kiedyś. Ja nie mówię, że do końca życia asystentem rodziny będę, ale jeszcze na razie ten asystent będzie, bo ja strasznie lubię tą pracę. Pomimo tego wszystkiego, że to jest takie trudne, ciężka praca, ale lubię to, lubię tych ludzi, lubię tą pracę, te dzieciaki.* Gabriela także przedstawia swoje plany jako powiązane z zawodem asystenta rodziny czy też zawodami pokrewnymi: *Nie wiem, zobaczymy jak będzie z asystentura, ale na pewno w tym obrębie. Wszystko co związane z pedagogiką, pracą praca socjalna i resocjalizacją. Ja po prostu lubię to robić. Jeden krok w przód i cztery wstecz ale ten jeden krok też jest ważny.* Wypowiedź Justyny także przestawia wizję pozostania w zawodzie: *Praca mi się podoba, wydaje mi się, że też jakoś się tam odnajduję mniej więcej w tym. Raz jest lepiej, raz jest gorzej, ale wszędzie dobrze, gdzie nas nie ma. Odpowiada mi ten zadaniowy system czasu pracy, bo właśnie mogę sobie tutaj żonglować, tak że tutaj mam taką możliwość,*

tak że raczej, raczej zostawię to tak, jak jest. Teresa zauważa, że w tej pracy każdy dzień przynosi coś innego, co ma dla niej duże znaczenie: *Bo to jest ciekawa praca, wymagająca, bo jest to wymagająca praca, ale przynajmniej się nie nudzę w pracy, bo codziennie jest coś innego i coś mnie zaskakuje. Nie wiem, czy mi się to nie zmieni po jakimś czasie, bo słyszałam, że to jest praca, która bardzo szybko wypala. Zastanawiam się czy po prostu nie zrobić sobie tych studiów podyplomowych z metodologii pracy socjalnej. No i jeszcze zastanawiam się, czy sobie nie zrobić psychologii. Ale to tak zobaczymy – na razie mam rok przerwy od studiów i nie wiem czy już teraz się za to zabiorę czy może w przyszłości, zobaczymy.* Krystyna także zostaje w zawodzie, przynajmniej w najbliższym czasie: *Na razie podoba mi się ta praca, nie planuje jakoś jej zmienić i żebym na inną…jeżeli będzie możliwość przedłużenia umowy, to, to jak najbardziej, no i zobaczymy. Ale jestem pozytywnie ogólnie nastawiona, tylko mówię – ja to bym chciała takich spotkań, takich wypowiedzi, dowiedzieć się, co kto robi z rodzinami, z jakimi…jakie pomysły ma. Bardziej chodzi mi, jakie pomysły ma w pracy z rodzinami.*

Alicja jest asystentką z długoletnim stażem w zawodzie. Pomimo tego, że praca asystenta rodziny jej się podoba, to jednak zauważa, że wynagrodzenie nie jest wystarczające, aby utrzymać rodzinę i dodatkowo brakuje jej też możliwości rozwoju osobistego: *Miałam tą przerwę w życiorysie, jak ja to mówię i ja w ogóle nie miałam przestrzeni na to, żeby zastanowić się czego ja chcę, co ja będę dalej robiła. W ogóle zapomniałam o tej pracy i stwierdziłam, że daję sobie po prostu ten czas, żeby zobaczyć, czy ja to dalej czuję, jak ja się odnajduję w tej pracy i ja już teraz czuję – znaczy generalnie widzę, lubię tą swoją pracę i to jest na pewno coś, co jest bliskie mojemu sercu, ale doszły też takie różne wątpliwości związane właśnie z tym, że jednak ta pensja jest mała taka. Teraz jestem w innym miejscu swojego życia i mam zobowiązania. Ja też czuję taką potrzebę rozwijania się. Chciałabym bardzo podnosić swoje kwalifikacje, a już też pomału mi się wydaje, że czuję jakąś taką ścianę. Oczywiście podnoszę swoje kwalifikacje, bo mogę sobie cały czas coś robić. Ale nie mogę więcej zdziałać chyba na tym stanowisku. Też u mnie w pracy jest tak, że niektóre dziewczyny mają inne obowiązki, niezwiązane z asystenturą. Ja nie mam takiej możliwości, a chciałabym bardzo spróbować też innego stanowiska czy zrobić projekt socjalny. Ale u nas się tego też nie praktykuje. Być może gdybym bardzo chciała, to bym jeszcze jakąś sobie furteczkę otworzyła, ale z drugiej strony nie wiem też, czy nie zwrócę za bardzo na siebie uwagi takiej negatywnej, w ośrodku. Miałabym tak bardzo wychodzić przed szereg, to tak nie wiem, czy to jest mile widziane. W każdym razie ja odczuwam na ten moment potrzebę, może nie jakiejś zmiany, tylko właśnie poszerzania swoich kompetencji i mam wrażenie, że właśnie asystentura jednak, mimo tego, że już bardzo, bardzo dużo się nauczyłam. Bardzo dużo ten swój warsztat ulepszałam i mam jakieś tam*

doświadczenie. Natomiast mam wrażenie , że no nie mogę nic dalej zrobić w sensie awansu. Czyli nie mogę przekazywać swojej wiedzy osobom, które zaczynają. Jestem na tym samym poziomie, co zatrudnione koleżanki, które byłyby przyjęte. Wśród badanych asystentek pojawił się już wcześniej wątek awansu zawodowego w asystenturze – niektóre zostały już starszymi asystentami rodziny, natomiast nie mają już możliwości dalszego rozwoju, ponieważ nie przewidują tego regulacje prawne. W małych ośrodkach pomocy społecznej nie ma możliwości kierowania zespołem asysty rodzinnej. Asystentka wskazała także, że nie może się dzielić wiedzą z młodszymi stażem koleżankami. Można byłoby tu pomyśleć o pewnego rodzaju opiece nad osobami z niewielkim doświadczeniem zawodowym, jednak na pewno zwiększyłoby to zakres obowiązków asystenta rodziny, a co za tym idzie – także i zmiany w organizacji czasu pracy.

W badaniach udział wzięły także asystentki rodziny, które są w wieku emerytalnym lub też przedemerytalnym. Te osoby wskazały, że zostaną w zawodzie asystenta rodziny w najbliższych latach: *Zostanę w ośrodku, ponieważ myślę, że trudno jest w tej chwili mówić o planach, ponieważ nic nie jest stałe, no ale zostanę w ośrodku, i w jednym, i w drugim. Już mam zresztą tak umowy podpisane, kolejne, kolejne te biedne umowy. Nawet mam podwyżki obiecane jak się coś znajdzie w budżetach gmin. Natomiast myślę, że nawet może i troszkę dłużej zostanę, jeżeli moja sytuacja życiowa i rodzinna na to pozwoli, nic się nie zmieni, to pewnie nie osiądę tak całkiem na emeryturze. Chyba bym nie umiała nawet.* (Danuta) Renata natomiast ma już sprecyzowane plany na czas emerytury: *Ja już mam małe możliwości manewru, bo jestem emerytką, niemniej jednak chciałabym być chyba już, ale nie zrezygnowałabym z pracy z ludźmi. Czasami mnie to wszystko denerwuje, bo uważam, że jest to bardzo niedoceniona praca, niski status. Ja skończyłam bardzo dużo różnych szkół, teraz studiuję psychologię. Jestem na drugim roku, ale jestem w tym systemie skróconym, bo nie potrzebuję tego dłuższego – mam indywidualny tok nauczania od rektora, więc po prostu dla siebie to robię. Dla siebie to robię, ja też skończyłam psychoterapię poznawczo – behawioralną, ale podyplomówkę i psychologię społeczną – podyplomówkę na SWPSie w Sopocie. Więc generalnie mogłabym otworzyć gabinet i taki mój plan jest, że jak skończę swoją karierę zawodową, to ja nie będę typową emerytką, tylko chciałabym po prostu, żeby do mnie ludzie przychodzili a nie ja ciągle do nich, aczkolwiek będę takie mam marzenie, jeśli dożyję, Putin nas nie rozwali i w ogóle nie wyparujemy gdzieś w kosmos, to byłabym taką panią, do której – takie mam marzenie – że byłabym taką panią, do której przychodzą ludzie, bo chcą, bo znają, bo z polecenia – bo tak mam, że ludzie do mnie dzwonią, rozmawiają, pani powiedziała, że pani to fajnie, z nią pogadać, to super. I byłabym taką mobilną właśnie, że przychodziliby do mnie, ale jednocześnie*

nie odmawiałabym, czyli taką część swojej pracy, że mogłabym w środowisku odwiedzać też te osoby, jakby była taka wyższa konieczność, czyli nie siedziałabym tylko w gabinecie. To tak sobie myślę, że tak do siedemdziesiątki jak zdrowia mi starczy, to tak bym sobie jeszcze troszeczkę popracowała, podziałała. (Renata) W przypadku Zofii pojawia się też chęć dalszej pracy w zawodzie, pomimo otrzymanych innych ofert pracy: *Bardzo lubię tych ludzi, dobrze mi się pracuje, tak gdybym była młodsza, to może bym jeszcze terapeutą była, bo mi się to podobało i cały czas żałuję, że nie mam wykształcenia psychologicznego. Chociaż myślę, że mam bardzo duże doświadczenie życiowe, bo mam dzieci dorosłe już. Płaca – bo praca może i tak ale płaca nie (...) Moja córka też mówi: - Asystent rodziny u nas taka specjalność na UŚ – tu jest - ,,I tam powinnaś ten…" Ja mówię: ,,Ja nie chcę." Ja się trzymam mojego. Też mi był… ja się śmieje, że wszyscy mówią, że tu nie mam pracy, tam nie ma a w zeszłym roku ja cztery oferty miałam pracy. Tak. Chcieli mnie ściągnąć w różne miejsca inne, ale powiedziałam: ,, Nie, ja to lubię tego asystenta, ja już nie chcę."*

Nie wszystkie badane były zdecydowane zostać w zawodzie – jest też dość liczne grono osób, które chce odejść i szuka innych ofert pracy: Julia daje sobie jeszcze trochę czasu na zmianę, ale już poszukuje zatrudnienia: *Mam jakiś taki ten czas do końca przyszłego roku, chyba do maja i zobaczymy. Szukam pracy – nie ukrywam – jako psycholog ale mi się nie chce na razie i tak trochę mi pasuje asystent, bo ja lubię pracę w ruchu. I tu jest dużo przemieszczania się, takiego działania – lubię to, więc to mi pasuje, że tam czasem muszę gdzieś podejść, coś załatwić, z kimś gdzieś iść i ona jest taka różnorodna ta praca, to mi też pasuje. Mam wszystkie problemy świata, nie tylko alkoholików ale mam i tych psychicznie chorych i po przemocy spotykam, różne problemy społeczne i to mi też pasuje i na razie nie wiem, co dalej. Jestem do maja – zobaczymy, co potem.* Kamila jest zdecydowana na zmiany – pracuje dodatkowo w świetlicy środowiskowej, jednak szuka innego miejsca pracy: *Czy długo, czy krótko, czy w sam raz to się okaże, bo ja na razie robię wędrówki ludów w sprawie zmiany tego. Natomiast ja już od grudnia próbuję – mamy marzec i co miesiąc mi pan burmistrz obiecuje, że spróbuje, spróbuje, spróbuje. Kolejny termin, kiedy może spróbuje to będzie czerwiec, więc zobaczymy. Natomiast wszystko kwestia Ukrainy, powiedziałam. Jeżeli wojna nie wybuchnie na naszym terenie, a daj Boże żeby nie, to ja na pewno będę szukała – choćby na zmywaku w Warszawie, mnie to mówię – nie uwłacza. Natomiast na pewno nie będę chciała tu zostać, a szukać gdziekolwiek co innego. Mówię – niepewna sytuacja z Ukrainą jest o tyle ciężka, ja bym była skłonna się nawet zwolnić za powiedzmy rok i pójść nawet na staż do poradni psychologiczno – pedagogicznej, żeby po prostu iść w stronę psychologii. Obecnie pracuję tu i mam jeszcze do maja przyszłego roku umowę jako wychowawca świetlicy.* Żaneta swoje plany wiąże z pracą

diagnostyczną, w OZSS: *Moim takim marzeniem, które się trochę wykształciło dzięki tej pracy, to byłaby taka praca w Zespole Opiniodawczym OZSS. To jest coś takiego, co ja lubię pisać te wszystkie takie właśnie opinie i tak dalej, lubię też robić część diagnostyczną, to jest coś ok. Natomiast, mieszkam w takim miejscu, gdzie musiałabym się przeprowadzić w jedną albo w drugą stronę, żeby mieć jakąś sensowną odległość.* Hanna natomiast podjęła studia, po to aby zacząć pracę w zawodzie pracownika socjalnego: *Chyba nie bez powodu podjęłam jeszcze studia w zawodzie pracownika socjalnego i myślę, że tak pracownik socjalny powinien się nam wić i obrazować z pracą socjalną.* O zmianie zawodu myśli również Beata, która chętnie podjęłaby szkolenia i rozpoczęła pracę w poradni: *Planuję sobie zrobić dodatkowe szkolenie z jakiejś mediacji, z terapii małżeńskiej albo z coachingu i planuję gdzieś znaleźć pracę może w jakiejś poradni, choć ciężko się nastawić, myślę, że maks. 5 lat. Do 40. Maks!* Lidia rozpoczęła już kurs terapii małżeńskiej. Obecnie nie jest jeszcze zdecydowana na rezygnację ze stanowiska asystenta: *Człowiek się trzyma tego, bo to jest praca w budżetówce a jednak w dzisiejszych czasach jest ciężko. To są względy takie czysto finansowe. Jeżeli bym chciała wybierać, to na pewno chciałabym zostawić tą pracę. Kiedyś zaczynałam terapię rodzin i myślałam, że skończę to i będę miała uprawnienia terapeuty rodzinnego, oczywiście ze względów finansowych tego nie zrobiłam, być może się pochylę nad tematem jeszcze raz.* Sabina w swojej wypowiedzi nie wyklucza powrotu na stanowisko pracownika socjalnego: *Mam nadzieję, że to się jakoś tam ułoży i, że będzie dalej funkcjonowało. Jakby mnie szefowa chciała tak bardzo przesunąć na pracownika. To też pójdę na pracownika – to nie jakoś tak powiedziane, że ja absolutnie nie chcę już być pracownikiem socjalnym.* Przypadek Dagmary również pokazuje pewne niezdecydowanie – asystentka analizuje wiele możliwości, rozważała niedawno podjęcie pracy w powiatowym centrum pomocy rodzinie: *Był moment w styczniu, że znalazłam ogłoszenie z PCPRu na koordynatora pieczy zastępczej. Głęboko się zastanawiałam nad tym, czy składać dokumenty. Kiedyś pracowałam w ODZetach – 5km od domu. Ale podjęłam jednak decyzję, że skoro mam tu umowę na siedem miesięcy i jest szansa na stałą. Czasem zastanawiam się, czy nie chciałabym mieć trzeciego dziecka. Ale, że już mam 38 lat to się zastanawiam. No tak różnie bywa, różnie, różnie, różne mam pomysły. Myślę, że to nie będzie moja ostateczna praca. To nie będzie praca, w której ja wytrzymam do emerytury. Myślę, że jeżeli będę mieć możliwość podjęcia czegoś innego, to to zrobię i podejrzewam, że nawet nie zdążę być starszym asystentem. Czyli, że nie przepracuję tu pięć lat. Tak szczerze. No nie brzmi to zbyt dobrze, ale jest mi ciężko w tej pracy. Tak, z wielu powodów, o których właśnie mówiłam. Też psychicznie. Jestem osobą mocno wrażliwą, jestem osobą, która też w życiu doświadczyła depresji. Więc mam takie te emocje silne, i takie, nad którymi muszę pracować i wzmacniać się, a czasami jest*

ciężko o to wzmocnienie. Agata obecnie planuje pozostanie w ośrodku pomocy społecznej – docenia atmosferę panującą w pracy, jednak nie wyklucza odejścia z zawodu w najbliższym czasie: *Na razie planów nie mam, tkwię tak w tym, co tam było i co na dzień dzisiejszy wypracowałam. Trudno mi powiedzieć, czy zostanę – nie dość, że w tym zawodzie, to czy zostanę w tym ośrodku. Dużo mnie motywuje to, że jest naprawdę fajna atmosfera, że nie ma jakichś takich spin z nikim, że się dogadujemy wszyscy i że nasze szefostwo, nie jest takie, że coś musi tak być, że gdzieś tam jakieś problemy są, jeżeli chodzi o niedogadanie się, czy o jakieś żądania, czy cokolwiek innego. Więc to jest fajne, i lubię tą wolną rękę i dobrze się w tym odnajduję, ale na tą chwilę nic nie planuję. Niewykluczone, że za 2 – 3 miesiące to się zupełnie moja historia zmieni. To jest inna miejscowość, nie trzyma mnie za dużo z tą miejscowością nic, więc równie dobrze jak ktoś mi zaproponuje inną, lepszą ofertę w innym ośrodku, to jestem w stanie się przenieść. Na chwilę obecną nic takiego się nie wydarza, więc sobie tkwię w tej mojej teraz pracy.*

W najbliższych latach, w zawodzie asystenta, pozostać chciałyby Helena: *Na razie teraz studiuję, jeszcze sobie kolejny kierunek studiów, być może coś innego będę chciała w przyszłości robić. Ale myślę, że na razie przynajmniej jeszcze kolejne trzy – pięć lat będę pracować jako asystent rodziny.* Patrycja: *Jeżeli chodzi o mnie, to jako asystent - jeżeli wytrzymam psychicznie z tymi pieniążkami, które dostaję - to chcę tam zostać 4 lata. Ale wiadomo, że też jestem dosyć młoda i też nie wiem, jak to będzie, jak zajdę kiedyś w ciąże, i czy mi przedłużą umowę. Bo aktualnie mam umowę na rok, później pewnie dostanę na trzy lata, no ale też zobaczymy, jak to się potoczy. Tutaj chcę zacząć magistra a po magistrze chciałabym iść na szkołę psychoterapii. No i wtedy już myślę zmienić trochę swój zawód, ale do tej pory myślę, że MOPS byłby w porządku. To jest taka satysfakcjonująca praca, którą lubię robić, a jak to będzie wyglądać przez 4 lata, czy coś się zmieni, czy nie, jak to będzie właśnie czy z tymi ciążami, czy po tym, jak ja naukę pociągnę, to też może być różnie. Ale taki jest podstawowy plan. Że będę tam 4 lata. I przez ten czas zrobię sobie inne szkoły. To taka przejściówka powiedzmy, ze zdobyciem lekkim doświadczenia pracy z klientami, którzy nie są naszymi panami, jak to w sklepach bywa. Ja się śmieję, że tutaj trochę asystent to jest takim panem powiedzmy tego podopiecznego, bo podopieczny częściej zbiera doświadczenie i słucha asystenta. Asystent mu coś radzi, no a w sklepie to jest tak, że co klient powie, to tak ma być, więc tak trochę inaczej.*

Biorąc pod uwagę przytoczone wypowiedzi, dalsze plany asystentek można zatem podzielić na trzy grupy:



Rysunek 29. Dalsze plany asystentów rodziny

Źródło: Opracowanie własne.

W przypadku chęci zmian, pojawiają się czynniki, które najczęściej związane są z warunkami pracy oraz z problematyką rodzin – niskie wynagrodzenie i dość duże obciążenie psychiczne. Gdyby choć w części wyeliminować te dwa najważniejsze czynniki, to zapewne część osób, które aktualnie deklaruje chęć zmian, pozostałaby w zawodzie.

5.5. Próba bieżącego bilansu pracy zawodowej asystentów rodziny

Asystentura rodziny niewątpliwie przynosi wiele korzyści, szczególnie rodzinom które są pod opieką asystentów, ale też dla samych asystentów. Pojawiają się również zagrożenia i trudności związane z realizowaną rolą zawodową asystenta rodziny.

5.5.1. Pozytywne i negatywne strony asystentury rodziny w świetle doświadczeń zawodowych

Badane osoby, w swoich narracjach nakreśliły trzy obszary pozytywnych stron asystentury w odniesieniu do własnych przeżyć i przemyśleń – są to pozytywne doświadczenia asystenta rodziny, poczucie satysfakcji w obszarze pracy z rodziną oraz poczucie zadowolenia z warunków pracy. O takich właśnie doświadczeniach opowiada Gabriela, która uważa, że wiele można się nauczyć wykorzystując specyfikę tej pracy: *Co jeszcze jest fajne w tej pracy? Fajne w tej pracy jest to, że czerpiemy z tak wielu dziedzin. Z tak wielu dziedzin, musimy zasięgać informacji albo pracować z rodzinami, na tematy tak różne i z prawa, i organizacja, i urzędy, i pedagogika, i logopedia, i grafomotoryka po prostu, angielski, wszystko, po prostu wszystko. Dla mnie to akurat jest fajne. Plus. Bo ja się też od rodzin pewnych rzeczy uczę. Ja*

póki co, jestem zadowolona ze swojej pracy, realizuje się w tej pracy mimo, że mówię no czasami, czasami wycieńczona psychicznie i fizycznie, ale mimo wszystko lubię tą pracę i nie wyobrażam sobie, żebym robiła teraz cokolwiek innego, chyba że dalej w obrębie pomocy społecznej, pracy z rodziną, pracy z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym i tym podobne. Matylda natomiast mówi o tym, jak praca asystenta wpływa na poglądy, na oczekiwania wobec siebie, jak dzięki takiej roli można odkrywać samego siebie: *Każdy z nas coś swojego przerabia. To mi dała ta praca. Ja przerobiłam całą siebie. Jako rodzic, jako córka i jako człowiek. To jest mój największy zasób w tej pracy. Tego się w życiu nie spodziewałam, że ja, pracując z ludźmi, poznam siebie, swoje ograniczenia. Swoją granicę pomagania, swoją granicę człowieczeństwa. Bo jak stajesz przed sądem a sędzia cię pyta, czy dzieci powinny wrócić albo, czy dzieci powinny zostać zabezpieczone, to odpowiadasz jako człowiek. Niech mi nikt do cholery jasnej nie wciska kitu, że mam być tam ,,w roli''! Tego się nie da rozdzielić! Da się - merytorycznie – napisać, przeanalizować, okej. Ale dochodzisz w tej pracy do granicy człowieczeństwa. Nie da się. Jesteś w rodzinie rok, dwa, trzy. Asystent pracuje na relacjach. Na zdrowych relacjach. I stanie asystent przed pytaniem: Czy dzieci…sam sobie zada to pytanie, nie tylko sędzia! Czy jest w prawo, czy jest w lewo?* Słowa asystentki są niezwykle ważne i rzeczywiście odzwierciedlają też te trudne sytuacje, chwile zastanowienia, kiedy ważą się ważne decyzje dotyczące rodziny – jak postąpić, aby żyć w zgodzie z własnym sumieniem ale też, aby dzieci były bezpieczne. Niejednokrotnie przed takimi dylematami stoi asystent rodziny.

O czerpaniu nowych umiejętności, które są niezwykle cenne w życiu opowiada Kamila: *Są plusy! Nauczyłam się pracować w bardzo trudnych warunkach, stresowych warunkach – musiałam szybko reagować na sytuacje całkiem nowe, gdzie nikt mnie do tego nie przyzwy…nie przygotował, nie przyzwyczaił, nie powiedział. Uczyłam się na swoich błędach, asystentem jestem jednym – nie ma drugiego asystenta u nas. Jeszcze wcześniejszy asystent miał tą możliwość, pole manewru, że pani pierwsza asystent przeszła na księgową – to jest w ogóle u nas paranoja, no ale jest księgową w każdym razie, to jeszcze jakoś ona miała ten kontakt z tą Gośką i ta Gośka coś jej tam powiedziała. Natomiast ja jak przyszłam, to Gośka jakoś tak nie miała serca do tej pracy, żeby mi cokolwiek powiedzieć. Więc sama musiałam wszystko od początku się uczyć.* W małych miejscowościach/gminach, gdzie zatrudniony jest jeden asystent rodziny, nie ma możliwości wprowadzania do zawodu, asystenci zmuszeni są do radzenia sobie, co też już było omawiane w obszarze współpracy. Niektóre z badanych osób podjęły pracę asystenta z uwagi na chęć pracy z ludźmi. Część asystentek wysoko ceni sobie pracę z drugim człowiekiem i właśnie ten aspekt eksponuje opowiadając o pozytywnych doświadczeniach związanych z asystenturą: Agata - *Dla mnie, dla mnie fajne jest to, że to jest*

w ogóle kontakt z człowiekiem, bo ja bardzo lubię pracować z ludźmi i mi to daje dużo takiej satysfakcji, więc głównie to. Że to jest jakaś tam praca pomocowa – ja się też w tym odnajduję bardzo mocno, bo gdzieś tam też po różnych fundacjach i innych jak gdyby, poza zawodowo uczestniczę. Dagmara - *Okey, to może znajdę plusy. Przede wszystkim dla mnie to, że ja lubię pracować z ludźmi, i to jest wielkim plusem to, kiedy uda mi się z rodziną wypracować zaufanie, że te osoby się do mnie przekonają, że chcą posłuchać jakichś moich rad czy wspólnie coś ustalamy, oni dążą do, do tego, żeby rozwiązać te problemy, że widzę jakąś chęć współpracy ze strony podopiecznych i czasami też właśnie taka sympatia jest z ich strony, no z mojej staram się tak raczej pozytywnie podchodzić do wszystkich rodzin i staram się, nie zawsze do wszystkich jednak można tak samo – wiadomo jak to podejść ale bez jakichś uprzedzeń, bez jakichś obaw większych. Jakoś tak nie stereotypowo może patrzeć i nie rzucać wszystkich do jednego worka, a, że to są patologia czy alkoholicy, to zawsze są to po prostu ludzie, którzy potrzebują pomocy i wsparcia, i mają swoje problemy, jak każdy. Może większe. Też patrzę na dobro dzieci, oczywiście. Taki plus mojej pracy.* Helena - *No fajnie, że jest to praca z ludźmi. Fajnie, że dużo rzeczy się udaje w pracy z dziećmi osiągać. Tu jest fajnie - w pracy z dziećmi się dużo rzeczy udaje osiągać. I udaje się wielokrotnie – to się chyba zawsze praktycznie udaje – poprawić relacje między rodzicami a dziećmi - że ta komunikacja jest lepsza. To jest zawsze, praktycznie zawsze się udaje zrobić. I to jest takie fajne. I to mi się właśnie bardzo podoba, że rodziny, które już tam były, jeśli chodzi o problem alkoholowy, to udało się zmobilizować, dużo osób udało się zmobilizować do leczenia odwykowego. I to takiego realnego! Do trzeźwości.*

Pozytywne doświadczenia badanych dotyczyły pracy z dziećmi: *Pozytywne…To na pewno do tego należy zaliczyć dzieci. Bo dzieci bardzo pozytywnie reagują na mnie, na to, co im przynoszę, na to jak pracujemy. W ogóle chętnie, chętnie współpracują! Jedyne osoby, które cieszą się z mojego przyjścia. No a poza tym co? Są niektórzy tutaj tacy podopieczni, którzy naprawdę starają się, pracują i wtedy człowiek mówi: ,,Aha, jednak coś się udało osiągnąć. To jest bardzo duży plus. No i powiem ci, jak miałam właśnie tą koleżankę, co poszła na zwolnienie, no to dużym plusem była no współpraca z nią, wzajemnie się wspierałyśmy, jeździłyśmy do tych rodzin. No, a później się to skończyło no i tak, no zostałam sama teraz.* Teresa z kolei ceni sobie to, że pomimo ograniczeń wynikających z niepełnosprawności, dzieci chętnie podejmują z nią rozmowy: *Mam dwie rodziny, w których są dzieci z Aspergerem i bardzo się cieszę, że te dzieci chcą ze mną rozmawiać, tam współpracować i nie ma takiego jakiegoś większego problemu z tym. Bo wiem, że Aspergerowcy po prostu tak, jak autyści też nie zawsze lubią jakieś nowości albo coś takiego. Więc to akurat ja się cieszę.* O swoich pozytywnych doświadczeniach opowiada też Gabriela: *A plusy? Plusem jest praca z dziećmi. Plusem jest to, że się wchodzi*

czasem do rodziny tak bezradnej i trzeba im pokazać palcem wszystko i w momencie kiedy to robią to dajemy pewna szansę dzieciom. Widzimy rzeczy, których rodzice nie byliby w stanie zauważyć z różnych względów. Ze względu nie wiem, na jakieś swoje ograniczenia, brak wzorców, cokolwiek. My zauważamy to i te dzieci mają jakąś szansę dzięki nam. No, ale nie tylko dzieci, rodzice również. Jedna podopieczna ostatnio mi powiedziała, że wiele rzeczy się o samej sobie dowiedziała. To była dziewczyna DDA, dorosłe dziecko alkoholików. Bardzo zagubiona dziewczyna, pogubiona, bardzo fajna, ale pogubiona. I rozpoczęła terapię, myślę że wszystko idzie w dobrym kierunku, będzie do pozytywnego zdjęcia w tym roku dziewczyna. W przypadku współpracy z dziećmi ta relacja bywa jeszcze taka szczera. Poczucie zainteresowania i też bezpieczeństwa u dzieci wzrasta – szczególnie w rodzinach, gdzie te dwa czynniki są na niskim poziomie. Jeśli pojawia się asystent, zainteresowanie dzieckiem wzrasta – zarówno ze strony pracownika, jak i rodziców (choć nie jest to regułą). Dziecko czuje się wtedy ważne. Rodzice zresztą też często szukają pozytywnych obszarów, którymi mogliby się pochwalić przed innymi. Danuta zwraca uwagę na takie zachowania: *We wszystkich rodzinach zawsze obserwuję mocno dzieci, bo to dużo mówi o relacjach, które panują w rodzinie. Bo rodzice mi powiedzą dokładnie to, co ja chcę usłyszeć. Ale jak ja widzę, że dziecko się uśmiecha, że dziecko siada na kolanach u rodzica, że po prostu rozmawia, że nie jest smutne, że nie chowa się w kącie. Tylko opowiada mi różne rzeczy, choć czasami mama rękami macha, że tak nie było. To powoduje, że widzę tu efekty mojej pracy i tego, że w rodzinach się nie dzieją złe rzeczy, bo to dla…po dzieciach, po dzieciakach najbardziej chyba widać. Nawet ostatnio mówiłam koleżankom, że w niektórych rodzinach, co zauważyłam to już z czasem wyszło, że niektóre dzieci prawdopodobnie nie są przytulane przez rodziców, rodzice ich nie chwalą, bo mam takie rodziny, gdzie dzieci się ze mną żegnają jak z najbardziej kochaną ciocią – niby mnie omijają, rozmawiają ze mną, chodzą tak troszeczkę z dystansem. A potem jak wychodzę i mówię: ,,Cześć! Do następnego razu", to te podbiegają i się po prostu przytulają. Zresztą często tak jest, że rodzice w tym momencie, jak rozmawiają z asystentem czy z jakąś inną osobą i wtedy się chcą tak pochwalić tymi dziećmi. Przestają krzyczeć, przestają mówić: ,,Idź sprzątnij do pokoju, bo masz ciągle burdel" tylko wtedy mówią: ,,A bo moje dziecko tam brało udział w przedstawieniu i było jakąś piękną księżniczką!" i dzieci takie są wtedy ważne i wtedy czują, że ten rodzic jest jednak zainteresowany i, że temu rodzicowi zależy na tym dziecku.*

Badane asystentki pozytywnie wypowiadały się również o samej specyfice pracy asystenta. Dla wielu z nich dowolność w doborze metod, dokumentacji czy prowadzeniu rodziny jest właśnie tym pozytywnych aspektem pracy. Julia opowiada: *Ta dowolność i to, taka możliwość też ustalania tego planu, to, co ja widzę, bo każdy asystent będzie w rodzinie*

widział co innego. I to jest fajne, że to my tą rodzinę konstruujemy od nowa i pomagamy jej tam przetrwać i jakoś poukładać się, więc to mi się podoba, że, że nikt mi tutaj się nie, nie wtrąca w mój obszar pracy i to ja jestem specjalistą od tej rodziny – to jest świetne. Alicja również opowiada o swego rodzaju decyzyjności w obszarze działań asystenta: *Pozytywy to na pewno to, że w swojej pracy mogę być sobie sterem, to znaczy, że ja naprawdę mam sporą decyzyjność jak, jakimi właśnie metodami pracuję, jak prowadzę dokumentację. Również mam takie poczucie, że kierownik mi ufa, nie mam jakichś takich bezsensownych dokumentacji, tylko…a czasami jeżeli coś robię u nas, to to jest takie moje i też mogę sobie jakieś tam modyfikować jeżeli chodzi o dokumentację, to mogę sobie modyfikować te kwestionariusze. To, że właśnie mogę być kreatywna, że są właśnie jakieś efekty mojej pracy takie dostrzegalne i takie właśnie mierzalne. Tak, to chyba takie najważniejsze.* Aleksandra natomiast zwraca uwagę na tworzenie dokumentacji, co jest dość elastyczne z uwagi na brak ujednoliconych wzorów: *Z jednej strony plus tej pracy, że niby samemu możesz tworzyć te dokumenty i tak dalej, że to jest dosyć takie elastyczne.* O dowolności w pracy z klientami opowiada Julia: *Te moje klientki są jakieś takie nieogarnięte – i tłumaczę, i mówię, i już wszystko. ,,No to teraz" – mówię – ,,jak macie wszy, no to musimy na dworze się spotkać", bo ja się trochę boję tych wszy, żeby na mnie nie przeszły, też to jest możliwe, więc to jest świetne, że my możemy i przez telefon, i na dworze, i wszędzie. To też taka dowolność w tym realizowaniu tego kontaktu, tego spotkania. Bo czasem mi się zdarzy, że nie wiem – coś z rodziną gotuję, bo, bo pani nie za bardzo potrafi, no to też mogę to robić, że nie mam jakichś takich ograniczeń. No, że to jest takie naprawdę. No, no wtedy mam takie poczucie realnej pomocy.* Sposób realizacji działań w ramach asystentury istotnie jest dowolny – zarówno w kwestii tworzenia dokumentacji, jak i też spotkań z rodziną. O ile zachowane zostają podstawowe standardy, to nie ma przeciwwskazań aby z takich rozwiązań korzystać. O pozytywnych zmianach, które zachodzą w rodzinach, opowiedziały chyba wszystkie asystentki. To, jaka jest sytuacja w początkowej fazie współpracy z rodziną i jak się to stopniowo zmienia w trakcie, niewątpliwie zaliczyć można do pozytywnych doświadczeń, o ile oczywiście niesie to za sobą przewidziane efekty pracy. Danuta wskazuje na takie doświadczenia w tym obszarze: *Nawet rodziny, z którymi zakończyłam współpracę, jak się gdzieś tam spotykamy, to nie unikają mnie wręcz przeciwnie – opowiadają mi, co u nich się ostatnio wydarzyło i po prostu te relacje są wszystkie raczej pozytywne. Nawet osoby, które na początku bardzo nieufnie podchodziły z takim wielkim dystansem, i tak się okopały, to po pewnym czasie. Powiem to na przykładzie: Miałam takiego pana, który na początku mówił tak, jak dzwoniłam i mówiłam:*

-Panie Adamie, mogę do państwa przyjechać? Tak bym była za 15 minut.

- *No skoro pani musi…*(przeciąga wyraz).

A teraz, po dwóch latach współpracy, ja dzwonię i mówię to samo:

- *Panie Adamie, mogę do was przyjechać?*

- *No oczywiście! Czekamy.*

W zasadzie nic się w tej rodzinie nie zmieniło – raz jest lepiej a raz gorzej, w zasadzie nic się nie zmieniło ale myślę, że wzrosło w nich zaufanie do innych ludzi, być może do instytucji też innych.

Lidia również wiąże pozytywne obszary asystentury z efektami pracy rodziny: *Wiadomo, że efekty dają satysfakcję, niesamowitą satysfakcję, zwłaszcza, że jeszcze tak usłyszysz z boku, bo ja mam tendencję taką, żeby sobie umniejszać. Że sobie myślę: ,,No kurczę tyle chciałam zrobić, a udało się z dziesięciu trzy. Ale, jak ktoś popatrzy z boku, kto z innej instytucji też jest zainteresowany w te rodziny i do mnie mówi: ,,Lidka trzy te, trzy to udało się w końcu!". To jest takie miłe. I mam w takich rodzinach jakiś duży problem i ktoś wie, że musi się tym podzielić, a to jest przemoc, ale ciężko mu jest powiedzieć i zaczyna ode mnie. I mówi: ,,Pani Lidko, bo my tak z panią najbardziej, bo ja się pani nie wstydzę powiedzieć, co mam dalej robić?" To takie, takie daje poczucie, że potrzebny jesteś komuś.* Kolejny, dość długi fragment wypowiedzi Gabrieli dotyczy pozytywnych doświadczeń i obserwacji dotyczących pracy z rodziną: *Bardzo często są to po prostu takie… że ktoś widzimy, jaki był na początku i się zmienił w stosunku do nas, jak się udało zbudować zaufanie. To, że dzieci sobie radzą coraz lepiej w szkole; że jest coraz lepiej; że kobiety nabierają poczucia własnej wartości, pozbywają się czasami osób, partnerów i w drugą stronę też działa. Też mamy przypadki, że to panowie pozbywają się ze swojego życia osób, które ciągną w dół. Ludzie często rzeczywiście poprawiają swoją sytuację, chociażby mieszkaniową. Chociażby to, że pojawia się ktoś, kto im po prostu powie, gdzie są błędy, bo oni ich nie widzą, nie mają o nich pojęcia albo boją się im sprostać. A ktoś im daje rękę i idziemy razem ,robimy pewne rzeczy. Ja się spotykam z wdzięcznością moich podopiecznych. (…) To są prezenty od dzieci, rysunki albo ,,Ciociu, kiedy przyjdziesz?", ,,Przyszłaby pani do mnie, kupiłam kawę, upiekłam ciasto". Albo: ,,Zrobiłam zupę z pani przepisu, by pani przyszła do mnie." Takie drobne rzeczy, albo jakiś kwiatek od czasu do czasu się pojawi, kawa, czekolada. Przekupstwa. Tak ludzie doceniają. Albo też usłyszałam od podopiecznej, że jestem pierwszą osobą, która jej w życiu powiedziała, że ładnie*

wygląda i smutne to, i miłe. Zostałam poproszona na świadka na ślubie, zostałam poproszona na matkę chrzestną. Sporo tego jest. ,,Tylko pani mogę to powiedzieć, tylko pani mi pomogła; mam tylko panią." Ja wiem, że czasami może się troszkę zatrzeć ta granica, jest zasada przeniesienia, przeciwprzeniesienia, ale myślę że my też balansujemy. Albo jeszcze to, jak rodziny, jak mówimy, że super, jesteśmy z nich dumni i tak dalej. I, że właściwie my już nie jesteśmy im do niczego potrzebni, to nie chcą się z nami rozstawać. Po prostu: ,, Jak to już pani nie będzie do mnie przychodzić?", ,,Niech pani przyjdzie, to chociaż sobie pogadamy o jakiś tam bzdurach". Bo czasami, czasami to jest też jakaś tylko zwykła rozmowa o praniu, o proszkach do prania, o pogodzie. Co jest takie ważne w pracy asystenta? No właśnie to! Właśnie to myślę, że czasami to jest tak, że pojawił się u tych osób, które przez wszystkich może zostały trochę skreślone, jakoś obarczone stygmą - pojawia się ktoś, kto nie ocenia, po prostu mobilizuje, stawia na działanie i pomaga. Wspiera w tym działaniu, czasem pogrozi palcem, czasem to złapie za rękę, ale, że można liczyć na tą osobę. Pojawia się wdzięczność i myślę że najbardziej ta wdzięczność widoczna jest w tym, że ktoś powie: ,,Miała pani rację. Rzeczywiście trzeba było iść do logopedy."- Takie niby proste, oczywiste rzeczy. Ale to jest to. Jeżeli widzimy, albo nawet spotykamy po pewnym czasie, kiedy już rodzina została zdjęta z asystentury i widzimy tą mamę uśmiechniętą, pcha ten wózek, dziecko takie fajne, i tak się cieszą na widok: ,,A widzi pani zrobiłam to, zrobiłam tamto". Że sama nauczyła się siebie doceniać i, że nawet te drobne rzeczy co zrobi. Ten garnek domyła, doszorowała ten garnek, który stał zawsze taki brzydki i śmierdzący i się tym pochwalić. Że ludzie się uczą też rozpoznawać, cieszyć się mniejszymi rzeczami i rozpoznawać swoje własne słabości, własne zalety. Docenianie pracy asystenta przez rodziny niestety nie jest normą. Na pewno jest bardzo pozytywnym doświadczeniem – chyba każdy człowiek lubi, kiedy jego starania są dostrzegane. Daje to też motywację do dalszych działań i w jakimś stopniu przecież ogranicza ryzyko wypalenia zawodowego. Justyna twierdzi, że pozytywne informacje zwrotne od rodziny, dodają jej skrzydeł: *Wyznaczamy sobie takie maluteńkie cele, ale jest osoba, która chce bardzo i która po prostu działa. Działa, żeby poprawić swoją sytuację, tak że to jest taki pozytywny, pozytywny kopniak daje skrzydła, że chce się po prostu dalej działać. Bo pomimo tego, że te pozostałe rodziny, no nie rokują, to ta jedna daje, daje tą, tą satysfakcję tej pracy. Każde dziękuję, każde ,,dziękuję pani Justynko", ,,Dobrze, że pani jest, Pani Justynko, chcę pani coś powiedzieć", ,,Pani Justynko, a wie pani co?" Każde takie właśnie dzielenie się ze mną różnymi, różnymi rzeczami, różnymi opowiastkami to też, to też w jakiś sposób też tak, no podnosi na duchu, daje coś takiego: ,,Dobrze, że jestem, bo pomagam".*

O innych, również pozytywnych doświadczeniach w pracy asystenta opowiada Zofia:

No szefostwo też słucha jakie są potrzeby, tak że no mówię - to jest fajnie. Naprawdę pracuje się bardzo dobrze w ośrodku. Jak ktoś mówi, że gdzieś indziej czy coś, ale ja tu wszystkich znam to mam jak to się mówi, tutaj jest takie powiedzenie pohejtane, czyli że po prostu wszędzie kontakty jakieś i w szpitalu, i wszędzie. Wczoraj żartowałam… takie są dni, że kogoś uratujesz może. I wczoraj miałam taką sytuację, że na mojej takiej melinie można nazwać, pani z urodzonym niedawno - cztery dni temu dzieckiem się pojawiła zamiast w ośrodku dla matki i dziecka. A wszyscy jej szukali - cały powiat, gdzie pani zniknęła. Ja ją tam odnalazłam i ją namówiłam, i się ona zgodziła jakoś i pojechała do tego ośrodka. Tak że to są takie drobne potem fajne rzeczy, które się przy okazji gdzieś zrobi. Bo to nie była ,,moja pani" tylko po prostu ona była u ,,mojej pani". Ale ta moja już mi w zeszłym tygodniu mówiła, że ma koleżankę, której chcę pomóc i tego, i jak wszyscy zaczęli szukać to sobie skojarzyłam, że to na pewno jest ta, o której ona mówi. I też mam takie fajne rzeczy, że z kimś nie szło, nie szło, a potem pan dzwoni i mówi…Ja mówię: ,, Coś się stało panie Michale?" - ,, Nie, nie, nic się nie stało, tylko dzwonię, żeby się pani nie martwiła." Dalej asystentka opowiada: *Ale fajnie jest, jak właśnie nie można kogoś namówić na asystenta - tego pana mam takiego, czwórkę dzieci, a potem pracownica socjalna mówi: ,,A to jest moja koleżanka. Ona jest taka fajna! Zobaczy pan, będzie dobrze!" I na początku był nieufny, nieufny, a potem kiedyś mi powiedział: ,,Kurczę, ale pani nie było, to ja bym już dawno popłynął." Ale to są takie fajne momenty w naszej pracy. To są te momenty na które się czeka. Bo idziemy 5 kroków do przodu a 50 do tyłu, to na pewno nas nie motywuje!*

O tym, że praca asystenta bywa doceniana także przez inne instytucje opowiada Renata: *Właściwie przez działania pedagoga szkolnego jednej ze szkół, na prośbę pedagoga zostałam na jedną którąś etatu zatrudniona też ze wskazania palcem. Dla miejskiego, akurat, akurat pani pedagog. No i też ze wskazania psychiatry – też miałam jakąś klientkę, że właśnie też poleciła pani psychiatra, że to powinnam być akurat osobą ja konkretną, do prowadzenia jej pacjentki. No to takie miałam przygody. Takie miałam przygody. Teraz już to się nie zdarza jakoś przez ostatnich kilka lat, tak że okres pandemii to już w ogóle jest specyficzny. Miałam takie przypadki, że po prostu ze wskazania. Pedagog i psychiatra, takie historie. Że jakaś jestem w jakichś dziedzinach niezastąpiona! Nawet była taka sytuacja, że właśnie pani dyrektor się zdziwiła, mówi: ,,Jak to tak można?" No i jak się dowiedziała o tym pani psychiatra, że podjęto inne decyzje niż ona tam sugerowała, to powiedziała, że temat nie istnieje i że ona nie ujawni danych klientki i nie przyjdzie ta osoba po pomoc, bo to nie jest dla tej pani obojętne, jaka to osoba, bo ona musiała mieć taki konstrukt. I ja jestem podobno postrzegana tak, jak mi powiedziano wielokrotnie nawet na szkoleniach – jako matka. Czyli osoby z deficytem mamy, matki potrzebują tego ciepła, które ja rzekomo w pracy prezentuje.* Połączenie cech osobowości

i podejścia do rodziny, stylu pracy i stosowanych metod pozwalają na takie spostrzeżenia i faktycznie mogłyby w dużym stopniu przyczynić się do osiągnięcia wymarzonych efektów pracy właśnie poprzez takie dopasowanie profilu asystenta do rodziny. Obecnie jednak nie jest to możliwe, szczególnie w małych ośrodkach pomocy społecznej, gdzie liczba zatrudnionych asystentów jest niewielka. Niemniej takie spostrzeżenia mogą pomóc w nakreśleniu odpowiednich celów i wykorzystaniu zasobów asystenta. Kamila przedstawiła w swojej historii wątek zabezpieczenia dzieci. Jest to niewątpliwie sytuacja trudna, stanowiąca często o bezsilności służb wobec opiekunów dzieci. Tu jednak konsekwencje opisywanych wydarzenia pozwalają asystentce na zaliczenie ich do pozytywnych doświadczeń zawodowych: *Jedynymi plusami jest to, że dzieci, które do tej pory trafiły w pieczę, nie żałują. Rodzina, gdzie zabrałam dziecko, co roku mama z tej rodziny (tam były oboje osoby pijące) co święta wysyła mi życzenia i podtrzymuje w dalszym ciągu, że najlepszą rzeczą jaka się mogła zdarzyć, to to, że przyszłam, tylko, że niestety ośrodek za późno zabrał jej dzieci. Bo ona się w ciągu roku bardzo szybko ogarnęła, a jak żeśmy się tak bawili na zasadzie: a jeszcze - oczywiście wcześniejsze panie asystent z kuratorem, no to ona sobie piła i ten pan sobie pił. A jak zostały zabrane, w 9 miesięcy przeszła szkołę dla rodziców, dostała pracę, wyprowadziła się do miasta. Mam dzieciaki, które do dzisiaj piszą do mnie – teraz ma już Marta 17, jak tam wchodziłam miała 14, 13; a Tomek miał chyba 11. Są w domu dziecka. Do dzisiaj uważają i piszą, i rozmawiają z panią psycholog ze szkoły, że one w życiu do matki nie wrócą i one dziękują, że ja je z tego piekła zabrałam.*

Poczucie satysfakcji w pracy asystenta rodziny bardzo często powiązane jest z sukcesami rodzin, z osiągnięciem zamierzonych celów i efektów pracy. Asystentki opowiadały, że kiedy widzą postępy w pracy, kiedy rodzina wychodzi z trudnej sytuacji, to sprawia im to dużą radość i poczucie satysfakcji, spełnienia. Jak już wspomniano wcześniej – na pewno ogranicza to ryzyko wypalenia zawodowego. Alicja opowiada: *Oczywiście powodują to, zadowolenie i satysfakcję powodują osiągnięte efekty, czyli no jeżeli, jeżeli udaje nam się zrealizować plan pracy z rodziną. Jakieś inne czynniki tak szczerze mówiąc mi nie przychodzą do głowy. Wiadomo, że jest po prostu dobre spotkanie, ale jeden dzień może być lepszy, jeden gorszy – jednego dnia się coś więcej załatwi, drugiego dnia nie, ale więcej to jakoś raczej nie determinuje mojego tam, takiego zadowolenia. Chyba najbardziej jak są właśnie te podsumowania, jak, jak udaje się osiągnąć efekty, jak się uda osiągnąć jakiś cel, no to to na pewno jest ten poziom satysfakcji, który można zmierzyć.* Sabina podobnie wspomina o osiągniętych przez rodzinę efektach: *Na pewno z osiągniętych efektów. Jeżeli widzisz, że ta rodzina - jest Niebieska Karta, że tłuką się, kłócą się, dochodzi do jakichś różnych form przemocy - a przychodzisz i widzisz, że ta rodzina się stara. Że na przykład mąż (...) tam był też*

konflikt – atak chyba z nożem na tą żonę, tak że było poważnie, naprawdę poważnie. Tylko, że ona później wycofała wszystkie zeznania, no i to się rozmyło. Cieszy mnie to, że jak ich widzę, że potrafi nawet, jak czasami gdzieś dochodzą, że zaczyna się kłótnia, to dochodzą do takiego momentu, że potrafię ich wyciszyć i powiedzieć, że ,,niech pan mówi łagodniej, bo i po co?" no, tak że to mnie, to mnie na pewno tak cieszy, i tak pozytywnie nastawia do tego, że jednak faktycznie coś widzę, coś zauważam - jakieś takie pozytywne zmiany. No i fakt - a od kierownika i tak słyszę nadal: ,,Ale co ty tam robisz? Co ty z nimi robisz i tak nic nie widać, że coś jest zrobione." No i faktycznie – patrząc tak ogólnie, to może nie widać, może jakbym potrafiła to tak wyłuszczyć i powiedzieć: ,,Ale zobacz! Rok temu była Niebieska Karta, była, był atak z nożem na żonę, a teraz jest cisza, spokój!" A ile to będzie, to też nie wiem. Patrycja podaje kilka przykładów sytuacji, które powodują zadowolenie ze swojej pracy: *Tak generalnie to bardzo lubię, jak coś się zaczyna zmieniać, jak widać postępy. Jak te pozwy doszły do skutku, kiedy ta moja podopieczna zyskała alimenty i jednak coś poszło tam do przodu. Kiedy te Niebieskie Karty zostały zamknięte. Albo mam samotnego ojca pod asystenturą, i kiedy on mnie prosił o pomoc, żebym pogadała z jego córką, która szła do liceum. Bo stała przed wyborem, on chciał jakoś jej pomóc, bo ona naprawdę mądra jest, bo średnią 5.60 miała, kończąc podstawówkę. No i chciała iść do technikum, które jest bardzo nisko, tam idą osoby z naszego miasta, które nie chcą się uczyć. Poprosił mnie o rozmowę i z nią rozmawiałam, no to mi mówiła, że ona by chciała tak trochę niczym się nie przejmować i w ogóle. Ja mówię: ,,No ale słuchaj! Jeżeli dużo myślisz…" - a ona dużo myśli, dużo przemyśla sytuacji - to ja do niej mówię: ,,To od tego nie uciekniesz, jak nie sprawy szkolne, to zawsze będą sprawy osobiste." I mówię: ,,Jeżeli chcesz imprezować, chodzić na imprezy, spotykać się z ludźmi, to ty jesteś jeszcze za młoda na takie imprezy. I na to przyjdzie czas na studiach." I ja powiedziałam jej, że idąc do liceum, to niech ona się nie spodziewa, że tata jej na to pozwoli, bo nie tak to wygląda. Mówię tak: ,,Jesteś mądra. Sobie super poradzisz. Na studia się dostaniesz gdzie chcesz, na które byś chciała tylko." Ona chciałaby zostać policjantką, to jej podsunęłam kryminologię. Powiedziałam, co by mogła skończyć w liceum, żeby się dostać na te studia. I mówię do niej: ,,Ty jeszcze zdążysz na studiach się wyszaleć. Wyjedziesz sobie od taty, będziesz dorosła…Będziesz zaczynać życie, swoje własne. I to będzie taki czas dla ciebie. Tak samo, jak mi rodzice mówili i się sprawdziło. Ja już po pierwszym roku miałam dość!" Dziewczyna poszła później do tego liceum lepszego – nie do technikum, a do liceum. (...) Więc jakoś tam do niej to dotarło. I później. później te telefony: ,,o, dziękuję pani, bo się udało" – czy coś takiego. No to jest naprawdę bardzo takie satysfakcjonujące i aż człowiek się sam cieszy, taki szczęśliwy później chodzi, że coś wyszło. Szczególnie, że to też jest coś dla mnie nowego, że ja przeprowadzam takie rozmowy sobie z*

nastolatkami. Więc jeżeli coś daje skutek jakiś taki, który się chce osiągnąć, to jest naprawdę bardzo fajne. O swoim poczuciu satysfakcji opowiada Julia: *Kiedy uda się jakiegoś komornika ogarnąć i uzyskamy ugodę, to mam poczucie satysfakcji, że poprawi się sytuacja materialna rodziny, albo załatwiliśmy rentę, albo nie wiem – dzieci wszystkie przeszły z klasy do klasy. To dla mnie to jest satysfakcja. To nie jest może mój wynik pracy, ale gdzieś tam znaczy, że w tej rodzinie jest na tyle dobrze, że te dzieci ogarniają tą szkołę, że chodzą, że satysfakcją jest, jak nie dzwoni do mnie pedagog szkolny. Tu mam satysfakcję, że mnie nikt nie szuka. Jak nie mam pozakładanych pięciu Niebieskich Kart kolejnych, to też jest moją satysfakcją. Takie może przykre, negatywne pokazuję, ale czasami jak jest status quo – to jest satysfakcją, jak się nie pogarsza. Bo my często nie doceniamy, że może dzięki naszej obecności, chociaż się w tej rodzinie nie pogorszyło. Zatrzymaliśmy jakiś po prostu proces, to też mam satysfakcję.* Asystentka wspomina tu o bardzo ważnych elementach – nie pogorszenie sytuacji rodziny, zatrzymanie jakiegoś procesu to przecież też są efekty pracy asystenta. Są to jednak efekty pracy dość często zapominane przez pracowników, kierowników, a przecież również niezwykle ważne.

O poczuciu zaufania, budowaniu relacji czy też postrzegania asystenta jako przyjaciela opowiadają Agata: *Ja myślę, że właśnie ich odbiór, czyli to, że mają mnie gdzieś tam za przyjaciela, partnera. A drugie to, że jak się coś uda. Jak się uda uniknąć odebrania dzieci. Jak się uda jakiś tam sukces rodziny, to to jest takie bardzo budujące;* Aleksandra: *Tak samo ona dzisiaj do mnie dzwoni, czy ja będę z nią na tym spotkaniu w PCPRze i ja mówię: ,,to zależy od pani, czy pani chce, żebym ja była.” - ,,tak, pani musi ze mną być!” To zaufanie, że coś się tworzy i chociaż oni i tak to spierdzielą, ale to, że daje im świadomość tego, że no ktoś jest, na kogo mogą liczyć. No to to jest taki właśnie, taki plus, że są te przebłyski, takiej współpracy i idziemy do przodu.;* Weronika: *Że zaczęli mnie szanować (…) Bo na początku traktowali mnie jak wroga: ,,O przyszła jakaś tam, powie co mam w życiu robić i tak dalej”. Natomiast to już fakt, że na to wszystko trzeba było zapracować.* Budowanie relacji z innym człowiek jest procesem. W przypadku takiej współpracy między całą rodziną a asystentem rodziny, jest to na pewno proces długotrwały. Ograniczone zaufanie, opór przed obcą osobą czy zmianami to tylko kilka z wielu czynników, które mają swój udział w budowaniu więzi. Oprócz tego ważne jest również wyznaczanie granic – szczególnie przecież istotnych w kontakcie z rodziną. Aby nie mieć poczucia ciągłego bycia w pracy, aby nie zmniejszać dystansu i pozostawać w relacjach, które są przecież z jednej strony jasno określone – ma to być relacja asystent rodziny – rodzina. Z drugiej strony, kiedy asystent ma być tym wsparciem i towarzyszem nie jest łatwo utrzymać zawodowy dystans. O tym obszarze opowiada Żaneta: *A pozytywne to są też takie związane*

właśnie z sukcesami tych rodzin? Takie, że ktoś poszedł do przedszkola w końca; czy ktoś trafił gdzieś na jakąś wizytę; czy się zdecydował na tą szkołę dla rodziców; czy widzę, że relacja między nami się zmienia, że zaczyna faktycznie myśleć trochę o tym swoim życiu, myśleć o tym, czego chce dla dzieci. Też dla mnie takim pozytywnym doświadczeniem jest to, że z tymi rodzinami, które mam teraz, udało nam się wypracować takie, takie jasne granice, kiedy ja pracuję , kiedy ja nie pracuję i czy ta informacja, którą oni teraz koniecznie chcą mi przekazać, to jest taka informacja, która faktycznie jest taka pilna czy ona może poczekać, nie – do mojej kolejnej wizyty. Z niektórymi rodzinami wprowadziliśmy coś takiego, że oni mają kartkę i zapisują sobie takie pilne rzeczy, takie, które…już nie wytrzymują. No i później okazuje się, że wcale nie były, wcale nie były aż takie pilne, a oni też widzą, że są w stanie sami też znaleźć jakieś rozwiązanie w międzyczasie. Że gdzieś tam nie muszą angażować wszystkich pracowników instytucjonalnych w kłótnie pomiędzy sobą, a jakimś tam bratem, który mieszka dwa domy dalej.

Często, po tak długotrwałej współpracy, trudno się rozstać, zacząć żyć bez wsparcia asystenta. Z perspektywy asystenta też nie jest to łatwe, choć w przypadku późniejszych już doświadczeń, jest również pozytywne: *Najbardziej emocjonalne było puszczanie rodzin. Puszczanie, zakończanie asystentury, tam, gdzie się bali i płakali: ,,My bez pani nie damy rady!" a oni po prostu dają sobie radę. Ja mam takie doświadczenia, że dzieci wracają do domu. Ja mam takie doświadczenia, że po 10 latach bezrobocia rodzina świetnie sobie radzi, ma pracę, samochód, prawo jazdy. Ja mam takie doświadczenia, że ktoś żyje – bo ja tam byłam. Nie omnipotentnie ale…bo ktoś był. Bo ktoś im podał rękę, ktoś przytulił czasami a ktoś czasami opieprzył i powiedział: ,,Twoje życie." po prostu.* (Matylda)

Lidia w swojej historii zwraca uwagę na wspieranie drugiej osoby w trudnej dla niej sytuacji: *Jak ja mam kobietę, która jest ofiarą przemocy i ona :*

-Pani, pomóż mi.

- No to tak – są grupy robocze, proszę się zapisać do psychologa, dzieci do poradni.

- Dobrze, co jeszcze, pani Lidio, co jeszcze?

Dzwoni do mnie:

- Możemy porozmawiać? Bo mi tak ciężko.

I super, naprawdę super.

A oni nie mają o tym pojęcia. Ja, jak swojej pani kierownik powiem, to mi się wydaje, że czasami ona mi nie wierzy, że tak jest. W opisywanej sytuacji widać, jak wiele znaczy zbudowane zaufanie. Czasem, kiedy inne metody i działania już zawodzą, pozostaje tylko udzielenie takiego psychicznego wsparcia, poczucia, że na tego asystenta naprawdę można liczyć. Zofia opowiedziała o swoich pozytywnych doświadczeniach, dodając do nich te, które zawierały wątek humorystyczny: *No to właśnie, jak ktoś zadzwoni sam, jak ktoś sam opowiada, jak ktoś mówi że to mu pomogło. Ja się czasem pytam: ,,A pani Mirko, a co…" A ona mówi: ,, Dobrze jest mieć asystenta." To ja wtedy wykorzystuję, ja mówię: ,,No a co takiego dobrego jest?" No i po prostu jak się czasem dowiem różnych rzeczy, to się sama śmieje. Pani mówi: ,, No kurczę, żeby nie manelować" Ja mówię: ,,Co to znaczy?" Mówi: ,,No, żeby w tych szafach nie zbierać za dużo tych rzeczy i żeby się pozbywać. Ja mówię: ,,Aha, no to super, to bardzo dobrze." A potem mówi tak: ,,A bo pani mnie też nauczyła robić zakupy i wszystko, i mama jak siedzi i mówi do matki się zwraca: ,,Bo ty mnie nic nie nauczyłaś." To są takie momenty trochę śmieszne, trochę tragiczne, ale to, to wtedy, wtedy wiemy, że coś pomagamy. Albo, że się uda gdzieś nie wiem - dziecko wcisnąć na terapię, co było niemożliwe. Albo no takie, takie rzeczy podbudowują. No, jak widzimy, że ta rodzina jest zadowolona, że chce. Czasami się wydaje, bo czasem niektóre osoby są takie nieodgadnione. Ja mówię ostatnio: ,,Pani Anito, ja już piszę do sądu, że jest fajnie, bo pani jest bardzo fajną mamą. Jak dzieci powiedziały, że są dla pani najważniejsze, to już najfajniejszy komplement jaki może być i pisze do sądu. A pani Anita, która myślałam, że mnie nie lubi, mówi: ,,Tak? To pani tak chce nas zostawić?! Tak se myślę: ,, Kurczę, to chyba jednak lubiła mnie." No i potem pani kurator, która jest jakąś tam jej rodziną - ,,siódmą wodą po kisielu" i mówi ,,Kurczę, ona zadzwoniła i powiedziała: Wiesz? Pani asystent to powiedziała, że jestem taką fajną mamą!" no to kurczę, to ja, to aż mam dreszcze. Że to jednak coś pomogło. Coś pomogło. Ja się cieszę, jak te dzieci…Mam też taki obrazek przed oczami, że jadę samochodem. Ja mam starego garbusa, takiego dwudziestoletniego i jadę, ale jest charakterystyczny, więc wszyscy wiedzą, że jadę i stoją dzieci i machają, stoi grupka chłopczyków i macha. I słyszę jak wrzeszczą: ,,Mamo! Mamo! Ruda jedzie!" I słyszę, już jestem na tej wysokości, mam uchylone okno, że słyszę, że pani…że pani mówi do…pani chce zwrócić im uwagę i mówi : ,,Nie mówi się Ruda" – i teraz se myślę: ,,Powie pani Zosia." – A ona mówi: ,,Tylko się mówi pani Ruda!". To są takie momenty po prostu też czasem, czasem jest wesoło.* W pracy każdego chyba asystenta rodziny pojawiają się takie sytuacje, gdzie dzieje się coś wesołego, śmiesznego, co można później wspominać. Pomimo tego, że praca jest niezwykle trudna i obarczona praktycznie codziennym obcowaniem z różnymi trudnościami i problemami, to jednak zdarzają się te pozytywne i też wesołe momenty.

Badane asystentki w swoich wypowiedziach zwróciły też uwagę na poczucie satysfakcji związane z pozytywnymi warunkami pracy. W tym obszarze tylko jedna asystentka uznaje, że wynagrodzenie jest dla niej na tyle dobre, że odczuwa satysfakcję z pracy: *Myślę, że warunki finansowe są w porządku i myślę, że to wpływa na pewno na zadowolenie.* Kilka osób uznały, że pozytywny w pracy asystenta jest czas pracy: *Pozytywy to jest fajny zadaniowy czas pracy.* (Julia) Podobnie też Dagmara: *Godziny pracy może to też są w sumie na plus trochę, bo nie są wieczorne, tak bym powiedziała. Byłoby mi ciężko to pogodzić, raczej pewnie bym nie mogła podjąć pracy w godzinach wieczornych. To tam też na pracę męża, która jest też tak czasami wieczorna, różne zmiany. Może z plusów…może takie wspieranie się asystentów – to tak, to wsparcie ze strony drugiego asystenta i moje, i ja też staram się bardzo tą drugą panią asystent wspierać więc to, jak że się wspieramy razem, asystenci. Ze strony innych pracowników różnie bywa, ale też zdarza się, że pracownicy socjalni nas wspierają, są tacy.* Wsparcie innych osób to przejaw dobrej współpracy pomiędzy pracownikami ośrodka, co z kolei też jest czynnikiem budującym prawidłową atmosferę w pracy. I to właśnie o pozytywnej atmosferze w ośrodkach często mówiły asystentki rodziny, opowiadając o pozytywnych obszarach w asystenturze rodziny: *Ogólnie oceniam, że atmosfera jest dobra u nas w ośrodku, więc na pewno to, co bardzo generuje to są właśnie te…no atmosfera pracy, no to, to ja oceniam ją pozytywnie.* (Alicja) Danuta mówi: *Pozytywna atmosfera w miejscu pracy. Dobre relacje z współpracownikami i z kierownictwem, z pracownikami socjalnymi. Taka wzajemna pomocniczość, że jak o coś poprosimy, to wiemy, że w jakiś sposób się postarają rozwiązać nasz problem pomogą.* Teresa ma niewielkie doświadczenie, ale również pozytywnie opisuje współpracę w ośrodku: *No właśnie to, po, po miesiącu trudno. Może to, że mi się dobrze współpracuje z współpracownikami i mam dobre kontakty z kierownikiem.*

Co zatem w obszarze warunków pracy musiałoby się zmienić, aby asystentki odczuwały satysfakcję z pracy? Głosy asystentek właściwie koncentrują się wokół wyższego wynagrodzenia: *Gdyby mi podwyższyli wypłatę, to byłoby naprawdę bardzo dobrze. Ja mówię: biorąc pod uwagę to, jak pracowałam sobie bez wykształcenia wyższego na Orlenie i zarabiałam 3 i pół tysiąca na rękę, a poszłam do MOPSu i zarabiam dwa trzysta. No to jest ogromna różnica i biorąc pod uwagę, że teraz to życie sama rozpoczynam. Zamieszkałam jakiś czas temu z chłopakiem, wynajmuję mieszkanie, które też nie jest tanie w tych czasach, bo 1500 zł płacimy za mieszkanie, to jest ciężko. Po prostu. Tu paliwo, tu za mieszkanie rachunki, tu jedzenie kupić, każde wyjście ponad 100 zł, tutaj studia mi dochodzą, tak że jest ciężko. I jeżeli bym miała tu poprawić cokolwiek, to właściwie tylko ta wypłata. Bo naprawdę nic innego mi do głowy nie przychodzi, bo wszystko jest naprawdę super*; (Patrycja) oraz dodatkowego urlopu:

Ja chyba nawet bym była zadowolona z tego dodatkowego urlopu. Bo wydaje mi się, że psychicznie bardzo nas ta praca też wykańcza. Aczkolwiek wykańcza mnie psychicznie mniej, niż wtedy, jak pracowałam z tymi ludźmi z zaburzeniami psychicznymi. Jednak tak, obciążenie. Tyle, że tu z kolei – no jest większa odpowiedzialność, bo mamy do czynienia z tymi małymi dziećmi i zapewnienie im tego bezpieczeństwa. A żeby zapewnić im bezpieczeństwo, musimy być tą jedną drużyną z tymi wszystkimi instytucjami a to nie zawsze idzie w parze. Zdarzały się osoby, które uwzględniły zarówno wynagrodzenie, jak i dodatkowy urlop: (Agata) *Jeżeli by był ten dodatek terenowy lub podwyższenie chociażby pensji o te 400-500 zł. To byłaby duża motywacja i satysfakcja z tego, co się robi, no a dwa no to faktycznie, no dodatkowy urlop byłby też zbawienny, jeżeli chodzi o psychikę już człowieka, no bo jednak to jest praca, która, która non stop cię, jak gdyby wypompowuje, bo jesteś cały czas w tym terenie, cały czas z tymi rodzinami i chcąc nie chcąc gdzieś się te ich problemy w głowie ma. Po tak intensywnym czasie, przydałby się urlop, a wiadomo – te 26 dni, które mamy, to jest nic.*

Jakie jeszcze czynniki wpłynęłyby na poczucie zadowolenia z pracy? Julia wspomina, że oprócz wynagrodzenia, chciałaby aby zniknął obowiązujący w ośrodku system: *No na pewno podwyżka. To by na pewno pozytywnie wpływało. Mamy taki chory system kontroli, że musimy się logować rano, jak zaczynami pracę. Jak w korporacji – nie lubię tego. Taki CRP czy RPC, nie wiem tam. Musimy się logować, że jesteśmy. To jakby to znieśli, to by na mnie wpływało pozytywnie.* Lidia oprócz wynagrodzenia, chciałaby również zmiany kierownika: *Zmieniła się kierowniczka. Parę stówek do wypłaty też by się przydało, nie powiem, że nie…Albo chociaż ten dodatek.* Te wszystkie postulaty zmian niewątpliwie połączone są z negatywnymi doświadczeniami w obszarze asystentury rodziny.

Praca asystenta rodziny jest na tyle trudna z punktu widzenia osób ją realizujących, że niestety te wszystkie trudności i negatywne doświadczenia asystentek w zdecydowanej większości przeważały nad tymi pozytywnymi. Do tych negatywnych, badane zaliczyły niebezpieczne i przykre zdarzenia w pracy – zagrożenia dotyczące bezpieczeństwa; zagrożenia związane ze sferą psychiczną oraz wypaleniem zawodowym; trudności w różnych obszarach, których doświadczyły asystentki; negatywne doświadczenia wynikające ze współpracy a także doświadczenia związane z warunkami pracy.

Asystent rodziny, kurator sądowy czy pracownik socjalny narażeni są w swojej pracy na różne nieprzyjemności związane z pełnieniem obowiązków służbowych. Zdarza się, że ich działania nie spotykają się z pozytywnym odbiorem ze strony rodziny. Szczególnie trudna sytuacja dotyczy osób, które są uzależnione czy też wykazują agresywne zachowania. Wejście do środowiska rodzinnego w pewien sposób zaburza jej naturalne funkcjonowanie, co nie

zawsze jest mile widziane ze strony członków rodziny. Podczas wizyty muszą się przecież pilnować pewnych standardów zachowania a ktoś zupełnie obcy udziela im rad i wskazówek. W skrajnych przypadkach zdarza się, że członkowie rodzin wykazują niechęć poprzez agresywne zachowania kierowane do pracowników pomocy społecznej. Najczęściej pojawia się agresja słowna, o czym świadczą przytoczone poniżej fragmenty wypowiedzi Weroniki: *Zdarzały się wyzwiska, szczególnie gdy był jakiś pan przemocowiec, przy procedurze Niebieskiej Karty, jakieś groźby podpaleniem jakimś, różne takie, ale nigdy nie doszło do żadnych...nie wykroczyło poza jakieś tam słowne. Raz w historii asystentury, nie u mnie, a u koleżanki był taki przypadek, podopieczna rozbitą butelką zaatakowała i jedna podopieczna przekłuła opony w aucie koleżance. To się przytrafiło.* I dalej: *Poszłam do rodziny, z którą pracowałam, gdzie kobieta po prostu alkoholiczka, przez jakiś czas jej w domu nie było. I jej partner ją z jakiejś meliny przywiózł. Ja uważałam, że tam jest przemoc, że ona w ten alkohol w jakiś sposób ucieka i ucieka po prostu z domu…i jak ona do tego domu wróciła, to próbowałam ją zmotywować, żeby podjęła leczenie. Natomiast jemu* (konkubentowi) *się nie spodobało to, że ja próbuje z nią rozmawiać na temat ,,co powinna zrobić", bo on myślał, ja nie wiem, czego oczekiwał ode mnie…Zaczął na mnie krzyczeć. Zaczął na mnie krzyczeć, więc powiedziałam mu krótko, zwięźle i na temat, że jeszcze raz na mnie krzyknie, to ja wzywam policję. No i troszeczkę się uspokoił. Ale to było takie niebezpieczeństwo.* Danuta również doświadczyła niemiłych słów ze strony podopiecznych: *Zdarzała mi się taka sytuacja, szczególnie panowie, tatusiowie w rodzinach, pod wpływem alkoholu później czasami dzwonili z różnymi takimi, niezbyt miłymi…Raczej w trakcie odwiedzin nie zdarzają mi się, że ktoś się zachowuje jakoś niewłaściwie czy agresywnie.* Matylda opowiada o zagrożeniach, których doświadczyła: *Najwięcej, co było, zagrożenia, pogróżki pod moim adresem, jak poszło zabezpieczenie. Strach o rodzinę. O ile wyzwiska, czy jakieś rzeczy w ogóle mnie nie dziwią. To jest zupełnie naturalne, ja to rozumiem, tam gdzie były zabezpieczenia, no było trochę – cztery czy pięć zabezpieczeń miałam – nie było takich sytuacji. Te dzieciaki raczej wracały, ja dalej w rodzinach pracowałam, nic się tam takiego nie wydarzyło. Jedna była taka rodzina. I to było bardzo, bardzo traumatyczne wydarzenie dla mnie. Wtedy pani kierownik powiedziała: ,,Matylda, nie wychodzisz w teren. Dla bezpieczeństwa." No to strach był duży. Po prostu. Po tamtym doświadczeniu…ja miałam dwa razy: raz się klient we mnie zakochał, musiałam napisać po prostu do pani kierownik, żeby mnie zdjęła, a pracownik socjalny mówi: ,,A dlaczego?" Mówię: ,,Weź się dziewczyno…" Facet był zaburzony generalnie i tam dużo, dużo się działo, ale asystent nie może pracować, jeżeli mu klient mówi: ,,Ale wiesz co? Ja się chyba w tobie zakochałem." ,, A gdzie ty mieszkasz? To ja spotkam tam twojego męża, to ja bym tego*

twojego męża to zabił normalnie." O groźbach karalnych opowiada również Beata: *Miałam nawet taką rodzinę, gdzie kolesiowi musiałam sprawę założyć o nękanie, dostał za mnie pół roku. Odsiadki. Bo straszył, że mnie zabije, przejedzie, jego kumple mnie załatwią i takie tam bzdety. No, ale ich już na szczęście nie mam, zabrali im dziecko, dziecko trafiło do pieczy zastępczej. Z nimi zakończyłam współpracę, dostałam z sądu decyzję, że skoro dziecko zostało umieszczone, no to współpraca z kuratorem i asystentem dobiegła końca. Więc nie musiałam się, z nimi dalej na szczęście współpracować.* Sytuacje, które wydają się tak odległe, kojarzone ze światem przestępczym, pojawiają się w pracy asystenta rodziny – osoby, której zadaniem jest wspieranie rodziny, pomaganie i towarzyszenie. Trudno współpracować z rodziną, która przejawia tak duży opór w stosunku do asystenta rodziny, który posuwa się do takich czynów. Czy w ogóle podejmować próby współpracy? Pojawia się tu mnóstwo pytań związanych z realizacją asystentury w rodzinach, które przejawiają takie zachowania. Strach to uczucie, które towarzyszy chyba większości asystentów rodzin. Szczególnie wtedy, kiedy rozpoczyna swoje spotkania z rodzinami, czy też kiedy już pozna członków rodziny i zauważa, że zachowanie może wskazywać na stosowanie przemocy. Nawet jeśli te uczucia się nie sprawdzą, to sam fakt odczuwania takich lęków prowadzić może do poważnych konsekwencji zdrowotnych. Jest to przecież praca w stresie, w trudnych warunkach i z trudnym klientem. Żaneta opowiada o swoich obawach: *Mam jeszcze takiego jednego powiedzmy podopiecznego, który też jest sprawcą przemocy, natomiast tych sprawców przemocy generalnie mam więcej, ja gdzieś tam po prostu czułam jakieś obawy w stosunku do niego. Więc ja się zabezpieczałam w taki sposób, że nigdy nie jeżdżę do niego, jak on jest sam, tylko jak jest cała rodzina, jak widzę, że coś tam jest nie w porządku to po prostu się wycofuję z tej wizyty, ale takich, żeby coś się zadziało takiego zagrażającego to nie było.* Dagmara w swojej pracy też odczuwa pewne zagrożenie i doświadczyła agresji słownej: *Raz jeden pan mi powiedział, żebym wyszła. To było chyba zaskakujące bym powiedziała, że, że proszę wyjść, mój dom – moja twierdza. Wyprosił mnie – o tak bym powiedziała. Czy niebezpieczne? No może ten pan Rom…zdarzyło się, że zaczął werbalnie atakować, taka się czułam trochę przyparta do, do muru i też nie wiedziałam do końca, czy on nie egzaltuje tak – dobrze mówię? Czy to nie jest tak, że on nagle się nie zacznie zachowywać agresywnie tak fizycznie. Jak chodzę, to chyba właśnie do tej rodziny romskiej to najwięcej mam takich obaw, że są nieprzewidywalni, że nie wiem jak będzie i mam nadzieję, że pana nie będzie, bo jak jego nie ma to jest lepsza rozmowa z kobietami czy tam z tymi dziećmi, a z panem jest bardzo trudno, bo on potrafi mieć jakieś takie pretensje.* Alicja opisuje swoje doświadczenia i lęki związane z pracą w asystenturze następująco: *Parę lat wstecz była sytuacja, że ja weszłam do kobiety, poszłam z pracownikiem socjalnym do rodziny*

i zupełnie się tego nie spodziewałam, ale ta pani właśnie płakała i była pobita, czyli na wstępie wejścia do domu, trzeba było porozmawiać z tą panią, zająć się nią i zdarzyło się tak, że tam pracownik socjalny wszystko ustalił pod kątem procedury. Jeżeli chodzi o obdukcję, ale wyszedł i mnie zostawił z tą panią jeszcze. No i przyszedł ten pan i on wszedł z siekierą do domu. Więc ja byłam tak przerażona i w ogóle, że myślałam w ogóle, że zaraz zemdleję, ale on jak mnie zobaczył też się wystraszył, no i jakoś tam wyszedł z tego domu. Mam też takie rodziny, które żyją w takich warunkach, gdzie jest na porządku dziennym jest to, że tam na korytarzu pachnie ziołem, że się kłócą, nawet do tego stopnia, że chyba policja nie jest wzywana, bo rozwiązują problemy we własnym zakresie. No i teraz mam tam rodziny. I generalnie być może ktoś by się bał, ale ja jakoś tak nie zważam na to, natomiast jest to zagrożenie - takie z zewnątrz. Na początku to owszem – miałam takie jakieś trochę lęki i dziwnie się czułam wchodząc do takich starych kamienic właśnie, jakieś wymiociny na schodach i tak dalej, no to miałam taki duży dyskomfort. Miałam też na początku, jeżeli chodzi o takie trudności i to, co było dla mnie niebezpieczne, znaczy to to, czego ja się bałam – to praca z ludźmi uzależnionymi, ale to było też tak wynikało z moich jakichś tam doświadczeń i jakiegoś takiego przekonania, że to jest w ogóle taki bardzo dla mnie trudny klient, ale dla mnie osobiście. Jak wiemy, no to bardzo dużo mówi o nas samych. W każdym razie ja się bałam, jak to będzie wyglądało, kiedy ja będę w jakiejś rodzinie i ktoś będzie pod wpływem alkoholu. Na początku to przeżywałam, ale z czasem, kiedy w to wchodziłam, zaczynałam być w tym środowisku, zaczynałam pracować ze specjalistami i ten temat zaczął być taki bardziej, zaczęłam być bardziej oswojona z tą – że tak powiem – no po prostu specyfiką i z tymi realiami. To muszę przyznać, że teraz już mnie nie przeraża i nie czuję zagrożenia, ale to jest też wynikiem mojego doświadczenia. W pracy. Agata próbowała korzystać ze wsparcia pracowników socjalnych w swojej pracy, jednak nie zawsze było to możliwe: *Niebezpiecznych miałam dwie. U dwóch osób. W jednym facet właśnie mi groził – mówił, że mnie załatwi. Generalnie mam podejrzenia, że on bierze narkotyki, dopalacze, tak że…no mógł być nabuzowany bardzo, leciały różne epitety w moją stronę. I od tamtego czasu przez dwa miesiące chodziłam tam z pracownikiem socjalnym, bo stwierdziłam, że nie będę chodzić sama ale ten pracownik socjalny się buntował. Że jak to on ma ze mną chodzić, że równie dobrze mogę po policję zadzwonić, żeby ze mną poszła. Ja mówię: ,,No ale jak to będzie wyglądać?! Przecież ja stracę w ich oczach, nie będą mieli do mnie żadnego zaufania, jak ja im z policją do domu wbiję!" Więc powiedziałam, że nie i zaczęłam w pewnym momencie już później sama chodzić. Bo już nie chciałam pytać tego pracownika socjalnego. Tym bardziej, że jak wzięłam innego, to ten pracownik socjalny ochrzanił tego drugiego, że wchodzi na jego teren. Więc tutaj no było to problematyczne, a zachowanie mężczyzny było*

takie, że ja nie wiedziałam, czy ja zaraz przypadkiem nie dostanę w twarz. A druga sytuacja to była matka mojej podopiecznej, pod wpływem alkoholu, która już zaczęła za mną leźć na samą górę, do mieszkania mojej innej podopiecznej. U której w bloku mieszkała, ale tak się odwróciłam i powiedziałam pewna siebie, czy chce ze mną iść na górę, czy tak będzie za mną szła, to przestała. Nie bardzo też wiem, co by było. To były dwie takie sytuacje, kiedy czułam, że może być niebezpiecznie, kiedy mogło mi się dostać, że tak powiem.

Doświadczenia asystentek nie koncentrują się wyłącznie na agresji słownej czy też poczuciu lęku. W tych opowiadaniach pojawia się dość często wątek realnych zagrożeń, których doświadczyły asystentki. Helena opowiada o takim zdarzeniu: *A taką rzeczą, która była zagrożeniem, to było takie zdarzenie. To było bezpośrednie zagrożenie mojego bezpieczeństwa, ponieważ w rodzinie, w której rozpoczęłam asystę u pani, która była w dziewiątym miesiącu ciąży. Na samym początku tej asysty. Ona alarmowała, że dzieje się coś złego i ja w trakcie wizyty zostałam przez jej męża słownie - ale nie tylko - zaatakowana. I on zaczął mnie wyzywać, kazał mi opuścić mieszkanie. Właściwie to już się skupiło na tym, że później wezwałam policję i wszystko się rozegrało o to, że było postępowanie w kierunku zniewagi funkcjonariusza publicznego. Natomiast nie zakończyło się ono ani skazaniem, ani w ogóle ta sprawa nie trafiła do sądu. Myślę też, że to policja tak poprowadziła. I przez jakiś czas nie jeździłam do tej rodziny. Miałam takie wytyczne od mojej kierowniczki, że po prostu mam nie jeździć, zawieszona jest współpraca. Jedyne co, to mogę się spotykać z rodziną albo w ośrodku pomocy społecznej, albo po prostu poza miejscem zamieszkania rodziny, żebym po prostu nie miała styczności z tym człowiekiem, który właśnie był pod wpływem alkoholu i taką reakcję na moją osobę miał. No tam było wyzywanie, i tak były groźby w stosunku do mnie. To była naprawdę niebezpieczna sytuacja.* Kamila również doświadczyła w pracy niebezpiecznych zdarzeń: *Miałam takie wybuki naprawdę – rodziny niektóre, gdzie ja się sama bałam wchodzić, nieraz było na zasadzie – jeżeli nie zadzwonię za 5 minut, to dzwońcie po policję, więc te środowiska były na początku bardzo trudne, miałam dwanaście środowisk na początku. A wracając do pani kierownik, która dlatego, żeby pomóc niektórym rodzinom – ona sobie wyobrażała inną pomoc. (...) Raz mi się zdarzyło, że pan mnie chciał rzucić mnie na drzwi, był pod wpływem. Generalnie jedną z najgorszych rzeczy, która tutaj jest u mnie, to jest to, że ja pracuję w swoim środowisku, więc powiedzmy, że jakąś część tych rodzin znam osobiście. Pan, który sobie na to pozwolił, mnie znał, on pochodzenia był z miejscowości, gdzie jest moja babcia wychowana, no i tam były takie dyskoteki za młodości, chłopak rok młodszy ode mnie, więc siłą rzeczy gdzieś w tych czasach gimnazjalnych, żeśmy się na tej dyskotece widywali. Może ze dwa zdania w życiu z chłopakiem zamieniłam, ale chłopak był na tyle pewny siebie, że myślał, że będę super po prostu*

jego koleżanką, a jego partnerka będzie tym złem najgorszym i będę po niej jechała, a nie po nim. I nie mógł przetrawić chłopak do samego końca, że jak on ma do mnie mówić na pani, jak my się przecież prywatnie znamy?! Tłumaczenie, że w momencie, kiedy jestem w pracy u państwa, to jesteśmy państwo, a jak wychodzę to możemy sobie w niedzielę po obiedzie, zobaczymy się gdzieś, chcesz – możesz mi powiedzieć cześć. Natomiast w momencie, kiedy ja do was przychodzę, jestem dla pana panią a pan dla mnie jest tym. No i to mówienie do niego na pan, owocowało tym, że chłopak jak był, no to się bardzo frustrował. I to się na mnie odbiło, bo w którymś momencie nie wytrzymał, bo jak on mi parę razy na ty wywalił, a ja mówię: Proszę do mnie mówić na pani! On do mnie na ty, i w którymś momencie nie wytrzymał i mnie rzucił na drzwi. Sprawa zakończyła się notatką w sądzie i zakończeniem współpracy, co było zasadne z uwagi na zachowanie mężczyzny oraz umieszczenie dziecka w pieczy zastępczej bez możliwości odzyskania władzy rodzicielskiej. Dalsze spotkania z rodziną nie sprzyjałyby na pewno odpowiedniej atmosferze opartej na zaufaniu wobec obie strony.

Z wywiadów wynika, że takie niebezpieczne sytuacje pojawiają się najczęściej u osób:

- z problemem uzależnienia,
- przejawiających agresywne zachowania,
- zaburzonych / z chorobami natury psychicznej.

W swojej pracy zawodowej Julia doświadczyła niebezpiecznego zdarzenia z osobą chorą na schizofrenię: *Raz mój klient nawrót miał schizofrenii. I oskarżył, że mu ukradłam dokumenty z domu. I taki był dosyć agresywny, w tym nóż. On tam krzyczał na mnie, ale ja wezwałam pogotowie, policję i zamknęli go na oddział psychiatryczny. Potem mi podziękował. Chroniłam go przed samym sobą, bo już widziałam co się dzieje. Mówił, że nie ma żalu. To jedno, a raz teściu mojej klientki był pijany o 11.00 w dzień, ja go wywaliłam z domu od klientki. No i się tam zaczął szarpać ze mną. To takie było niefajne, ale no sobie nie dam, więc szybko go tam jakoś od, odpaliłam.* Krystyna opisuje swoją historię, której doświadczyła pracując z osobą chorą na schizofrenię: *Pojechaliśmy raz z koleżanką do…schizofrenię miał. No i zajechaliśmy – jego nie było w domu. Mama była w domu, była jakaś zastawa wystawiona, coś tam, i nóż, taki tasak leżał. Taki chropowaty. No i słuchaj tak: przyszedł ten schizofrenik, my z koleżanką usiadłyśmy, bo pani tutaj z nami rozmawiała i płakała, jaki to ten syn i w ogóle, jakie ona z nim ma życie. Po czym ten syn przyszedł i było na takiej zasadzie – syn usiadł w drzwiach, przy tym wielkim tasaku. A my byłyśmy obydwie w środku. Nie, nie przy wejściu, tak żeby po prostu wyjść. Powiem ci – ja tak zdębiałam. Ta moja koleżanka siedziała, ale ja mówię: ,,nie!" I mój odruch był taki, że wstałam i wyniosłam też nóż. A on do mnie mówi: ,,Ale to po co?" Ja*

mówię: ,,Przy takim narzędziu, to my nie będziemy tutaj rozmawiać. My przyszliśmy zorientować się, co tutaj się zadziało, w czym państwo potrzebujecie pomocy ale – mówię - bezpieczniej będziemy się czuli, jak tego narzędzia tutaj nie będzie." No dobrze. Zajechaliśmy do następnej rodziny tam, za kilkanaście tam…czasów i też…weszliśmy, zaprosił nas do domu i oparł się tak o stół, a przy tym przed…przed, dosłownie na wyciągnięcie ręki tasak tylko leży. Tylko sam tasak. Oczywiście my już z koleżanką stałyśmy ogólnie przy drzwiach wejściowych, ale to już jest niekomfortowe. Nie wiemy co, co ten facet ma w głowie. Oczywiście rozmowa. Jaka rozmowa może być? Ugodowa. Wtedy prowadzisz rozmowę ugodową: ,,tak, zobaczymy, zorientujemy się i w ogóle." Ale później jest odnotowanie, że po prostu w domu była rozmowa przeprowadzona, że było takie i takie narzędzie i w ogóle. Czuliśmy się zagrożeni. Albo rodzina z tobą współpracuje i z nią współpracujesz, albo po prostu wnioskujesz o to, że rodzina nie chce z tobą współpracować i kończysz współpracę. Tak że, że tutaj uważam, że to jest troszeczkę bezpieczniejszy zawód. Tu przynajmniej znam, mniej więcej wiem. Zaufania do końca to nikt nie ma. Bo jak się komuś palemka odbije i przykładowo ktoś będzie wypity, to nigdy się nie można czuć bezpiecznie. Zawsze trzeba w tyle głowy mieć. Ogólnie uważam, że powinni pracownicy tacy, jak my mieć gaz pieprzowy – to powinniśmy mieć zapewnione z zakładu pracy. My tego nie mamy. My tego i ogólnie uważam, że to jest niedobre. Że to powinno być takim naszym jakimś tam zabezpieczeniem, bo do momentu znowu jakiejś nagłośnionej tragedii będzie podniesiony chwilowy alarm i emocje opadną. Asystentka zauważa, że brakuje rozwiązań, procedur, które mogłyby w jakiś sposób poprawić bezpieczeństwo osób pracujących w instytucjach pomocowych. Reakcja pojawia się najczęściej po naprawdę niebezpiecznym zdarzeniu, do których niestety co jakiś czas dochodzi. W mediach pojawiają się informacje o różnych sytuacjach z udziałem pracowników socjalnych i nie tylko, a przecież na takie zdarzenia należałoby przygotować się jak najlepiej i zabezpieczyć pracowników przed możliwymi działaniami. Asystentki rodziny obecnie prawie w ogóle nie odczuwają zagrożenia ze strony członków rodziny: *Myślę, że na chwilę obecną w żadnej z tych rodzin nie mogłabym powiedzieć, że czuję się zagrożona.* (Helena) czy *Na ten moment nie czuje zagrożenia. Jest to wypadkową wielu rzeczy no i tego też, że nie mam jakichś takich, nie mam rodzin, które by były na ten moment jakoś tak skrajnie przestępczo. Mam panów, którzy są w zakładzie karnym, no ale nie obcuję z nimi, a być może byłyby jakieś osoby, które by stanowiły może stanowiłyby jakieś zagrożenie. Nie umiem stwierdzić właśnie do końca, ale tak ogólnie pracuję głównie z matkami samotnymi, to jest większość moich przypadków, no i one są raczej takie bardziej bezbronne i takie bardziej właśnie osoby, z którymi pracuję pod kątem poczucia też wartości, takiego wzmocnienia, no a z ich strony nie czuję żadnego zagrożenia. Nie mam takiego typu*

klientów teraz. Brak poczucia zagrożenia ze strony członków rodziny wynika w dużej mierze z doświadczenia – większość badanych stanowią przecież osoby, które mają doświadczenie zawodowe dłuższe niż 2 lata. Dodatkowym czynnikiem, który przekłada się na brak poczucia zagrożenia jest właśnie budowane zaufanie oraz – w mojej ocenie – przybliżenie tej sylwetki asystenta rodziny. Obecnie, mimo tego, że ta rola jest czasem niedookreślona, to jednak asystent rodziny jest zatrudniony w zdecydowanej większości ośrodków pomocy, dzięki czemu jest on już powszechnie znanym pracownikiem instytucji pomocowej. Kolejnym czynnikiem, który może mieć związek z poczuciem zagrożenia jest wiek asystenta. W swojej wypowiedzi Danuta tak właśnie interpretuje swoje dotychczasowe doświadczenia w tym obszarze: *Nie było takiego, które by mi w jakikolwiek sposób zagrażało. Być może, że jest to też troszeczkę…chociaż nie wiem, nie chcę tutaj jakoś mówić, że to moja zasługa ale z racji może mojego wieku i tego szacunku troszeczkę, że jednak jestem od nich trochę starsza i trochę patrzą na mnie z innej perspektywy, że nie mogą naopowiadać mi nie wiadomo co, bo ja mam już jakieś doświadczenie i wyłowię z tego, to co jest. Ale to nawet taka perspektywa tutaj, bo jeżeli mam takiego pana, który 40+ i tam też rodzina jest wieloproblemowa i on nigdy się do mnie niegrzecznie nawet nie odezwał, a ja myślę, że gdyby to była znacznie młodsza osoba od niego, to on by może i przeklinał, może w jakiś sposób ją zakrzyczał, bo czułby się silniejszy fizycznie. A tutaj nawet jak ze mną rozmawia, jak czasami później dzwoni z jakimiś zażaleniami, no to nigdy nie są przekazane w taki sposób agresywny, tylko zawsze jest to jednak z jakimś tam dystansem zrobione. Tak że nie czuję się zagrożona czy w jakiś sposób obrażana. zawsze nawet jak on ma jakieś do mnie zarzuty, to staram się to wyjaśnić, dlaczego on tak myśli, czy sądzi, że ja mogłabym jakoś inaczej w danej sytuacji postąpić.*

O swojej taktyce, dzięki której nie odczuwa zagrożenia ze strony podopiecznych opowiada Agata: *Ja nigdy tego tak sobie serio nie biorę, to z drugiej strony, staram się z nimi rozmawiać w taki sposób, że pewne kroki muszę podjąć dla dobra albo ich, albo dobra ich dzieci po prostu, i zawsze powtarzam, że, że dzieci będą najważniejsze, więc, jeżeli oni zrobią coś przeciwko – dzieciom lub coś takiego, niech sobie nie myślą, że, że ja będę trwała po prostu przy ich tutaj stanowisku. Więc jak gdyby mocno to komunikuje, że tak się, tak się będzie wydarzało i jakoś nie mam jakichś większych problemów. Raczej się staram do nich naprawdę bardzo po partnersku, bardzo po przyjacielsku podchodzić i myślę, że też mnie tak odbierają, bo już miałam po prostu takie sygnały: ,,O! Pani to potrafi pomóc przynajmniej, bo inne panie, to coś tam, coś tam a pani to się jednak przejęła, pani coś zareagowała.", więc myślę, że tak mnie odbierają – przynajmniej tak mówią!* Podejście asystentki rzeczywiście może pomóc w budowaniu pozytywnych relacji asystenta i rodziny, a na pewno nie zaszkodzi. Należy jednak

dbać o własne zdrowie i poczucie bezpieczeństwa – szczególnie przecież w tak specyficznych warunkach, jakie są charakterystyczne w pracy asystenta. W swoich wypowiedziach niewielka liczba asystentek przyznała, że jakieś poczucie lęku w pracy z niektórymi rodzinami ma. Aleksandra ma za sobą trudne doświadczenia związane z jedną rodziną. Występują tam problemy związane z przemocą oraz uzależnieniami. Ostatnie wydarzenia wskazują, że partner podopiecznej bywa naprawdę agresywny w stosunku do innych i budzi to obawy o bezpieczeństwo asystentki: *Tutaj ta dziewczyna psychopatka o twarzy tego anioła, ten partner narkoman też agresywny, bo ostatnio sąsiedzi mnie zaczepili, ich akurat nie było w domu, on sterroryzował cały blok. Sąsiedzi się go panicznie boją wzywali policję swojego czasu, no to on straszył, że on wysadzi blok w powietrze. Czyli tu straszy sąsiadów, a nie wiesz, co może zrobić i w stosunku do ciebie. I też miałam w planach właśnie chodzić tam w godzinach wieczornych, ale jednak teraz stwierdziłam, że chyba jak będą mieli tego kuratora – miejmy nadzieję, że prędzej czy później go dostaną, to niech kurator chodzi.* Julia opowiada o spotkaniach z rodziną w ośrodku pomocy społecznej. Przykre doświadczenia związane z zabezpieczeniem dzieci spowodowały, że obecnie również w przypadku tej asystentki rodzi się obawa o bezpieczeństwo podczas spotkań w miejscu zamieszkania: *Boję się, bo jak odebrałam tą dziewczynkę molestowaną, ja rozmawiałam z klientką i ta babcia mówi: ,,Kur…rozj…cię!* (wulgaryzmy) *I ja mówię do tej mojej klientki: ,,Czy pani matka do mnie mówi te słowa, bo jeżeli tak, to ja będę zawiadamiać policję, bo to są groźby pod moim adresem." No i ona mówi: ,,Nie, nie, nie, nie. No, no to tam do tej ciotki, co to dziecko wzięła." Ja mówię, że ,,no to jest niedopuszczalne", ale ja wiem, że ta babcia, ta matka mojej klientki ma taką złość na mnie, że boję się faktycznie agresji słownej, fizycznej. To jest taka no typowa patologia tam u nas, więc jakiś taki mam niepokój. Zapraszam tą klientkę już do siebie, do, do siedziby. Już tam nie chcę iść, bo czuję, że będzie po prostu jatka.* Pomimo swoich dotychczasowych doświadczeń, które miały duży wpływ na poczucie bezpieczeństwa Zofia obecnie nie odczuwa lęku w pracy z rodzinami. Jak sama opowiada – dzieci ma już dorosłe i sporą część czasu wolnego przeznacza na pracę zawodową. *Mąż wie, że w końcu przyjdę, ale też nie dzwoni i nie mówi: ,,Kiedy będziesz?" No bo on wie, że jest już późno to mówi: ,,Kobieto, bo ja nie wiem czy ty żyjesz?!" No i właśnie od czasu do czasu jest tak, że ktoś mi grozi czy coś. No i mam jednego pana, który siedział za groźby karalne. Tak to jakoś tak wszyscy mówią, że przecież kto by mi zrobił krzywdę albo coś. Pies mnie kiedyś też pogryzł, tak że byłam miesiąc na L4, w takiej rodzinie właśnie też. Ten był taki, że już siedział za to, bo on przyszedł kiedyś ten facet właśnie, dawno temu i przyłożył facetowi pracownikowi socjalnemu w ośrodku, później panią kurator zaatakował, więc on już siedział. Później naszą jedną koleżankę, pracownik socjalną i potem siedział,*

i potem miał już. Potem był już na wolności, no i potem, jak mi groził, szefowa powiedziała: ,,Nie ma żartów, idź to zgłoś!" No i dostał za mnie i za żonę byłą, za znętę. No ale on, to na ostro szedł, że ,,tą rudą kur… to zaje…" i takie…że…A my chodzimy i wieczorami, różnie, bo u nas asystenci się nie wypisują. Pracownicy socjalni się wypisują a ja se chodzę gdzie chcę. No i właściwie to nikt nie wie, gdzie ja jestem. A byłam na takim superszkoleniu kiedyś, gdzie mówili o bezpieczeństwie i tak dalej. To ja w ogóle, w ogóle nie zwracałam uwagi na takie coś, bo jak ja bym miała myśleć, w którym domu mi zaraz łeb odrąbią albo, że pan za mną drzwi zamyka i to jest niedobrze - no ja nie mam takiego czegoś w głowie na szczęście. I nawet się tych psów nie boję dalej. Doświadczenia asystentki są dość bogate w niebezpieczne wydarzenia. Niestety, nie jest to odosobniony przypadek. W pracy asystenta nie tylko takie bezpośrednie, niebezpieczne wydarzenia stanowią zagrożenie. Jest przecież całe mnóstwo innych, równie obciążających sytuacji, które mają wpływ na zdrowie i samopoczucie pracowników. Do takich negatywnych aspektów należy na pewno duże obciążenie psychiczne związane z trudnościami, jakie występują w rodzinach. W swojej opowieści Matylda odwołuje się do obciążenia związanego z chorobą u kobiety, z którą współpracowała: *Negatywne zagrożenia i problemy: zagrożeniem przede wszystkim, to jest otarcie się przede wszystkim o wypalenie i wtórne PTSD, ponieważ w mojej pracy zdarzyła mi się klientka, która miała PTSD, zaburzenie Borderline, a ja byłam po prostu sama w tej jednej…nie wiem, czy tragicznej, ta historia się jeszcze nie zakończyła. Więc osoba bez doświadczenia - mówię o asystencie – bez świadomości, czym jest zaburzenie. Bez wsparcia płynie i ląduje w psychiatryku. To jest największe zagrożenie. Największym zagrożeniem dla mnie na dzień dzisiejszy po 6 latach pracy to jest wtórne PTSD po przebywaniu w rodzinach przemocowych, po całodziennym narażeniu się, nastawianiu się na agresję lub też przemoc bierną. Bo tak jest. Bo pracujemy z matkami, z rodzicami przemocowymi, jesteśmy w tej przemocy i to jest clou – wzmocnienie asystentów o wiedzę i odporność psychiczną. Codzienne oglądanie biedy, codzienne oglądanie traum. Codzienne oglądanie przemocy jest bardzo mocno obciążające psychikę człowieka, który tam pracuje. Dla przykładu: pracownik socjalny nie jest cały czas w terenie, koordynator pieczy zastępczej - nie jest. To jest to, że asystent musi mieć swój ,,bufor" i sama superwizja niestety nie wystarczy. Bo potrzebna jest współpraca, oddech i zrozumienie kadry zarządzającej, że czasami ten tydzień w ośrodku, bez wyjścia w teren jest potrzebny.(…) Agnieszkę miałam z ,,Borderem", ona była w ciąży, ja miałam tam wizyty lekarskie, psychiatrę, wszystko, ja jeździłam z nią wszędzie. To była dziewczyna po molestowaniu, jej ojciec siedział w więzieniu – do tej pory siedzi, za gwałt na jej siostrze. One wszystkie były tam gwałcone. To nie jest tak, natrafisz na jedną czy drugą rodzinę, większość tych, tych osób jest po traumach.*

Nie oszukujmy się. Asystent musi mieć dzisiaj wiedzę – o traumatologii, musi! – zaburzenia, musi! Żeby siebie chronić, jak pomóc. On musi wiedzieć, skąd wynika uzależnienie. On musi wiedzieć, skąd wynika zaniedbanie – nie ,,bo ktoś sobie tak wymyślił i taki się urodził". Tylko jest powód. Tylko jak ten asystent ma to zrobić, skoro zarabia…..gdzie ma się wyszkolić? Ja mam zaplecze finansowe, które mi się już kończy. Niestety. I to dzięki temu ja mogłam, ja mogłam pojechać, ja mogłam się szkolić. Ja mogłam naprawdę dużo zrobić. Tylko pytanie no: po co? Po to, żeby pracownik socjalny ci powiedział, że gwiazdorzysz? Trudno, taka jestem. Asystentka uważa, że asystent powinien mieć szeroką wiedzę o różnych problemach, o ich etiologii, a także o ewentualnych skutkach. Istotnie asystent jest tą osobą, która jest w stałym kontakcie z członkami rodziny. Niemniej jednak, aby w jakiś sposób pomóc, musi też posiadać wiedzę z różnych obszarów. Nie wymaga się tu przecież prowadzenia terapii psychologicznej przez asystenta, jednak znajomość podstaw elementów psychologii, czy pedagogiki jest na pewno wskazana. Dalej asystentka wskazuje na problemy kadrowe i związek z zagrożeniem zdrowia: *Nie ma pracowników socjalnych, szkolenie się zmieniło. Na jeszcze gorsze. I ja za dwa, trzy lata będę miała nowe koleżanki, które jak wejdą w teren, to zwieją po trzech miesiącach. Sytuacja w moim mieście jest taka, że po trzech miesiącach odchodzą – bardzo dużo nowotworów. Ludzie nie dają rady, no gdzieś to musi pójść. To jest zagrożenie, największe zagrożenie , które ja dzisiaj widzę dla asystentów, to jest zagrożenie zdrowia. A teraz doszła nam pandemia. Teraz praca asystenta musi się zmienić. My powinniśmy się teraz skupić na minimalizowaniu strat. Nie podnośmy poprzeczki! Tam, gdzie się da, utrzymajmy rodzinę! Ale gdzie się nie da, reagujmy szybko!* Hania również dopatruje się w pracy asystenta trudności związanych z problemami rodziny: *Jesteśmy obciążeni fizycznie, psychicznie i nawet czasami…u mnie się trafiły groźby karalne, że ktoś podpali czy coś, ale to już mąż, który gdzieś tam przebywał w zakładzie karnym, tak to wygląda. Rodziny, jeżeli nie widzą korzyści z tego, to nie chcą współpracować. Młodzi, gdzieś tam osiemnaście pokończą i za chwilę będą mieli swoich asystentów. Jeżeli chodzi o rodziny takie z zaburzeniami takimi psychicznymi, to też jest trudność w dostępie do psychiatrów, na naszym terenie nie ma psychiatrów, jest tragedia a wszystko jest prywatnie, a nie zawsze te rodziny stać, my nie możemy ich finansować jakoś tam i to też jest trudność, że bez odpowiedniej diagnozy sam asystent nie jest specjalistą, żeby pracować z taką osobą. To nie jest łatwa praca z takim człowiekiem i na pewno potrzebna praca z psychologiem, z psychiatrą, z jakimś terapeutą jeszcze i to jest to, że nie mamy. Ja miałam panią z cukrzycą i miała wszystkie zaburzenie, a ja tak właśnie myślałam, że powodem może być cukrzyca, że ten skaczący cukier. I tak się okazało, że ten cukier jest troszeczkę unormowany, troszeczkę jest lepiej ale zaburzenia pozostały, tam jeszcze pozostało takie coś.*

Brak dostępu do specjalistów powoduje większe obciążenie dla asystentów rodziny. Z jednej strony konieczna jest współpraca z rodziną, w której występuje problem zaburzeń psychicznych. Wiadomo, że choroba występuje, jednak nie ma odpowiedniej terapii, nie ma nawet dobranych leków. Pozostaje pracować nadal i przetrwać wszelkie przejawy zaburzeń. Z drugiej strony asystent ma wspierać i pomagać rodzinie. Zazwyczaj próbuje różnych środków i metod. I znów mamy do czynienia z dodatkowym obciążeniem – po to, aby jak najlepiej współpracować z rodziną, to asystent poszukuje rozwiązań. Dochodzi jeszcze większa odpowiedzialność. Praca z każdą rodziną jest niezwykle odpowiedzialna, jednak tam, gdzie występują zaburzenia psychiczne, niepełnosprawność intelektualna czy też uzależnienia – ten poziom odpowiedzialności wydaje się wzrastać. Istnieje tam bowiem większa obawa przed sytuacjami kryzysowymi, gdzie potrzebna będą nagłe działania czy też niestety dojdzie do interwencji medialnej, coraz bardziej powszechnej w obecnych czasach. Julia przedstawia swój punkt widzenia: *Oni są często uprzedzeni do instytucji, że dużo czasu zajmuje mi wybudowanie zaufania, że ja chcę faktycznie pomóc. Negatywy to też kurczę czasami przekraczają te granice, bo nie wiem – piszą smsa po nocach, że już sobie nie dają rady i zostawiają o 21.00 smsa: „Ja już sobie nie dam rady…" i to jest takie obciążające. Ja już nie dzwonię o tej 21.00, trudno. No jak ktoś sobie strzeli głowę, no to już…A na drugi dzień się okazuje, że nie wiem – mąż zjadł jakiś prezent. Że potrafią z takiej małej rzeczy nakręcić takie sceny. Duże obciążenie, to jest negatyw. Jednak się ma poczucie odpowiedzialności za tę rodzinę, nawet jak nie do końca możemy na nich tak wpłynąć i mieć odpowiadać za to, czy pani pije czy nie pije, to i tak podświadomie jakoś tam się człowiek martwi. To są te negatywy.* Agata uważa, że praca asystenta jest niezwykle obciążająca i jednocześnie niedoceniona. Porównuje tu zawody zupełnie od siebie różne, podkreślając, że grupa zawodowa nauczycieli jest niezwykle uprzywilejowana: *Nie dość, że ich psychologiem, to też psychologiem na telefon. - „Dzisiaj mam problem, zadzwonię sobie do, do pani Agaty, ona przyjdzie, wysłucha mnie i jeszcze mi pomoże to, to załatwić." I jak pani gdzieś tam w urzędzie siedząca 8 godzin przy papierkach, ja mam taką samą ilość urlopu, no to też jest dla mnie mega niesprawiedliwie. Więc to fajny zawód, bo naprawdę mi się podoba i uważam, że jest potrzebny i powiem ci szczerze, że ludzie wiedzieli bardziej na jakiej zasadzie asystent funkcjonuje, to by, to by przypuszczam było 100 razy więcej zgłoszeń niż, niż jest do tej pory, ale taka duża niesprawiedliwość. Tutaj mną, mną targa, ale ja jestem dopiero siedem miesięcy, więc pewnie tego tyle nie odczułam, jak, jak dziewczyny, które pracują już kilka lat, bo to wyobrażam sobie jakie to musi być dla nich obciążające, jak gdyby ministerstwo się tutaj zamyka na te wszystkie głosy nasze i robi totalną olewkę. Jesteśmy na szali, ja czuję świadomie czy podświadomie, że jesteśmy o wiele niżej, jest*

to tak, tak pomijany zawód i zawsze słuchałam od nauczycieli, byłam kilka lat pod kartą nauczycieli – jak to oni są pomijani, biedni, a tak porównując oba te zawody, to powiem ci, no nauczyciel, no kurczę ma luksus! I też już miałam takie wrażenie – gdyby nie to, że ja lubię pracę w terenie, ja nie lubię siedzieć na tyłku i patrzeć w ten komputer, tylko lubię jak coś się dzieje, zmienia, jak coś funkcjonuje, bo niestety praca nauczyciela jest taka trochę siedząco…raczej siedząca, może nie przed komputerem, ale gdzieś tam, gdzieś tam siedząca. To bym wróciła do szkoły, bo naprawdę przywileje takie, jakie mają nauczyciele, a w porównaniu do asystenta, no to po prostu jest śmiech na sali. O dużym obciążeniu psychicznym opowiada również Renata: *Ciężka to jest robota. Ciężka praca. Dużo kosztuje, dużo takich emocji. Jak człowiek jest bardzo wrażliwy, no to po prostu cierpi. To jest taka sztuka, sztuka jest się zdystansować, bo to trudno jest odwiesić fartuch po pracy i nie przeżywać. To się przeżywa, to siedzi w głowie.* Agata w swojej wypowiedzi wspomina o zmęczeniu psychicznym związanym z problemami rodzin: *Negatywne to jest chyba takie przemęczenie psychiczne, bo jak są takie dni, gdzie naprawdę tych jakichś tam problemów się nagle tysiące nawarstwi, to naprawdę czuję, czuję takie zmęczenie – przychodzę do domu i czuję takie zmęczenie psychiczne. To taki największy negatyw, myślę, że w tym jest. Jeśli chodzi o finanse i takie rzeczy, no to mała motywacja – w tym momencie do pracy. Jeszcze do tego ci Ukraińcy doszli, czyli zajęcie się tym wszystkim, przygotowanie im lokum i tak dalej, i wszystkie te rzeczy się nagle tak nawarstwiły, to człowiek by miał ochotę iść na jakiś urlop, a urlopu ile mamy, tyle mamy. I albo wybierasz, żeby z dziećmi być na wakacje albo wybierasz, żeby sobie odpocząć, więc to też jest jak gdyby tak mało motywujące. To wszystko co się zbiega na, nasze tutaj do ministerstwa pisma, czyli brak dodatku terenowego i brak tego urlopu dodatkowego. To jak gdyby wszystko się w całość zapętla i faktycznie – myślę, że te dwie rzeczy chociaż żeby było, to, to człowiek by zupełnie inaczej myślał o tej swojej pracy.* Alicja mówi: *Na pewno negatywem tak szeroko pojętym będzie właśnie to, że praca stwarza zagrożenie takim dużym obciążeniem psychicznym i tutaj mam na myśli, takim najbardziej negatywnym doświadczeniem, to na pewno jest odbiór dziecka w naszej rodzinie. Rodzinie, którą się opiekujemy. Nie spotkało mnie nic i nie wyobrażam sobie nic bardziej negatywnego. Czyli po prostu no odbiór dziecka i później właśnie…bo niby nie uczestniczymy bezpośrednio, ale wiadomo. No i oczywiście też mi się wydaje, że obciążenie psychiczne towarzyszy też takim właśnie gorszym spotkaniom w rodzinach. Może być tak, że to jest raz w miesiącu, może być raz w tygodniu albo codziennie właśnie może się zdarzyć tak, że właśnie coś zaburzy naszą współpracę. Mamy jakieś nieprzyjemne, no nieprzyjemną jakąś taką konfrontację. Właśnie te konfrontacje też są takie trudne, bo…bo w sumie nie my powinniśmy być ingerentami a czasami musimy wejść w taką*

rolę mniej przyjemną i obciążającą. Więc na pewno ja odczuwam to, jeżeli mam taki jakiś cięższy dzień, cięższą rozmowę, trudniejszą z rodziną, czy w sprawie rodziny. Coś się takiego wydarzy, to na pewno jest to no negatywne w naszej pracy, że w mniejszym lub większym zakresie jednak jesteśmy obciążeni psychicznie jakimiś negatywnymi sytuacjami w rodzinach. O trudnościach związanych z odbiorem dzieci, czyli umieszczeniu poza rodziną biologiczną mówi też Małgosia: *Najbardziej przykre są dla mnie odbiory. Pierwszy przeżyłam strasznie i to było najgorsze. Nie uczestniczyłam wcześniej w odbiorach dzieci, bo my nie uczestniczymy ale ta cała tutaj oprawa; jak to się wydarzyło; jak to wszystko wyglądało to było dla mnie straszne, bo to była rodzina z którą byłam już sporo czasu, szłam na urlop macierzyński i dawałam informacje, że jest rodzina do zakończenia, bo się wypracowała przez 2 lata. Nastąpił nawrót choroby alkoholowej, jak przyszłam nie było już co zbierać. Byłam z nimi strasznie blisko, to nie jest tak, że nie możesz się emocjonalnie związać, to jest bardzo trudne, a są rodziny, tak jak są ludzie, których się mniej lub bardziej się jakoś lubi. Ja mam często tak, że są dzieci, które kradną moje serce i tam był chłopiec, nastolatek - Szymon. Teraz ma 16 lat, bo to było w maju. Nadal ma 16 lat. Po prostu serce mi pękło. Serce mi pękło, bo już nie można było…Ciągłe interwencje, przychodziłam a oni byli cały czas pijani oboje. Do tego był dorosły brat, narkoman. Nie szło już tutaj i to jest dla mnie przykre.*

Brak współpracy ze strony członków rodziny to kolejny negatywny obszar w asystenturze wskazany przez badane. Żaneta w swojej historii doświadczyła dość niecodziennej sytuacji związanej właśnie ze współpracą: *Negatywne doświadczenia to są takie jak: mimo to, że się z kimś umówię, to ktoś postanowi nie otworzyć mi drzwi, no to dwa razy miałam taką sytuację dotychczas i nie wiem dlaczego, ale jakoś po prostu dla mnie jest to strasznie przykre, że jesteśmy umówieni a ktoś postanawia udawać, że nie ma go w domu. Bo ja wiem, że on jest w tym domu, bo to jest osoba, która nigdzie i nigdy nie wychodzi, ale postawia nie otworzyć tych drzwi i mi jest wtedy przykro, tak po prostu jako człowiekowi. Więc to takie negatywne. Negatywne jest też takie doświadczenie: jest rodzina biologiczna, która stara się o odzyskanie dzieci, ale to jest tylko mama, u tej mamy gdzieś tam w tle jest też jakaś choroba psychiczna, jeszcze do końca niezdiagnozowana i mama ma przymus współpracy z sądu, i rozumie tą moją obecność jako coś po prostu zakłócającego jej życie i tak niepotrzebnego, i ona już kilka razy składała pismo, że ona rezygnuje, że ona już nie chce, żeby ktoś do niej przyjeżdżał. Równocześnie bardzo ładnie stara się o to, żeby dziecko wróciło do domu i tak dalej. Natomiast nie chce udzielać informacji, bo tak to trochę ona rozumie, że to bardziej wynika z mojej wścibskości? Że ja ją pytam, kiedy ja ją pytam, kiedy ma zaplanowaną wizytę u psychiatry. Albo czy regularnie bierze leki: czy to są te same leki, czy zmieniła leki. Więc ja też jej tłumaczę,*

że takich informacji też żąda ode mnie później sąd. Że to jest na pani korzyść, jeżeli to się dzieje, i ona ma z tym strasznie duży kłopot, bo ona uważa, że to jest jej prywatność i w ogóle, i to są takie momenty, kiedy ona współpracuje przez 3 miesiące super, o wszystkim informuje świetnie. Później jest jakiś spadek i trochę się wtedy kłócimy ze sobą – znaczy w cudzysłowiu można powiedzieć, bo ja po prostu daję jej wtedy jakiś oddech, a ona w tym czasie jedzie w teren, czyli jedzie do naszego ośrodka, idzie na skargę do pracownika socjalnego, do kierownika; pisze oświadczenie, że ona w ogóle rezygnuje ze wszystkiego, żeby nikt o niej już nie myślał w ośrodku, i później tam po miesiącu, wszystko zaczyna wracać do normy. Więc to są dla mnie takie momenty, kiedy te osoby po prostu, uważają, że ja jestem przeciwko nim. Brak chęci, opór przed podejmowanymi działaniami a w tle sytuacja dziecka umieszczonego w pieczy zastępczej, to z pewnością nie jest wymarzony przypadek dla asystenta rodziny. Rodzina zobowiązana, jednak niewspółpracująca, liczne skargi do pracowników ośrodka. To wszystko niekorzystnie wpływa na samopoczucie asystenta rodziny. Helena wspomina o braku odpowiedniej komunikacji między asystentem a rodziną: *Miałam zdarzenia takie, które były przykre po ludzku, gdzie powiedzmy pracując długo z rodziną okazywało się, że rodzina ma jakiś problem, że coś tam ciąży, że coś tam uwiera, że coś jest źle i ja pracuję z rodziną i po pół roku się dowiaduję, że miało miejsce jakieś zdarzenie. To są dla mnie takie przykre rzeczy, takie, które też wiem, że być może byłabym w stanie też pomóc, coś poradzić, no tak zadziałać, żeby pewne skutki nie wystąpiły. Żeby te negatywne konsekwencje nie spotkały powiedzmy dzieci, natomiast nie wiem o czymś, i po prostu nie jestem w stanie zadziałać. To tak bardzo negatywnie. Takie rzeczy się zdarzały. (...)Myślę, że tych sytuacji jest tak dużo, a jeżeli chodzi o brak współpracy to pojawiają się, chyba pierwszy raz, odkąd jestem asystentem, mam rodzinę, która faktycznie wykazuje brak współpracy i to, rodzina, z którą pracuję obecnie od dopiero - ja wiem – trzech miesięcy. Być może, że to się gdzieś z czasem zmieni. Albo takich przykrych sytuacji, dziwnych sytuacji. Pojawiła się jakiś czas temu w mojej tutaj sferze współpracy taka rodzina, która insynuowała i tak mi wprost ale też na zewnątrz, że ja być może jestem źródłem tego, że pewne sytuacje z ich życia, wychodzą w sferę publiczną. Czyli tutaj troszeczkę byłam pomówiona o rozmowy, które ja prowadzę z rodziną, że je gdzieś przekazuję i one trafiają w sferę całkowicie publiczną. Myślę, że to było dla mnie takie dość trudne i ciężkie, no bo jednak jestem osobą, która nigdy takich zachowań nie przejawiała i bardzo uważam na to, jak nawet z pracownikami socjalnymi gdzieś tam tutaj się kontaktuję, na to, żeby po prostu każda informacja, która, która jest, żeby ona była przekazana w sposób taki staranny i taki sposób, który tutaj będzie chronić to, co dzieje się w tym domu. Tak że tu była taka niefajna sytuacja i takie zdarzenie właśnie miało miejsce.* Zdarza się, że rodziny, które współpracują z asystentem

uciekają do kłamstw, aby wykazać się z jak najlepszej strony, co wielokrotnie wybrzmiało podczas wywiadów. Sytuacja Danuty ukazuje trochę inny mechanizm, który również oparty był na kłamstwie, w tym wypadku dziecka. Chłopiec, pomimo zbudowanej relacji z asystentem ukrywał uzależnienie rodzica: *Wtedy miał chyba 12 lat, teraz ma 15. Teraz został zabrany właśnie przez tatę, ponieważ no w życiu mamy rządził alkohol od zawsze i tak rządzi. I on się tą mamą cały czas opiekował. On – nawet przyszłam, nawet podczas wizyt się tak zdarzało, że mama leżała pijana na łóżko, i pomimo tego zaufania, które u niego miałam, on wiedział, że nie może mi tego powiedzieć, tylko kłamał, że mamy nie ma, że poszła do sklepu a ewidentnie leżała na tym łóżku pod kołdrą czy tam kocem. Albo jak słyszał, że idę, bo czasami tam z kimś rozmawiałam po drodze, albo pies szczekał i on wychodził przed dom, jak ktoś szedł i on z marszu już mówił, że mamy nie ma w domu, że wyszła do sklepu, najczęściej tak mówił, że wyszła na zakupy do sklepu po chleb.* Wypowiedź asystentki wskazuje na dużą bezradność asystenta, a co za tym idzie – gorszą współpracę. Beata opowiada o swoich doświadczeniach związanych z współpracą: *Bezradność. Na początku totalny brak cierpliwości. Egocentryzm moich podopiecznych, natarczywość, dzwonienie w weekendy, zanim to wszystko wypośrodkowałam – początki były trudne. Takie podejście: ,,No bo przecież mi się wszystko należy". Więc, tak jeden mi podopieczny zarzucił: ,,Przecież no ja jestem tylko do dzieci, nie powinnam się wtrącać w ich sprawy finansowe!" O też, że tacy bywają agresywni, potrafią rzucić takim czy owym słowem. I człowiek dalej musi z nimi współpracować na moje nieszczęście. To takie główne bardziej.* Sytuacja nie wygląda lepiej w przypadku Dagmary: *Mam taką rodzinę, gdzie z końcem lutego odzyskali dzieci, bo dzieci były w pieczy zastępczej. Od tego czasu tylko raz się z nimi spotkałam. Na tej zasadzie, że cały czas po prostu albo mi nie odbierają telefonów, albo jak już się umówię na wizytę, to później coś tam wymyślają i tej wizyty nie ma. Podejrzewamy z panią kierownik i panią kurator, że tam jest powrót do nałogu, bo tam oboje rodzice pili. Są rodziny, które nie chcą współpracować, a są rodziny, które współpracują bardzo dobrze, bo im na tym zależy. Mam czasami w niektórych rodzinach wrażenie, że to jest na zasadzie, że ja po prostu jestem tam, żeby się mogli komuś wygadać, różnie mają, nie umieją sobie sami ze sobą dać rady*. Brak kontaktu, obawy przed ingerowaniem w sprawy rodzinne to częste przyczyny zdecydowania o niepodejmowaniu współpracy z asystentem. Prowadzi to i tak najczęściej do dalszych działań, które zmierzać będą do ograniczenia władzy rodzicielskiej, szczególnie jeśli mowa o uzależnieniu członka rodziny. Tu sytuacja już jest o tyle trudna, że wyczerpano możliwości – rodzice mają ograniczoną władzę, dzieci nawet przebywały w pieczy zastępczej, więc brak tej współpracy z instytucjami na pewno nie jest korzystny dla rodziny. Brak współpracy po wcześniej

interwencji asystenta, to także nierzadka sytuacja, o której opowiedziała Martyna: *Taką mam rodzinę, pracowałam…Matka schizofrenia, tam jest rodzina zastępcza. Ten dziadek się opiekuje wnuczką. No to trochę trudna sytuacja jest, bo musiałam podać na policję jak syn nad tą matką bardzo, znęcał się fizycznie. I był nagrany filmik, córka nagrała filmik. Ja musiałam niestety to podać na policję. Od tamtej pory ten dziadek nie może na mnie patrzeć. To było nagranie, to był filmik. Musiałam, no niestety musiałam to zgłosić na policję, bo to nagrała jeszcze to jego wnuczka. Bo już stwierdziła, że ma dosyć tej sytuacji w domu i przesłała mi, po czym właśnie, że to moja wina, że niepotrzebnie to zrobiłam, że niepotrzebnie z tym poszłam na policję. Ta matka normalnie przychodzi, bo ona ma leczenie, ale tak ma kontakt i w ogóle. Przychodziła i też przychodzi też ta córka - ta wnuczka tego pana. Ale teraz to nie ma współpracy w ogóle, tylko jest z tą matką. Tam tylko jest taka kwestia higieniczna u niej. Poprawa higieny. Wcześniej wchodziłam do domu to wiadomo, były takie działania – i porządki, i taki ten dziadek był zadowolony, i taka też praca z tą dziewczynką. Ale po tym wszystkim urwało się. Ta współpraca.* Dalej dodaje: *Postawione mieli zarzuty. To jest jedyna rodzina zastępcza z naszego powiatu, która ma nadzór kuratora, jedyna rodzina zastępcza! To jest rzadkość, to jest rzadkie, bo to on…bo to oni mają dawać przykład.* To dość niespotykana sytuacja, kiedy rodzina zastępcza ma nadzór kuratora. Wypowiedź asystentki pokazuje również bardzo poważny problem, związany właśnie z brakiem współpracy z rodziną po podejmowanych działaniach interwencyjnych. Istotnie – w takich sytuacjach zbudowane relacje i zaufanie zostaje niestety zburzone. Jeśli wskazywana dla asystenta jest rola przyjaciela, towarzysza, to na pewno podejmowanie takich działań nie jest w opinii członków rodziny wpisane w taką rolę. Wydawać by się mogło, że oczekują oni wtedy rozmowy i zatajenia przed pozostałymi instytucjami, bądź też ogólnie udawania, że wydarzenia, które wymagało interwencji w ogóle nie było. Tak też było w sytuacji asystentki, która dalej wspomniała, że zdaniem dziadka dziewczynki niepotrzebnie zgłaszała fakt przemocy na policję i mogła z nim porozmawiać. Nieistotne dla dziadka okazały się powody podjęcia takiej decyzji i nie przyjmował do wiadomości, że asystentka kierowała się dobrem i bezpieczeństwem dziecka, które u niej szukało pomocy.

Sytuacja Justyny również nosi znamiona braku współpracy, jednak związana jest nie tyle z całościowym podejściem do sytuacji problemowej rodziny a jedynie niektórych obszarach – w tym wypadku związana jest z problemami dotyczącymi dziecka: *Negatywne doświadczenia zawodowe, no to sytuacja z dziś - rodzina z chłopcem, który jest zagrożony niedostosowaniem społecznym. Natomiast rodzice widzą problem tylko w dziecku, w sobie nie widzą żadnego problemu. Problem myślę nie do końca tylko z tym niedostosowaniem społecznym – problem dużo, dużo głębszy, tylko to jest nowa rodzina, jeszcze nie do końca ich*

że tak powiem ,,rozgryzłam". Zaproponowałam po prostu rodzinie jedno rozwiązanie. A oni: ,,No nie, bo nas pani oskarża! My wszystko źle robimy a on jest dobry!" Tak że to takie niezastanowienie się nad tym, że ,,a może ja jednak bym coś popracował nad sobą?" tylko od razu taka spychologia na mnie, że ja zła, bo ja powiedziałam, że dziecko dobre, a oni źli. Każde takie zdarzenie, zderzenie z sądem, zderzenia z zeznawaniem często na niekorzyść rodzin, no to też są takie negatywne. Trudno tu też uznać, że rodzina będzie współpracować z asystentem czy też nie. Niemniej jednak rodzice często nie widzą innych możliwości - pracy zarówno nad dzieckiem, jak i nad sobą i swoimi kompetencjami rodzicielskimi.

Lidka ma doświadczenia we współpracy z rodzinami, które wielopokoleniowo korzystają z pomocy społecznej, w tym także asystenta rodziny. Niestety, ta współpraca nie przebiega jednak pomyślnie: *To naprawdę z pokolenia na pokolenie. Bo na przestrzeni 10 lat, to już jest tak, że ja byłam asystentem jakiegoś nastolatka, w rodzinie jakiegoś nastolatka, a teraz jestem w jego rodzinie, gdzie on jest ojcem malutkiego dziecka. Zdarza się tak – 10 lat pracy to trochę. I tak samo mam w kurateli. Bo też równocześnie jestem też 10 lat. Gdzie byłam kuratorem małolata, a teraz jeżdżę do niego jako ojca. Gdzie bije dzieci. I ja pamiętam, że jego ojciec robił to samo i on teraz robi to samo. (...) oni się mniej boją. Kiedyś, jeżeli ktoś straszył, że popularna ,,opieka" wejdzie ci do domu, to każdy się bał albo już nie daj Boże sąd! Dzisiaj my jesteśmy tylko babami z opieki, a jak ktoś jest bardziej chamski to używa gorszych określeń. I to w oczy nikt nie powie ale ja wiem, co się dzieje za zamkniętymi drzwiami. Bo mam taką panią, która się nie krępuje – ja do niej zachodzę a ona: ,,O k....mać! Znowuś przylazła?!" Ale muszę tam iść, no co mam zrobić?*

Mówiąc o negatywnych obszarach asystentury rodziny, wypowiedzi asystentek przedstawiały też trudności we współpracy z innymi osobami, instytucjami. Te negatywne obszary zostały szeroko omówione w sekcji poświęconej współpracy, jednak z uwagi na to, że pojawiają się one również w odniesieniu do innych osób, to część z nich przywołuję. Wypowiedzi asystentek o napotykanych trudnościach, negatywnych wydarzeniach z udziałem innych osób, stanowią dużą część materiału. Do takich przykrych, negatywnych zdarzeń Weronika zalicza rozmowy z dyspozytorem oraz współpracę z policją czy służbą medyczną w polu działań interwencyjnych: *Czasami miałam problem jak dzwoniłam na policję, bo potrzebowałam, żeby przyjechali zrobić badanie alkomatem, więc nieprzyjemny ten dyspozytor. Nieprzyjemny dyspozytor i długie oczekiwanie na policję. Bo oni jak słyszą OPS, że ktoś z OPSu dzwoni, tak samo karetka…to są dwa problemy takie, że jak oni słyszą, że OPS to tak za bardzo nie chcą przyjeżdżać. Jeszcze dopowiem - jeżeli dzwonimy na numer bezpośrednio na naszą komendę, to jest inaczej. Natomiast są takie dni czy takie godziny, że już*

nie da się dodzwonić, to wtedy przez 112 to już jest gorzej. Natomiast jeśli chodzi tutaj o chłopaków (policjanci z miejscowej komendy)*, jak się dzwoni do nich od razu czy do dzielnicowych to z tym nie ma problemu.* Danuta opowiada o swoich doświadczeniach dotyczących wzywania policji do rodziny: *Raz jeden też mi się zdarzyło, że miałam taki mało miły komentarz z policji, bo zgłosiłam wtedy interwencję wieczorem już koło godziny 21.00, gdzie dziecko, gdzie po prostu dziecko pisało mi na Messengerze, że się boi, jest z babcią w domu, a mama z wujkiem piją alkohol i się kłócą. I wtedy zgłosiłam interwencję już jako ja. Żeby policja tam podjechała i sprawdziła, panowie zanim się zebrali i dojechali to się już okazało, że już w domu jest cisza i dom zamknięty i nikt nie otworzył. I potem pan policjant przy którejś wizycie u nas powiedział, że pani Danusia, jak robi jakieś zgłoszenie to powinna wiedzieć, co się tam naprawdę dzieje. Ja wtedy w zasadzie nawet tam nie byłam, ale to też nie mam podstaw podejrzewać, że dziecko kłamie. Bo jeżeli ja wiedziałam, że dziecko nie zadzwoni…zresztą to jest logiczne, że ono nie zadzwoniło, bo rozmowę telefoniczną słychać. Natomiast jak on sobie gdzieś tam siedział z telefonem czy z komputerem, to spokojnie na Messengerze może pisać wiadomości i to nie zwraca uwagi dorosłych osób, co on robi. Więc nawet nie usiłowałam do niego dzwonić, żeby to potwierdzić czy w ogóle rodziców, żeby potwierdzić ten fakt, wystarczyło mi, że on napisał, że nie czują się z babcią bezpiecznie, bo tamci piją i kłócą się między sobą. No a panowie potem skomentowali, że to nie było wiarygodne zgłoszenie*.

Justyna w swojej pracy asystenta doświadczyła nieprzyjemności oraz podważania kompetencji przez sołtysa wsi, w której mieszkała współpracująca rodzina: *Miałam taką nieprzyjemną sytuację, z sołtysem jednej wsi, w której miałam rodzinę. Ponieważ pani sołtys o godzinie wieczornej – napisała do mnie SMSa, żebym ja pożyczyła pieniądze swojej podopiecznej, swojej rodzinie, szybkim przelewem, ponieważ to ja pracuję w GOPSie i to chyba GOPS takie rzeczy powinien załatwiać, tak że tutaj taką miałam sytuację, no i też później ta rodzina miała sprawę o ograniczenie władzy rodzicielskiej. Troszeczkę taka rozhukana sprawa, bo nie działy się tam takie rzeczy, jakie po prostu nam ludzie zgłaszali - między innymi ta pani sołtys. No i później ta pani sołtys, chcąc się wybielić, zrzucała dużo rzeczy na mnie – że to ja mówiłam, że to ja pokazywałam. Była też na rozmowie u wójta, że ja jestem troszeczkę za rzadko w rodzinie, że trochę za krótko jestem, że powinnam może częściej przyjeżdżać, że dlaczego ja z rodziną rozmawiam o tym, a nie o tym? Dlaczego ja im coś takiego powiedziałam? Tak że nie wiem skąd miała informacje, bo od rodziny tego nie miała. A później, też dowiedziałam się, co mówi na nasz temat, bo ojciec w tej rodzinie rozmawiał z nią przez telefon i nagrał całą rozmowę, tak że no pani bardzo ładnie nas określiła królewnami śnieżkami z GOPSU. Tak że,*

tak że bardzo mi to utkwiło w pamięci, te śpiące królewny, tu miałam taką nieprzyjemną sytuację, z tą panią. Pani chciała być kierownikiem moim? Miałam się przed nią spowiadać? Sprawozdania zdawać? Tak że tutaj była taka nieprzyjemna sytuacja. Aczkolwiek teraz pani bardzo ładnie się do nas odnosi – i dzień dobry, i tego. No potrzebowała zaświadczenia z GOPSu – akurat ja do niej wyszłam. No bardzo miła, spokojna, grzeczna. To ja też niestety nie mogłam jej jakoś użądlić w jakiś sposób. Tak że to była, to była jedyna sytuacja. To była jedyna sytuacja, taka niemiła. Sołtys wsi nie jest osobą, która pełni jakikolwiek nadzór nad pracą asystenta. Nie współpracuje również bezpośrednio na rzecz rodziny. Oczywiście – jako osoba, która zna sytuację rodziny, która może w jakiś sposób wesprzeć, może też działać i współorganizować różne działania pomocowe, jednak nie jest w żaden sposób do takich działań zobligowana.

Krystyna zwraca uwagę na inny problem, który związany jest ze współpracą: *Naprawdę wydaje mi się ten zawód bardzo odpowiedzialny. I często jako asystenci mam poczucie, że jesteśmy samotni w tym działaniu. Że brakuje takich rozwiązań systemowych, to są jakieś takie pozorne ruchy, ale niewiele możemy, bo nawet nie mogę wolontariusza przesłać, bo muszę mieć 500 umów popodpisywanych zanim wejdzie w środowisko. Jakiejś pracy – pani by mogła iść– sprzątać na czarno, tam gdzieś pomóc, to ja nie mogę tego załatwić znowu, bo będzie, że ja to robię a pani po prostu… ja widzę, że nie ma pieniędzy i chciałaby pracować i, i ktoś się do mnie zgłasza, że ma taką możliwość. Wszystko jest takie okupione formalnościami, które utrudniają taką realną pomoc tym osobom. Bo ja mam poczucie, że ja mogę motywować, instruować, ale faktycznie jak mam możliwość takiej pomocy, to często trochę naginam to prawo.*

Dość długa wypowiedź Żanety opisuje sytuację związaną z próbą pomocy dziecku, które potrzebowało konsultacji psychiatry w związku z możliwą próbą samobójczą – fragment wypowiedzi został już wcześniej przytoczony. Sytuacja dotyczyła dziewczynki, która się okaleczała, miała pocięte przedramiona. Po konsultacjach z ośrodkiem interwencji kryzysowej zdecydowano, że dziewczynka pozostanie w domu. Nie spotkało się to jednak z akceptacją kierownika, który zdecydował, że asystentka powinna pojechać do rodziny: *I że mamy jechać z pracownikiem socjalnym i wezwać pogotowie, i tą dziewczynkę zabezpieczyć. I w międzyczasie jak my tam byłyśmy na miejscu i już zaczęłyśmy o tym rozmawiać, to zadzwoniono do nas z poradni, żeby ta dziewczynka przyjechała do poradni psychologiczno – pedagogicznej na taką konsultację właśnie interwencyjną z psychologiem. No i tam ta konsultacja też tak średnio wypadła, no i ja w tej poradni podjęłam decyzję, żeby zadzwonić po to pogotowie. No i zostałam z tym sama. Dostałam po prostu taki opierdziel z góry na dół od dyrektorki poradni, ratownicy nie chcieli zabrać tej dziewczynki, bo stwierdzili, że tu w ogóle ,,Jakie zagrożenie*

życia?! Zagrożenie życia to jest wtedy, jak krew się leje – to jest zagrożenie życia!" Więc ja po prostu byłam sama i dość ostra była rozmowa pomiędzy trzema ratownikami medycznymi, dwoma policjantami, i pani dyrektor poradni, która mówiła, że ona tutaj nie widzi żadnego zagrożenia życia, że co ja sobie tutaj wymyślam – natomiast po odjeździe tych służb, pani dyrektor powiedziała do mamy tej dziewczynki, żeby mama lepiej z nią pojechała do psychiatry na oddział, do szpitala, do Gdańska. Ja mówię do tej pani dyrektor: ,,No ale teraz mama pojedzie, jest już godzina 16.00, mama pojedzie tam nie wiadomo, czy ją teraz przyjmą, nie wiadomo, czy jest miejsce na obserwację, i ona będzie musiała jechać do Stargardu? Kolejne 60 km?" I po odjeździe służb medycznych i policji, pani dyrektor zmieniła w ogóle swoje rozumienie tej całej sytuacji, i nagle powiedziała, że teraz, jak one są już poza poradnią, to to jest moja odpowiedzialność. Że teraz to ja już zaczynam pracę, i ,,może pani je zawiezie?" (czyli ja). Ja mówię, że no niestety, ale ja nie mogę przewozić podopiecznych. Więc to była taka sytuacja, kiedy później, jak sobie to już analizowałyśmy w ośrodku na zimno, szkoła powinna podjąć te działania na terenie szkoły, w ten poniedziałek, więc nie powinni tutaj delegować tego na nas, nie powinni tego dziecka wypuszczać ze szkoły po prostu. Więc to była taka jedna, że tak powiem ,,sporna" sytuacja. W tej sytuacji niewątpliwie zawiodły różne osoby, które przecież miały świadomość zagrożenia. Błędy, które popełniły osoby dorosłe, stanowiły niestety realne zagrożenie życia dziewczynki. Co prawda, wszystko zakończyło się dobrze, jednak sytuacja opisana przez asystentkę ukazuje, jak wyglądają problemy we współpracy z jednostkami, nawet podczas kryzysowych zdarzeń, gdzie wymagana jest interwencja innych. Dobrze byłoby wdrożyć odpowiednie procedury, dzięki którym współpraca byłaby spójniejsza, a asystent rodziny nie byłby jedyną osobą odpowiedzialną za podjęte decyzje i działania.

Kolejna historia, to historia Renaty która brała udział w przekazaniu dzieci do domu dziecka zgodnie z postanowieniem sądu. Renata opowiada tu o braku zrozumienia sytuacji dziecka, gdzie chłopiec ,,wrzucony" do nowej szkoły, nie napisał testu i tym samym – decyzją rady pedagogicznej – nie otrzymał promocji do kolejnej klasy: *I jak potem ja go pytałam, to były tam też inne dzieci – nie był sam, tylko był wśród innych dzieci I on ten test...taki był zagubiony ogólnie, tak jakoś to nie sprzyjało temu komfortowi. I problem się o tyle zrobił, że na radzie pedagogicznej, i po radzie pedagogicznej, która zaraz niedługo się odbyła, mamę poinformowano, że dziecko będzie niepromowane. Z tego powodu, że nie zrobiło tego testu. I ja tak byłam w totalnym szoku, bo mówię: ,,Jak to? Dziecko w złej kondycji psychicznej, nieprzygotowane, po traumie takiej rozstania z matką, wstawione do warunków jemu niesprzyjających, w jakiejś klasie, pisze test, w ogóle nie jest skupiony na zadaniu, no chyba z wiadomych względów!" On nie był gotowy na to, a oceny jego, które z PCPRem przywieźliśmy*

do dyrekcji z tamtej szkoły, to były dobre oceny, z dobrą opinią o dobrze funkcjonującym dziecku! Więc nie było żadnych przesłanek do tego, żeby jego nie klasyfikować. No i ja - bo ta matka tam tak strasznie płakała, bo dla niej to był taki zawód - pedagog szkolny też się zainteresował i w sumie byliśmy wszyscy tacy w niezgodzie: ,,Co się tu wydarzyło?" Dziecko przyszło, nie zaaklimatyzowało się, jest w problemie, tutaj nagle go jeszcze karają, że będzie powtarzał rok. W rezultacie ja postanowiłam tą sprawę wyjaśnić, bo mama nie była w stanie nawet rozmawiać, bo po prostu była tak znerwicowana całą tą sytuacją. Więc po prostu ja zadzwoniłam do szkoły, do której to dziecko tam miało uczęszczać, parę dni właśnie tam było i te testy. I pani dyrektor z tej szkoły, kiedy jej się przedstawiłam i że reprezentuję mamę i właściwie za jej zgodą tutaj, chciałabym porozmawiać o tej sytuacji – co się wydarzyło, bo mama nie umie mi opowiedzieć, jest w jakichś tu spazmach, ma swoje problemy – owszem, czeka na leczenie i w ogóle ale chciałaby wiedzieć, co się z dzieckiem dzieje. Dlaczego tak postąpiono? I czy można zmienić decyzję o nieklasyfikowaniu? Dlaczego on ma być nieklasyfikowany? I ta pani do mnie – bardzo niegrzecznie - podobnie jak dyrektorka z domu dziecka – powiedziała: ,,Ja nie rozumiem, jakie pani ma kompetencje, żeby w ogóle do mnie dzwonić!" – to a propos współpracy - to, ale to było w ogóle w innej miejscowości, kompletnie nie związaną z naszą. ,,Jakie ma pani kompetencje, żeby tutaj dzwonić? Decyzje rady pedagogicznej są niezmienialne. Tak i amen. I nic tu pani do tego!" No więc tak po prostu obcesowo mnie potraktowała, tak mnie podsumowała, że jestem kompletnym zerem, i że w ogóle nie mam prawa wykonać do szkoły telefonu. A więc ja powiedziałam do niej tylko tak: ,,Proszę pani! Jeżeli pani nie chce mi udzielić informacji, będę zmuszona te informacje zasięgnąć gdzie indziej." A ona mówi: ,,Czy pani mnie czymś straszy?" Ja mówię: ,,Nie" – że ,,ja tylko chciałam zadać pytanie, bo chciałam matce pomóc. Sama nie rozumiem tej sytuacji, jak również pedagog szkolny z tej szkoły, do której dotychczas dziecko uczęszczało. Chciałabym mieć jasność sytuacji. I zadzwonię w takim razie do kuratorium" – tak powiedziałam - ,,Żeby się dowiedzieć, co można zrobić w tej sprawie." I ta pani po prostu rozłączyła się ze mną i za dokładnie trzy minuty dzwoniła do mnie pani dyrektor z domu dziecka. I powiedziała: ,,Kto panią upoważnia do szkoły? Wszystkie sprawy od tej pory to jest relacja między dyrektor domu dziecka, a szkołą. I tutaj ani matka, ani nikt inny nie ma nic do szukania." No więc jeszcze bardziej mnie zatkało – utwierdziło mnie, że coś tutaj chyba jest nie okay. W każdym razie mama napisała przy wsparciu moim i pani pedagog, i wychowawcy klasy – byłej klasy tej szkoły, gdzie dotychczas dziecko to chodziło, z zapytaniem o prawidłowość przeprowadzenia całość tej procedury z tym dzieckiem, po umieszczeniu w domu dziecka i tak dalej; o stanie psychicznym, o tym, o tamtym – o wszystkim tym, co się wydarzyło, co ja teraz opowiedziałam. To wszystko było przelane.

W każdym razie sprawa poszła tak, że przyjechała kontrola z Gdańska. Aż! I wykryto bardzo wiele nieprawidłowości w tej szkole. Kontrola przeprowadzona, dyrektor zawieszony. W ogóle sprawa tak wyglądała tak, że ze względu na nieprawidłowości w procedurze pracy z dzieckiem, nie biorąc pod uwagę stanu emocjonalnego chłopca i tak dalej, czyli wzięto w kuratorium pod uwagę moje zdanie, moją opinię - uchylono decyzję rady pedagogicznej, przywrócono chłopca do klasy kolejnej. Że wyniki były z tamtej szkoły rokujące, a dziecko po tygodniu uczęszczania do szkoły, nie można podjąć decyzji o niepromowaniu dziecka, które miało dobre wyniki, tylko nie miało dobrego czasu. No więc to, co mi pani powiedziała, że ja jestem taka niekompetentna i tak dalej, i decyzje rady pedagogicznej są niepodważalne. Ja nawet nie przypuszczałam, że to tak zajdzie daleko, ale to poszło po prostu no…nie chciała współpracować, żeby udzielić informacji. Gdyby powiedziała…no nie wiem, co ona mogła powiedzieć, no nie mam pojęcia…no chociaż żeby grzeczna była. Jakaś uprzejma! Jakaś kultura na poziomie osoby, która reprezentuje takie stanowisko. No i co dalej? Aha! I jako że to już zaraz się zrobił czerwiec, i mama napisała wniosek, przez cały maj była na terapii i w czerwcu napisała wniosek o to, żeby urlopować. I dostała urlopowanie dzieci na całe wakacje i po tych wakacjach, to już w trybie pilnym i natychmiast właściwie wróciły do domu. Bardzo dużo niepotrzebnych słów, złych emocji, a przede wszystkim niewłaściwe postępowanie z dzieckiem, które rzeczywiście sporo przeszło w ostatnich tygodniach. To wszystko przykre o tyle, że wszyscy pracownicy, którzy przyczynili się do tej sytuacji, to osoby, które z uwagi na zajmowane stanowiska, muszą przecież mieć wiedzę z zakresu pedagogiki czy psychologii. Niewłaściwe jest także postępowanie z matką chłopca, która w wyniku tych działań, zatraciła w ogóle możliwość uzyskania jakichkolwiek informacji związanych z własnym dzieckiem. Jeżeli finalnie dzieci wróciły do domu rodzinnego w trybie pilnym po zaledwie kilku miesiącach pobytu w placówce, to można uznać, że sąd postanowił tu o ograniczeniu władzy w postaci umieszczenia dzieci w pieczy zastępczej, a to nie wyklucza przecież pozyskiwania informacji przez biologicznego rodzica. Naganne wydaje się też samo potraktowanie asystenta rodziny, który jest nie tylko dla rodziców ale także dla dziecka. Dobro dziecka jest dla asystenta nadrzędne. Działania, jakich dopuściła się dyrekcja i nauczyciele nowej szkoły są niewytłumaczalne. Nie wiadomo dlaczego podjęto takie decyzje, dlaczego nie podjęto współpracy. Te przykre doświadczenia pokazują, jak skrajne są sytuacje, które spotyka asystent w swojej pracy. O swoich spostrzeżeniach związanych z przepisami prawa opowiada Alicja: *Bo właśnie generalnie widać – jest rozdźwięk pomiędzy tym, co narzuca ustawa i jaka jest interpretacja, a tym, jaką my sobie sami wytwarzamy metodykę. I to jest, i właśnie wydaje mi się, że taka bardziej chciana i dobrze widziana dobra praktyka, to jest ta odbiegająca od ustawy. Chyba w 2015 roku było spotkanie,*

pewnie były częściej, ale ja mówię, co mi zapadło w pamięć - spotkanie z osobami, które tworzyły w ogóle tą ustawę i które stwarzały z Ministerstwa. Które stwarzały, miały w zamyśle stworzenie, powołanie zawodu asystenta rodziny, i tam właśnie padły takie słowa, że asystent, to miała być osoba, która dodaje skrzydeł, która jest windą do nieba dla rodzin, która jest przyjacielem. I to padało, to powiedziała pani Kochan. To padało z ust osób z Ministerstwa, osób, które właśnie pracowały nad tą ustawą, które ja tworzyły. W praktyce tak nic z tego nie wyszło. Dalej asystentka odnosi się do współpracy w ośrodku, a w szczególności do rozumienia roli asystenta rodziny i jego zadań, wynikających z ustawy. *A ona* (przyp.: pracownica socjalna) *powiedziała, że to w ogóle nic dla niej nie znaczy, to jest nasze jakiś tam dokument, a wiążąca jest ustawa i powiedziała mi, że ja mam interwencyjną rolę, więc ona oczekuje, że jeżeli ja jestem, mam możliwość bycia po jej godzinach pracy w rodzinie, gdzie ona podejrzewa, że jest alkohol, to tak oczekuje, że ja to sprawdzę, czy ta pani pije. No właśnie nie! Czyli ten rozdźwięk pomiędzy tym, co my byśmy chcieli, i jak mogłybyśmy pracować, a tym właśnie, jak właśnie nasi współpracownicy widzą nas i jak właśnie ta ustawa może nas trochę stawia.* Wypowiedzi badanych o nierozumieniu roli asystenta, o obciążaniu kontrolną czy interwencyjną funkcją pojawiają się bardzo często i w różnych obszarach, co pokazuje, jaka jest naprawdę skala problemu. Podobne doświadczenia prezentuje też Gabriela: *Te rodziny, które nigdy nie chciały poprawiać swojej sytuacji, no to z nimi nie ma pracy. Kolejny problem w tej pracy. To znaczy problem - trudność, którą znajduję jest ta współpraca z instytucjami. Uważam, że nasza ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej jest niedopracowaną ustawą i najczęściej my jako asystenci jesteśmy wrzucani do rodzin. Mamy rolę prawie kuratorów, a nie tylko osób wspierających. Oczekiwany jest od nas dozór i nadzór nad rodzinami, co myślę zupełnie mija się z rolą, psuje relacje między asystentem a rodziną i tu mam na myśli też sądy, a w takiej pracy praktycznej to z NFZem nigdy się nie można porozumieć. Z ustawy za życiem mamy dwie rodziny. Wchodzimy: Albo jako służące albo jako wróg. I jeszcze ta funkcja interwencyjna...Nie wiem, czy to ja mam takie szczęście, u nas naprawdę się dzieje. Może niefajnie to jest, ale mamy taki żart, że ja zawsze dostaje tych chorych psychicznie. (...)No myślę, że to są największe, najczęstsze problemy jakie spotykamy. Chociaż muszę przyznać, że tak ze strony organizacyjnej to brak jakiejś uściślonej dokumentacji. Nie wiemy, co ten asystent powinien robić, wiemy tylko o planie pracy i okresowej ocenie sytuacji rodzin. Ze szkolenia jeszcze przed pandemią wiem, że w wielu ośrodkach to wygląda zupełnie inaczej, dziewczyny inaczej pracują, inną dokumentację tworzą. Z jednej strony ok, mamy pewna dowolność ale z drugiej strony jak przychodzą dziewczyny na stanowisko. Tak jak czasami jest w gminach, jeden, dwóch asystentów nic im nie zostawiają poprzedni asystenci a nowi kompletnie niczego nie wiedzą,*

nie mają żadnych wytycznych .

Dowolność związana z prowadzeniem dokumentacji asystenta rodziny jest przez niektóre asystentki pozytywnym elementem w asystenturze. Przeważają jednak głosy, że ta dokumentacja powinna być jakoś ujednolicona lub przynajmniej mieć wskazane standardy, jakie powinna spełniać. Nie zawsze wzory planu pracy czy sprawozdań są ustalone wewnętrznymi przepisami ośrodka. Przyjmuje się już jednak najczęściej, że obowiązuje dokumentacja prowadzona przez poprzedniego asystenta rodziny. Asystentki wskazywały również, że mogły dokonywać modyfikacji dokumentów zgodnie z własnym uznaniem, jednak wątpliwości, co do prawidłowo obranej koncepcji tworzenia dokumentacji pojawiały się wraz z informacją o nadchodzących kontrolach. Tak właśnie przedstawia to Aleksandra: *Te raz się boję, bo przyjeżdżają panie na kontrol i dokumenty, które niby są elastyczne i w moim mniemaniu będą dobre, z ich perspektywy wcale nie muszą być ok. To zależy też chyba - albo ja się mylę – nigdy nie miałam styczności, na jakich kontrolerów się trafi. To taka loteria. No nie wiem, co jeszcze. Może też, jeśli chodzi o zakład pracy, to wydaje mi się, że jest traktowanie tych asystentów rodziny jako pracowników – tak, drugiej kategorii, porównując ich do pracowników socjalnych. Pracownicy socjalni też bardzo często wyręczają się nami.* Dagmara w swojej wypowiedzi mówi o tym, że przy dużej ilości dokumentów zmniejsza się liczba godzin, które można poświęcić na realną pracę z rodziną: *Powiedziałam, że mało mamy tego kontaktu – to jest największy minus chyba. Mało czasu i możliwości czasu spędzenia z rodzinami. A druga rzecz to jest też taka, że jest przerażająco duża ilość papierologii. To jest chyba największe moje rozczarowanie po wyobrażeniu tego, co by ci wyobrażało, brałam pod uwagę, że będą, może będą dokumenty ale chyba nie w takiej skali i takiej niepewności. Przede wszystkim czasem się czuję jak sekretarka sądu bym tak powiedziała, bo praktycznie wszystkie rodziny, które mamy, które akurat są u mnie to tak, to są sądowe, czyli we wszystkich są sprawozdania do sądu.* Hanna także przedstawia swoje wątpliwości co do dokumentacji: *Co mnie boli w tej pracy? Boli mnie ta cała papierologia, bo jestem jeszcze przed kontrolą i nie wiem czy ma być ocena sytuacji rodziny czy ma być sprawozdanie półroczne; czy to ma być podpisane przez kierownika czy nie. Wkoło już kontrole były, ja mam we wrześniu i tak: ta mówi tak, ta mówi tak, i ja tak: u tej trzeba to, u tej trzeba to, czy ja to wszystko mam? Przyjdzie kontrola, to mi to posortuje. Pewnie będą jakieś tam zastrzeżenia, ale po to jest kontrola, żeby to wszystko wywalić. Nie wiem ja tego, nie wie nikt z moich przełożonych, bo się uczymy, bo się uczymy. Wydaje mi się, że tutaj jest ten problem, że nie ma jasno sprecyzowanych formalności, takich dokumentów, trochę tak jak u pracownika* (przyp.: socjalnego) *– to i to obowiązuje i nic więcej. Ja prowadzę dziennik wizyt i teraz już, jak czas covidu staram się, żeby nie podpisywali*

mi, żeby dokumentów nie przemieszczać, no tak to wygląda. Bo ta praca, papierologia wydaje mi się, że jest taka skomplikowana, nie ma jasnych przesłanek, co, jak, jak to powinniśmy robić.

Matylda zwraca uwagę na zupełnie inny, ważny aspekt, związany zarówno z dokumentacją, jak i pracą asystenta: *W naszym zawodzie…zagrożeniem moim zdaniem jest taka manipulacja ale też to, że my mamy półroczne oceny i nie wszyscy szefowie czy pracownicy socjalni rozumieją, że jest to ocena rodziny. Trochę jest to traktowane jako ocena pracownika, zupełnie bez sensu. Więc to są zagrożenia. I tutaj bardzo duża rola osoby zarządzającej personelem, żeby to też było inaczej. To jest moja osobista historia jako pracownika i też atmosfera ośrodka, tego, co się tam działo. I postrzegam to jako duże zagrożenie po prostu a nie za standard. Więc zostało też wprowadzonych dużo takich dokumentów – czyli ja musiałam na papierze samokopiującym pisać swoje notatki od godziny do godziny, później rodzina musiała się pod tym podpisywać, gdzie uważam, że to jest bardzo zła praktyka, żeby rodzina podpisywała notatki. To nie chodzi absolutnie o to, żeby rodzina nie wiedziała, co my tam piszemy, bo mają wgląd do naszej dokumentacji i uważam, że to jest dobre, że mają wgląd, bo jeżeli ktoś chce, coś chce wiedzieć, a zresztą – my będąc w rodzinie to im dużo rzeczy mówimy, a później też ich informujemy o tym, co piszemy, jak piszemy. No ale stało się tak, że to zostało troszeczkę przekierowane, czyli trochę moim pracodawcą był nasz klient, gdzie psuło to relacje.* Relacje z współpracownikami, atmosfera w pracy, czy też w końcu mobbing, którego doświadczyły asystentki, to kolejny obszar, który pojawił się w wypowiedziach. Kamila opowiada: *Bo jak ja mam wejść do naszego ośrodka i to jeszcze ta nasza pani kierownik, to ma takie…ona generalnie jest mobbingowa – ona stosuje nad nami mobbing. I ty wchodzisz do ośrodka i ty nie wiesz, czy ty dzisiaj dostaniesz opier…*(wulgaryzm) *o to, że pani kierownik się dzisiaj coś odje...*(wulgaryzm)*, czy będzie dzisiaj w miarę ok, że powiedzmy, że będziesz w stanie normalnie się kawy napić. Bo ona jak ma zły dzień, to zaczyna się rzucanie teczkami, przypier…*(wulgaryzm) *się o wszystko, na notatkach mi tam napisze różne farmazony na zasadzie, że tutaj trzeba…Albo do mojej koleżanki w złych dniach wyskoczyła z tekstem, bo dowiedziała się tam, podopieczna w ciąży – to był tekst na zasadzie: Oj chyba musimy się przyjrzeć pracy asystenta rodziny! Moja klientka jest w ciąży. To powód by się przyjrzeć mojej pracy. Dalej asystentka przedstawia kolejne sytuacje, których dopuszcza się kierownik ośrodka: A moja pani kierownik jest katolikiem zagorzałym. To jest kolejna rzecz, dla której ja poszłam na wojnę z panią kierownik, bo ja jestem katolikiem ale ja uważam, że osoby, które nie chodzą do kościoła są mądrzejsze i bardziej ogarnięte niż osoby, które są codziennie w kościółku. No i pani kierownik jest takim typowym przykładem katolika, który jest w stanie zabijać z Bogiem na ustach. I w tamtym roku odwaliła nam środę popielcową, gdzie podprogowo kazała nam w*

trakcie pracy pójść na mszę. Więc jednym z tekstów, który ode mnie usłyszała przy wyjściu na tą mszę, bo ja nie miałam ochoty, ja powiedziałam – mogę a nie muszę, ale jak muszę, to ja się temu będę buntować, no i jak wychodziłam, to jej skomentowałam: ,,Ja pani kierownik, jak się tu zatrudniałam, to ja miałam na umowie napisane miejsko – gminny ośrodek pomocy, a nie katolicki miejsko gminny ośrodek pomocy społecznej." I oczywiście poszła później wojna, było rzucanie teczkami przez kolejnych kilka dni. Teraz, w środę popielcową, dziwnym trafem jakoś się zamotałam, miałam kanapkę z dnia poprzedniego w lodówce, wzięłam. (...) Z szynką! Siedzimy a pani kierownik do mnie z tekstem, że ona to ze mną rozmawiać nie będzie, bo jestem katolikiem, a szynkę jem w środę popielcową. Ja mówię – no to jest takie, takie podprogowe dogadywanie. Ja też później nie pomyślałam, bo już człowiek też później pomyśli, bo mogłam jej powiedzieć, że tu chyba jeszcze nie ma zabronionego, żeby tutaj był ktoś z innej wiary. Atmosfera panująca w miejscu pracy tej asystentki jest niezwykle trudna i na pewno sprzyjać może wypaleniu zawodowemu. Z jednej strony duża ilość problemów, które występują w rodzinach, z drugiej brak wsparcia ze strony kierownika. Dodatkowo asystentka zwraca uwagę na długotrwałą pracę z rodzinami:. *Ja w przyszłym roku mam rocznicę z jedną z rodzin - dziesięciolecie będzie. Natomiast ja walczyłam o 3 chyba środowiska zamknięcia, tylko dlatego, że pracowników socjalnych mam w miarę normalnych, to się 3 udało zamknąć za osiągnięcie celów. Natomiast resztę się po prostu zamyka - albo się kogoś przeprowadza albo delikatnie podprogowo mówi się rodzinie: ,,Niech pani przyjdzie i złoży pismo, że zamykamy." Tak to u mnie wygląda. Natomiast rękami i nogami próbuję przejść na coś innego. Obecnie poszłam na drugi etat – pracuję teraz po 12 godzin.* O niezbyt przyjaznej atmosferze w pracy mówiła też Renata: *Chociaż ja chciałam się stamtąd wyprowadzić – tak wewnątrz siebie już mówiłam - ,,mam dość tego towarzystwa"- bo też takie były napięcia. Ale ja sobie sama te napięcia przeżywałam, nie musiałam nic z tym robić, no bo, no bo z kim? Ja nie jestem tak do końca z nikim zintegrowana, z pracownikami. Jedna zresztą – z pracownic na wyższym szczeblu - powiedziała do mnie: ,,Pamiętaj! Nie zostań taka, jak pracownik socjalny! Twoje zadanie jest inne!" I w chwilach, kiedy widzę, że już tak za bardzo, za bardzo idę po myśli jak tam, to szybko znikam, że tak powiem, z biura na jakiś czas, żeby być tą osobą, o którą chodzi w tej pracy.* Lidia w swojej pracy także doświadcza mobbingu ze strony kierownika ośrodka, jednak podkreśla, że jest to indywidualna sprawa, nie jest to typowe dla innych placówek: *O atmosferze nie będę mówić, no bo to jest indywidualna sprawa naszego ośrodka, więc nie wszyscy tak mają, znam koleżanki w innych ośrodkach - naprawdę fajną atmosferę mają, to akurat jest sprawa taka. Poza tematem. Żeby nas zrównali trochę z pracownikami, bo wiele pracowników jednak uważa, że asystent jest taką gorszą kategorią. No i też to, że my mamy stopnie awansu a nikt*

chyba nie ma o tym pojęcia. Ja co prawda z młodego asystenta na asystenta przeszłam jakoś nie wiem jakim cudem ale starszego dawno powinnam mieć, a nie mam. Istotnie – niewielka liczba badanych wspomniała w swoich wypowiedziach o możliwości awansu czy też już nadanym stopniu. Część osób, które brały udział w badaniach, ma duży staż w zawodzie asystenta – początki pracy w zawodzie datuje się na wejście w życie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, więc jest możliwe, że ów stopień awansu jest już nadany, jednak po prostu zabrakło tego w ich wypowiedziach. Zofia do negatywnych stron asystentury zalicza trudności wynikające ze specyfiki pracy w rodzinach, które wsparcie asystenta otrzymały w ramach ustawy *Za życiem: Ja bym wolała nie mieć tych rodzin bo to naprawdę jest smutne. Tak że tu walczymy, żeby mama była mamą a tu walczymy, żeby każdy dzień był jakiś w miarę. Ja bym nie chciała mieć tego i ja bym się cieszyła, jeśli faktycznie…bo oni mają plan, że asystentów zabiorą, z tego, co ja czytam, to już nie będą rodziny ,,Za Życiem" w asystenturze, bo podobno asystenci się nie sprawdzili i teraz będzie jakaś nowość jak to czytałam – asystent rodzinny, nie. Jak to się nazywało? Asystent… nie wiem, ale w każdym razie do tej specjalnie rodziny. No, że to tylko do końca roku ma być, a potem już nie, ale czy to tak będzie, to też nie wiemy.* Asystentki wspominały także o zupełnie innych problemach, które dla nich stanowią negatywne elementy asystentury. Należą do nich między innymi problemy związane z utrzymaniem czystości: (Renata) *To dla mnie najtrudniejsza obecnie, tak że wisi na moich plecach, chętnie bym to zrzuciła. No bo to już jest takie…ja mówię – bo jeżeli nawet przez tyle lat – bo jestem z nią czwarty rok, nic się takiego spektakularnego nie wydarzyło, żeby ona zapanowała nad tym porządkiem załóżmy. My jej wybudowaliśmy jako gmina łazienkę, bo nie miała, zrobiliśmy jej prysznic, żeby myła głowę. Ale ona tej głowy nie myje. Mimo to. Czyli z naszej strony maks. Bo jeszcze gdzieś tam lokalna społeczność, zbiórka na ten prysznic – wiadomo. Ksiądz, rada parafialna. A ona chodzi z brudną głową! Czyli z naszej strony wszystko. Musiałaby przyjść jakaś osoba, która mówi: ,,A teraz kochanieńka się rozbieramy, a pod prysznic proszę wejść!" Ja tego nie robię, no nie czuję się w tej roli po prostu to, żeby, aż w ten sposób. A ona wychowuje dziecko i tutaj nie ma decyzji sądu o podjęcie jakichś kroków innych, chociaż myśmy dziecko w rezultacie umieścili, za ciężko wypracowaną zgodą mamy - żeby była w internacie w szkole specjalnej. Czyli w SOWie – szkolnym ośrodku, specjalnym ośrodku szkolno-wychowawczym. Bo to uważaliśmy za najlepsze rozwiązanie dla dziewczynki i tyle. Tak że my zrobiliśmy swoje, ale mnie dyrektorka nie chce wypuścić z tego środowiska! Żeby zawsze była odpowiedzialna osoba, jak ktoś przyjedzie. Jak ktoś mówi - ,,TVN tu wyślemy!" Sąsiedzi. Natomiast kto winny? Ta pani przychodzi, nic się tu nie zmienia! Ta pani winna, czyli ja!* Beata opowiada: *Człowiek wychodzi śmierdzący. Śmierdzący, od fajek, od tzw.*

zapachu danego mieszkania, rozumiesz – jak jest stary dom, to tam czuć stęchlizną, nie wiadomo czym, no i po prostu człowiek przesiąka. Robactwo też, no ogólnie, że jest brudno – człowiek się może przykleić. Najgorzej jest, jak każą ci siadać, a tu nie ma gdzie siadać, bo boisz się, że się przykleisz. Albo jak, pamiętam na początku rodziny mnie częstowały cukierkami, ciasteczkami, no i to później wszystko w koszu lądowało, bo ja nie ruszyłam tego. A więc to są takie minusy. No i to, że pyskują…narzekają na mnie, składają skargi, no…takie rzeczy. Podobne doświadczenia dotyczą zapewne większej grupy asystentów rodziny – w innych obszarach poruszone zostały podobne tematy (kupowanie środków na insekty czy też nieprzyjemne zapachy i bałagan).

Doświadczenia Danuty dotyczą większej grupy asystentów. Chodzi tu o pomoc finansową dla rodzin, gdzie łączna ilość środków przeznaczonych na tę pomoc jest zbliżona lub nawet przekracza wynagrodzenie asystenta rodziny: *Z różnymi rodzinami pracuje – i ja mówię, że często od was* (przyp.: od pracowników socjalnych) d*ostają, niż ja zarabiam! Kiedyś z pracownikiem socjalnym rozmawiałam na temat jednej rodziny, która jest bardzo liczna – ma siedmioro dzieci – i oczywiście mama nie pracuje, bo najmłodsze dziecko ma półtora roczku, a tato też nie pracuje, bo jakąś tam działalność gospodarczą prowadzi, ale to nie bardzo mu idzie, więc często jest na zwolnieniu albo… w domu jest przeważnie, nie ma tych dochodów. Kiedyś mówi, ten pracownik socjalny mówi: „Pani Aniu! Ja bym chciała dostawać te pieniądze, które oni dostają!" – mówi – „Sam zasiłek okresowy, o który mama złożyła, po zmianie kryterium* (dochodowego) *wyszedł jej 2000 zł." – mówi - „Plus posiłki na dzieci 1600zł, plus 500, zasiłek rodzinny, ja bym chciała mieć te pieniądze." Przykre.* Podobnie swoje doświadczenia przedstawia Weronika: *Co jest minusem? Minusem jest tego, że no wiadomo, nie zarabiamy milionów, ale jak się wie, że się idzie do rodziny, która ma czwórkę czy piątkę dzieci; matka samotnie wychowująca, piątka dzieci i oni mają tyle pieniędzy z OPSu, że tobie się odechciewa w tym momencie pracować. Bo ty musisz im pomóc zrobić zakupy, zmotywować, żeby zapłacili rachunek albo zmotywować żeby w ogóle złożyli wniosek o dodatek mieszkaniowy. A oni wiecznie mówią, że pieniędzy nie mają. To jest minus tej pracy. Powinno być troszeczkę inaczej. Nie tylko asystenci rodziny ale osoby zatrudnione w ośrodku pomocy społecznej powinni zarabiać troszeczkę więcej niż ci, co dostają zapomogi. Bo kiedyś powiem szczerze, że kiedy moja podopieczna mnie wyśmiała za to jak się dowiedziała, ile zarabiam – :„Ja bym za takie pieniądze tyłka z domu nie ruszyła". Chociaż to jest teraz jedna z moich ulubionych rodzin, bo najwięcej z nimi wypracowałam. Ale tak mi kiedyś powiedziała.*

Brak okazywanej za pomoc wdzięczności, to kolejny z negatywnych elementów asystentury. Nie chodzi tu oczywiście o to, żeby otrzymywać nagrody, ciągłe pochwały. Jednak

docenianie tego, co pozytywnego zadziało się w rodzinie dzięki asystentowi jest dla badanych pożądane. Podobnie w opinii podopiecznych – czasem działania asystenta wykraczają poza ramy i asystent stara się zrobić więcej niż ma w obowiązku, to jednak nie jest to w żaden sposób zauważone a przynajmniej odpowiednio wyartykułowane. *Nasza praca nie ma tej wdzięczności – owszem zdarzają się pojedyncze przypadki, ale to jest naprawdę sporadycznie i nawet jeżeliby człowiek chciał się ucieszyć z tego, że się rodzina mnie doceni, to za to z kolei kierownik, który uważa, że asystent to jest w ogóle nie wiadomo po co w ogóle w ośrodku. Jak teraz usłyszałam, że moja pani kierownik chce z asystentów do osób niepełnosprawnych zrobić opiekunów, no to powiem szczerze też się lekko zbulwersowałam ale tak to u nas będzie wyglądać. Asystent dla osób niepełnosprawnych będzie sprawował opiekę nad osobami niepełnosprawnymi jako darmowa opiekunka. Może takim jeszcze negatywnym jest mała wykonawczość roli asystenta, może tak w ogóle u asystentów jak dla mnie, bo ja widzę, że na niewiele rzeczy mam wpływ – o tak to nawet uprawomocnię, nie mówiąc o rodzinach, bo to już rodzina czy chce, czy nie chce się dostosować, ale takiej realnej wykonawczości. Wpływ na odebranie dzieci mały, mimo wszystko, ale nie jest też moim celem nigdy odbieranie dzieci i raczej tego unikam, nie dążę do tego, ale jeżeli widzę, że się coś dzieje i piszę wiele razy – dzwonię wiele razy do kuratorów, piszę do sądu i widzę, że się nic nie zmienia to wtedy, to też takie trochę robi się dziwne i takie demotywujące może. Na pewno minusem na pewno u nas w firmie jest brak wsparcia ze strony dyrekcji. To bardzo duży brak. Jest to mocno odczuwalne, że wiemy, że z problemami musimy sobie raczej poradzić sami i lepiej się nie pytać albo lepiej nie mówić zbyt wiele, bo to może się przeciwko nam obrócić. Więc to tak też nie pomaga, raczej utrudnia w wytrwaniu w tym zawodzie bym powiedziała, tutaj u nas, w gminie. No i brak tego dodatku, to oczywiście też pogłębia naszą nierówność, kiedy widzimy, że w terenie w asyście jesteśmy więcej niż socjalni (...)to ten brak dodatku terenowego to dodatkowo nas zasmuca. Albo może jeszcze jeden taki minus to czasami brak poczucia bezpieczeństwa w sensie takim…u nas jest taka zasada, że pracownicy socjalni chodzą we dwoje w teren, że nie chodzą sami. Asystenci chodzą sami. To też ma dobre strony, no bo jednak ciężko się rozmawia, też z zaufaniem w obecności drugiej osoby, a jednak tam czasami jest tak, że człowiek nie czuje się do końca bezpiecznie jeżeli są jakieś trudne sytuacje i mogłabym potrzebować tej osoby drugiej na wsparcie.* Brak dodatku terenowego, odpowiedniego wynagrodzenia to najczęściej wspominane przez asystentki negatywne aspekty pracy asystenta rodziny, które szeroko opisane zostały w podrozdziale dotyczącym warunków pracy. Asystentki wskazały jeszcze inne negatywne obszary pracy. Kilkakrotnie w wypowiedziach pojawiły się informacje, które wskazywały na to, że asystentki rodziny korzystały z mediów społecznościowych, aby uzyskać

jakieś informacje związane z członkami rodzin. Podobnie też działało to w drugą stronę, z tą jednak trudnością, że asystent rodziny musi odpowiedzialnie dobierać publikowane treści, tak aby nie przysporzyć sobie żadnych problemów: *Bo oprócz tego, że my ich szpiegujemy na Facebooku, to oni szpiegują nas. Też tak kiedyś jesteśmy na wczasach, pojechaliśmy dzwoni do mnie - teraz to już odebraliśmy jej dzieci, ona już jest, ku dnu się toczy, ale mówi do mnie: ,, Ale pani nie mówiła, że gdzieś wyjeżdża", ta pani, to ja do niej: ,,a pani to skąd wie?" - ,,a bo Bożena na była na Facebooku i widziała proszę pani". No na ten Facebook to trzeba uważać. Ja też proszę żeby nie oznaczać mnie.* (Małgorzata) Wypowiedź Martyny również pokazuje problem: *Pani Ada: ,,Widziałam twoją córkę jak śpiewała, Eliza mi pokazywała". Przecież ta Eliza na Facebooku nie ma mnie, to już musiała gdzieś tam szperać, grzebać, to jest taka trudna rodzina(...) Na którymś sylwestrze siostra (właśnie nie pracowałam tutaj, tylko w szkole) zrobiła mi zdjęcie, mam takie zdjęcie z Finlandią.*(przyp.: nazwa wódki) Dostęp do mediów społecznościowych miał swoje plusy w czasie pandemii, kiedy w wielu przypadkach asystentki kontaktowały się w taki sposób z rodzinami.

O innym problemie, który również jest powiązany z technologiami opowiada Zofia: *Znaczy ja właśnie tam, gdzie jestem na umowę zlecenie, to są też takie miejsca, dziury to na przykład siedzę, a pani mówi, mówi : Jak chce pani zadzwonić, to nad stołem się pani nachyli, tak na środek, to tam będzie zasięg." Albo, jak niektórzy mówią ze szkoły ,,nie odbiera telefonu" Ja mówię: ,,Ale przysięgam wam tam nie ma zasięgu!" Tam jak nie wyjdziesz na zewnątrz, nic nie słychać. To czasem nie jest ich wina. Ja moich rodzin bronię. Jak wiem, że jest źle, to nie bronię, ale jak jest dobrze, to pazurami walczę, walczę i bronię.* W wielu miejscach w Polsce, szczególnie w małych miejscowościach, nadal występuje problem zasięgu sieci telefonicznych, który niestety wpływać może na inne, zupełnie inne działania, które realizowane są w rodzinie, szczególnie na te, gdzie wymaga się współpracy z innymi służbami. Przede wszystkim jednak utrudnia komunikację z rodziną.

5.5.2 Propozycje zmian w asystenturze rodziny formułowane przez asystentów na gruncie doświadczeń zawodowych

Asystentki sporo zmieniłyby w asystenturze rodziny. Wiele postulatów znalazło się w poszczególnych obszarach, jednak niektóre asystentki postanowiły przedstawić swoje sugestie w formie obecnych oczekiwań w oparciu o własne doświadczenia.

- **Zmiany dotyczące warunków pracy:** *Wynagrodzenie. Uważam, że powinniśmy mieć dodatki terenowe tak samo jak pracownicy socjalni, dlatego ,że u nas jest tak, że ja mam*

2 godziny w, na miejscu, w ośrodku pomocy społecznej a reszta to jest teren. Czasami to jest tak, że rzeczywiście siedzę 4 godziny w tymi OPSie, bo idę w teren, jestem umówiona a mnie olali, wiadomo – co będę chodzić po mieście, zawsze to wtedy jakieś tam papiery nadrobię. A są czasami dni, że (jeszcze jak wychodziliśmy w teren) wychodziłam o 9.00 w teren, przychodziłam o 14.00 i jadłam dopiero śniadanie. Więc tutaj też uważam, terenówka powinna być i też dodatkowy urlop. Tak samo jak pracownicy socjalni, bo my, każdy z nas, ma problemy swoje, czy problemy w domu, czy problemy wiadomo – z dzieckiem, to to czy tamto i my tak jeszcze idziemy i wysłuchujemy problemów innych ludzi, innych rodzin. Jesteśmy tak obciążeni, że prędzej czy później, no wypalenie, czy jakieś załamanie u nas będzie, więc uważam, że ten urlop by nam rzeczywiście się przydał.(...) Co jeszcze bym zmieniła? Uważam, że powinniśmy mieć legitymacje służbowe tak samo jak pracownicy socjalni, dlatego, że chodzimy do różnych instytucji, czy do szkoły czy do urzędów. Wypytujemy, zbieramy jakieś informacje czy prosimy o radę a oni mówią ,,A skąd my mamy wiedzieć", więc my powinniśmy mieć też legitymacje, tak samo jak pracownicy socjalni. (Weronika) *Jedyne, co się moim zdaniem jeszcze długo, długo nie zmieni to są zarobki. To nie będzie dobre, będziemy odchodzić. A młode osoby, które przyjdą pracować, nie dadzą rady. Znaczy na pewno będą jednostki. Ale bardziej tak statystycznie myślę, że będzie odchodziło niż, niż zostawało, bo to jest ciężka praca po prostu. Też jestem realistką, to to nie o to chodzi, że ja bym miała powiedzieć, że młodzi nie są przeszkoleni czy w jakimś tam sposób gorsi, nie…nie…To jest racjonalizm, nic więcej. Ja mam też koleżankę – my jesteśmy tylko we dwie…we dwie jesteśmy, to jest za mało. Tutaj powinno być pięciu asystentów. Ona pracuje już czwarty rok, jest wypalona totalnie, nie chce tej pracy. Ja też nie zostanę. Chociaż ją uwielbiam, naprawdę! Żal mi będzie strasznie.*(Matylda)

- **Zmiany związane z określeniem roli asystenta:** Wypowiedź Dagmary: *Trochę to udowadnianie władzy a dla mnie właśnie totalnie to ten zawód nie jest do tego, tylko jest do pomagania, wspierania, każdy praktycznie tego potrzebuje. Naprawdę mi się kojarzy, że taki asystent to mógłby być takim coachem trochę. Nawet ostatnio rozmawiałam, że powinno się zatrudniać może osoby w tym kierunku, to by było super. Osoby, które po prostu mają pojęcie o coachingu i o planowaniu przyszłości, działań; takie, które umieją w tym zakresie pracować. Nie jestem w tym wykształcona. Ani nie miałam okazji też pracować z żadnym coachem jeszcze w moim życiu. Miałam okazję z terapii psychologicznej korzystać a więc to dla mnie taki element autoterapii, który przekładam jako rozwojowy, żeby też wiedzieć jak sobie lepiej ze sobą, lepiej z innymi*

też sobie radzić. Gabriela: *Jak tam mieli kontrolę z NIKu to szereg nieprawidłowości wynikł. Asystenta ośrodek traktował także jako asystenta osób starszych - nie było dzieci w rodzinie, a asystent jeździł na kilka godzin dziennie do starszego pana i pampersy zmieniał. To nie ta funkcja, nie te stanowisko. Albo rodziny, w których są zatrudnieni asystenci na 3 godziny. Są zatrudnieni na pół etatu, a mają dziesięć rodzin i są. Co to jest za praca? Wiadomo, że z jedną rodziną czasami jest tak, że pół godziny i wystarczy - wszystko mamy zrobione, omówione, sprawdzone. A z drugą siedzimy 3 godziny i coś tam próbujemy z nimi wypracować. Zresztą, ustawa nam przewiduje, że jest piętnaście rodzin w zależności od stopnia trudności.* Słowa Matyldy: *Nie wiedzą! Ja mówię swojej kierowniczce: ,,Pani Marto, zróbmy spotkanie! Niech przyjdą pedagodzy, niech przyjdą nauczyciele. A ja zrobię prezentację < Do czego służy asystent >"-,,Eee…to nie ma czasu, to pandemia, sru…tu…"I znowu się będę kopać z koniem. Zaprosić tych społecznych kuratorów. Bo co ten społeczny ma wiedzieć? Ja to powiedziałam do swojej kierowniczki. Ja mówię: ,,Wie pani co? Ja gwarantuję, że zapytałabym trzech pracowników socjalnych: Jakie są zadania asystenta rodziny? – nie odpowiedzieliby mi" Więc teraz zawodowy kurator, który pracuje na moim terenie, też był asystentem, więc asystenci odchodzą – idą na kuratelę, więc to się będzie zmieniało, to na pewno się będzie zmieniało.*

- **Przydział asystenta rodziny wcześniej, nie w skrajnych przypadkach, gdzie inne instytucje zawiodły:** *No a ja…no wierzę – tak samo z rodziną – też trzeba dać im jakiś mandat. Nie ze wszystkimi rodzinami założeniem asystentury było to, żeby pracować. Takimi jakimi my mamy. Bo to nie powinny być te takie maksymalne patologie, z którymi sobie nikt przez lata już nie radził. I wtedy dajmy tam asystenta. Ci sobie nie radzili, tamci sobie nie radzili, jeszcze inni sobie nie radzili, i niech idzie sobie na zgubę, na zagładę taki asystent. A co on ma tam zrobić? Bombę podłożyć. Ja uważam, że w niektórych przypadkach to powinno być tak, że wyczyszczone powinno być środowisko – w sensie, że odebrane dzieci, żeby one były w pieczy i tam się działy fajne rzeczy, zmiany z tymi dziećmi – tak uważam, to jest moja opinia – żeby się działo coś z dziećmi fajnego. A rodziców przygotowywać na to, żeby dzieci powróciły i oni muszą dokonać - jeśli chcą - pewnych zmian, po to, żeby dzieci miały gdzie wrócić do fajnego domu. A tak często to jest, że jak już jest taka totalna rozpierducha, jak jest przemoc, alkoholizm i coś tam. I teraz wchodzi taki asystent, gdzie najpierw jest burza z tym poznawaniem się – oni udają i tak dalej, więc w ogóle to jest taka zabawa na macanego. Bo trudno jest od razu wykryć te takie mankamenty rodziny. A dzieci i tak dalej…nie ma tam jakiejś*

od razu zmiany, bo jest dużo utajnianych informacji. Bo przecież: ,,Przy tej pani tego nie mów!" ,,Nie rób tego, nie rób tamtego." Idą dzieciaki tam, są zaopiekowane. Ja tutaj działam z nimi, jestem tym dobry policjant: ,,Proszę państwa! Zróbcie to, to, to i to, to wtedy sędzia przyzwoli na widzenie"; ,,Zrobimy w PCPRze, będę z wami, pomogę wam!" No to oni widzą we mnie nową, bo widzą: ,,Aha! To my tu pójdziemy, to zrobimy, tu się nie napijemy, tu będziemy okay, tu se zapracujemy, tu kupimy prezenty dla naszych dzieci." Idziemy, spotykamy się. Potem żyją emocjami. Oni się widzieli, jak oni by chcieli te dzieci. Ja mówię: ,,Dobrze, no chcielibyście, ale to zróbcie remont." No to trzeba…co trzeba zrobić? – Kupić farbę. No to kupimy farbę. A jak zdobyć farbę? – No muszę zapracować. I po kolei, oni wiedzą sami, co mają robić. A tak dzieci w tym oskrobanym pokoju śpią, ,,bo nie ma kiedy, bo nie ma co, bo tamto, bo się upił. Bo przychodzi ta pani Renata i znowu się czepia, pani mnie stresuje, a ja piję przez ten stres. Wszyscy mnie stresują, wszyscy coś ode mnie chcą! Taki wypchany jest ten asystent w taką sytuację, bardzo zagmatwaną i skrajną. No tak jest. (Renata)

- **Zmiany dotyczące narzędzi współpracy z rodziną, więcej możliwości dla rodzin:** *Chciałabym mieć więcej takich narzędzi dla tych dzieci, bo nie każdą rodzinę, pomimo, że dostają te pieniądze, stać na takie zaspokojenie pierwszych potrzeb dzieci, może nie pierwszych takich potrzeb, tylko może to dziecko gdzieś pojedzie na jakąś wycieczkę, może to, może to a może tamto. Ja pamiętam, jak pojechałam z klientką i z dwójką jej dzieci na zakupy , i weszłyśmy do sklepu, gdzie się drzwi same otwierają. To nie był sklep w Warszawie czy jakaś tam galeria handlowa. To była Biedronka! I zachwycenie tych dzieci.One pierwszy raz wyszły ze mną do sklepu. One nie wiedziały, były jak słoń w składzie porcelany; one nie wiedziały co kupować, co brać, one nie widziały tego nigdy w życiu. I takie oswojenie ich z rzeczywistością, z takim codziennym życiem, no nie stać nas na to. A po prostu to, że nie możemy pojechać z nimi, nie możemy kupić tego czy tamtego, to to jest to. Ale też tu nie chodzi o to, żeby dawać, bo oni też swoje pieniądze mają przecież, to są rodziny z dziećmi, gdzie mają. To są duże pieniądze, to są bardzo duże pieniądze i niekiedy w rodzinach to brakuje na chleb, na takie podstawowe żywności.* (Hanna)
- **Otwartość na organizacje pozarządowe oraz poprawa jakości asystentury rodziny poprzez dostęp do szkoleń i superwizji:** *To jest systemowe, to co powiedziałam. Przede wszystkim otwartość na organizacje pozarządowe, które są na terenach gmin i współpraca. Przede wszystkim zadbanie o to, żeby byli terapeuci rodzinni. Bo asystent nie będzie terapeutą rodzinnym. Asystent może ich doprowadzić do tego. Może ich*

poprowadzić za rękę, być obecnym. Asystenci muszą wiedzieć, muszą mieć bardzo, bardzo dużą wiedzę jeżeli chodzi o zagrożenia, żeby móc kierować rodziny do specjalistycznej pomocy i próbować to robić. I przede wszystkim korzystać z superwizji – czy koleżeńskich i dbać o swoją merytorykę. Nie słuchać innych. Izka Krasiejko napisała tyle książek i tyle poradników, że ja ktoś pójdzie pierwszą jej książką i zdiagnozuje sobie rodzinę, zrobi genogram – odważy się to zrobić, ekogram zrobi, to będzie wszystko wiedział. O to chodzi – żeby asystent wierzył w siebie, a kierownik żeby w tej…bo ja nie wierzę w systemową zmianę już. Ja nie wierzę w to, że ministerstwo da więcej pieniędzy, bo ministerstwo nie da więcej pieniędzy. Tak samo niewiele gmin, samorządów przekaże te pieniądze, to nie będzie. Ale żeby przetrwać w tym zawodzie, to trzeba robić to, co Iza napisała. Podiagnozować, być i pracować.

Rozdział 6. Wnioski końcowe i rekomendacje

Uczestniczące w badaniach asystentki rodziny wykazywały różne oczekiwania wobec nowego wyzwania zawodowego, jakim było podjęcie pracy asystenta rodziny. Część osób chciała pracować w instytucji pomocowej czy też pomagać innym ludziom, ważne było dla nich również tworzenie zespołu, który będzie wspierał i pomagał rodzinie. Asystentki oczekiwały także podobieństwa zawodu asystenta rodziny do zawodu pracownika socjalnego. Oczekiwania asystentek dotyczyły również pracy z rodziną: mniej problemów i łatwość w ich rozwiązywaniu, więcej możliwości pomocy rodzinie – zarówno z poziomu ośrodka pomocy społecznej, jak i innych instytucji współpracujących, a rodziny będą realizowały zadania, które nałoży na nie asystent rodziny. Asystentki oczekiwały, że będą mogły towarzyszyć, wspierać i pomagać rodzinom w rozwiązywaniu problemów, w tym problemów wychowawczych, a członkowie rodzin będą wobec nich szczerzy. Część asystentek spodziewała się umowy o pracę, jednak otrzymały umowę zlecenie. Wysokość wynagrodzenia dla części badanych nie była zaskoczeniem, w niektórych przypadkach oczekiwano wynagrodzenia wyższego niż zaoferowano, a część asystentek początkowo otrzymała kwoty, które nie spełniły ich oczekiwań, jednak z biegiem czasu uległo to zmianie. Zadaniowy czas pracy, choć wzbudza wiele wątpliwości, stanowił jeden z elementów, które wskazały asystentki opowiadając o swoich oczekiwaniach. Pomimo tego, że praca asystenta opiera się w głównej mierze na pracy w środowisku, badane asystentki oczekiwały, że będą mogły korzystać w przeznaczonego dla nich miejsca w ośrodku pomocy społecznej.

Badania wykazały, że głównymi motywami podjęcia pracy w zawodzie wskazanymi przez asystentki rodziny są:

- chęć pracy w instytucji pomocowej,
- chęć zmian dotychczasowego zatrudnienia,
- brak innych ofert pracy,
- namowa innych osób,
- chęć pracy z ludźmi,
- przejście z innego stanowiska w ośrodku pomocy społecznej,
- chęć powrotu na rynek pracy po urlopie rodzicielskim/wychowawczym,
- bliskość miejsca zamieszkania.

Obszar warunków zatrudnienia stanowi ważną część pracy nie tylko asystentów rodziny, jest to istotne dla każdego pracownika niezależnie od zawodu. Istotnym elementem tych warunków jest wysokość wynagrodzenia. Asystentki rodziny uważają, że pensje, które otrzymują, są niewystarczające biorąc pod uwagę ich zaangażowanie i zadania, jakie na nich spoczywają. Większość badanych może liczyć jednak na różnego rodzaju dodatki do wynagrodzenia. Są to między innymi dodatek stażowy, dodatek do odzieży czy też ryczałt. Część osób może liczyć na coroczne nagrody czy premie, a w ubiegłych latach przyznawany był także dodatek za trud pracy w czasie pandemii COVID-19. Nie wszystkie asystentki jednak otrzymały dodatek, w niektórych przypadkach przyznanie tego dodatku niosło za sobą konsekwencje w postaci braku rocznej nagrody, którą dotychczas otrzymywali pracownicy. Istotnym problemem jest wysokość ryczałtu, który otrzymują asystentki. Przy obecnych cenach paliw nie jest on wystarczający, aby pokryć zwrot kosztów dojazdu do rodzin. Niektóre asystentki – szczególnie w większych miastach – korzystają z komunikacji miejskiej, a koszty przejazdu pokrywa ośrodek. Część osób może korzystać w auta służbowego, które jest w ośrodku – czasem bezpośrednio, a czasem z kierowcą. Są też osoby, które dojeżdżają do rodzin rowerem, szczególnie wtedy, kiedy odległość pomiędzy rodzinami nie jest duża.

Kolejnym elementem warunków pracy, który pojawił się w wypowiedziach badanych, był rodzaj i długość umowy. Większość asystentek pracuje w oparciu o umowę o pracę. Jest niewielkie grono osób, które wykonują swoje obowiązki w ramach umowy zlecenia, jednak nadal pojawia się taki rodzaj umowy w przypadku zatrudniania asystentów. Wiąże się to z brakiem przywilejów w postaci dodatków do wynagrodzenia, urlopu wypoczynkowego czy też możliwości korzystania z różnego rodzaju działań na rzecz pracowników zatrudnionych w instytucji (szkoleń, imprez i wyjazdów integracyjnych itp.). Długość umów, które zawarły asystentki często po przepracowaniu kilku miesięcy, zostaje przedłużona na czas nieokreślony. Są jednak osoby, które nadal mają umowy na czas określony. Wszystkie osoby pracują w ramach zadaniowego czasu pracy, jednak czasem w ośrodkach pojawiają się zapisy o sztywnych ramach czasowych, w których realizowane są obowiązki asystentów rodziny. Zdarza się, że asystentki pracują w godzinach pracy ośrodka, przez co nie mogą realizować wizyt w godzinach popołudniowych, kiedy większość domowników jest obecna.

Asystentki wskazują na trudności w dostępie do szkoleń i do superwizji. Nie wszystkie osoby biorące udział w badaniach miały okazję skorzystać z superwizji, natomiast preferowane są tańsze szkolenia, często finansowane przez same asystentki. Ośrodki pomocy społecznej w niewielkim stopniu zapewniają możliwość rozwoju w tym zakresie.

Dostęp do telefonu i komputera jest najczęściej zapewniany asystentom rodzin. Zdarza

się, że asystenci korzystają z prywatnego telefonu czy komputera, jednak jest to indywidualna decyzja pracowników. Nie zawsze mają oni własne miejsce w ośrodku – czasem to miejsce jest współdzielone z innymi pracownikami ośrodka.

Asystentki zwróciły uwagę na problem nierówności, jaki występuje. Nie zawsze czują się traktowane na równi z pracownikami socjalnymi. Nawet jeśli kadra zarządzająca próbuje w równy sposób traktować te grupy zawodowe, to jednak pewne nierówności wynikają z przepisów prawa. Pracownicy socjalni mają wyższe wynagrodzenia, których częścią składową jest dodatek do wynagrodzenia za pracę w terenie. Nie jest on przyznawany asystentom rodziny, co jest dla nich niezrozumiałe, ponieważ większą część pracy wykonują poza ośrodkiem pomocy społecznej. Kolejnym przywilejem, na który może liczyć pracownik socjalny jest dodatkowy urlop wypoczynkowy w wymiarze 10 dni co dwa lata. Pomimo dużego obciążenia psychicznego, asystenci rodziny nie mogą liczyć na dodatkowy urlop. Atmosfera panująca w ośrodkach pomocy, w których pracują uczestniczki wywiadów często jest przyjazna, jednak rola asystenta rodziny nie zawsze jest jasna, co czasem prowadzi do konfliktów z pracownikami socjalnymi.

Nierozumienie roli asystenta rodziny prowadzi do konfliktów nie tylko na linii asystent rodziny – pracownik socjalny. Jest to powszechny problem również innych służb, które współpracują na rzecz rodziny. Pojawiają się wówczas niewspółmierne oczekiwania, co do roli asystenta – odrabianie zadań domowych, sprzątanie za podopiecznych czy też kontrolowanie podopiecznych podczas niezapowiedzianych wizyt. Niektórzy próbują wskazywać konkretne działania asystentom, inni podejmują działania kontrolne skierowane na asystenta. Dotyczy do osób najczęściej z grona strefy najbliższej współpracy (pracownik socjalny, kurator), choć nie jest to regułą. Współpraca na rzecz rodziny charakteryzuje się często brakiem podziału obowiązków realizowanych przez różne instytucje. Asystent rodziny jest często osobą najbliżej współpracującą z rodziną, co sprzyja nakładaniu na niego różnych zadań, które mogłyby wykonywać przedstawiciele innych służb. We współpracy z innymi jednostkami to asystent rodziny jest często głównym inicjatorem kontaktów, a podejmowane działania to w dużej mierze wyłącznie wymiana informacji. Zdarza się, że pracownicy socjalni) wycofują się z pracy z rodziną z powodu pojawienia się asystenta rodziny. Nie zawsze biorą udział w planowaniu działań z rodziną, choć przepisy prawa wskazują na konieczność współpracy z pracownikiem socjalnym podczas tworzenia planu pracy z rodziną. Współpraca z pracownikami powiatowych centrów pomocy rodzinie sprowadza się często do spotkań oceniających sytuację dziecka (ocena możliwości powrotu dziecka do rodziny biologicznej/pozostania w pieczy zastępczej). Duże trudności pojawiają się w przypadku współpracy z przedstawicielami służby zdrowia.

Medycy często niechętnie udzielają informacji o pacjentach, nawet jeśli dotyczy to jedynie potwierdzenia obecności na umówionej wizycie. Część asystentów radzi sobie z tym prosząc podopiecznych o wpisanie asystenta jako osoby upoważnionej do udzielania informacji.

Asystentki rodzin wypowiadały się również pozytywnie o współpracy z innymi pracownikami. W niektórych przypadkach ta współpraca przebiega poprawnie, pracownicy uzupełniają się w pracy z rodziną i wykonują wspólne działania na rzecz rodzin. W ośrodkach, które zatrudniają więcej niż jednego asystenta pojawiają się możliwości wymiany doświadczeń, rozmów i wzajemnego wsparcia, czy też innego spojrzenia na problem rodziny. W mniejszych ośrodkach takie działania realizowane są również z pracownikami socjalnymi. Asystentki zwróciły uwagę na możliwość włączenia pracowników socjalnych w realizację trudniejszych działań, często interwencyjnych. Nie jest to jednak powszechne zjawisko.

W niektórych ośrodkach regularnie organizowane są spotkania zespołów multiprofesjonalnych, podczas których omawiana jest sytuacja danej rodziny oraz możliwości pomocy rodzinie. Nie wszystkie asystentki biorą udział w takich spotkaniach, wynika to ogólnie z braku takich spotkań (wyłączając z tego zespoły interdyscyplinarne, których zadaniem jest przeciwdziałanie przemocy). Zdarza się, że początkujące asystentki nie uzyskały odpowiedniego wsparcia ze strony przełożonych czy też innych współpracowników. Zdaniem niektórych asystentek brak jest określonych procedur postępowania z rodziną, nieokreślone są formy realizacji działań.

Praca z rodziną jest najważniejszym filarem pracy asystenta rodziny. Asystentki rodzin opierają się zarówno na diagnozie innych osób, które już współpracują z rodziną, jak i na własnej, wieloobszarowej diagnozie, dzięki której poznają problemy i trudności oraz zasoby i możliwości rodziny. Nie zawsze jednak problemy i trudności występujące w rodzinie są asystentom przedstawiane. Czasem wiedza o nich pojawia się dopiero w trakcie własnej diagnozy, a czasem dopiero po podjęciu współpracy z rodziną. Podstawą pracy asystenta z rodziną jest plan pracy. Jest on sporządzany z uwzględnieniem zarówno trudności, jak i zasobów rodziny. Znajdują się w nim cele oraz zaplanowane działania zmierzające do ich realizacji. Rodzina powinna brać czynny udział w planowaniu działań, cele, które chciałaby osiągnąć rodzina są bardzo ważne. Asystenci w planie pracy zamieszczają także cele instytucjonalne, które rodzina powinna osiągnąć, aby można było uznać, że należycie wypełnia obowiązki opiekuńczo-wychowawcze. Plan jest sporządzany w ciągu pierwszych miesięcy współpracy z rodziną – część asystentek stara się go sporządzić w ciągu trzech miesięcy.

Praca asystenta rodziny jest niezwykle obciążająca z uwagi na dużą intensywność, emocjonalne podejście do podopiecznych oraz ilość problemów, które pojawiają się w

rodzinach. Osiąganie niewystarczających efektów pracy prowadzi do zrezygnowania, a także wypalenia zawodowego. Asystent rodziny jest obciążony koniecznością codziennego spotykania się z różnymi problemami, często też ubóstwem czy chorobami. Są to często rodziny wieloproblemowe, do których zastosować trzeba szeroki wachlarz działań. Do takich najtrudniejszych problemów asystentki zaliczyły występowanie przemocy oraz uzależnień a także niepełnosprawności (najczęściej intelektualnej lub chorób psychicznych). Są to również problemy z utrzymaniem higieny i czystości, czy związane z chorobami, w tym chorobami zakaźnymi, które stanowią dodatkowe zagrożenie dla asystentów.

Często za późno jest już na pracę asystenta z rodziną, asystent kierowany jest do rodziny, kiedy inne środki zawiodły, a sytuacja rodziny jest trudna. W przypadku problemu uzależnień nie jest prowadzona równolegle terapia, często nie ma też przymusu leczenia w żadnej formie, a od asystenta wymaga się pozbycia problemu uzależnienia w rodzinie. Asystent rodziny jest rozwiązaniem tańszym niż umieszczanie dzieci poza rodziną biologiczną. Nie ma też wystarczającej ilości miejsc w pieczy zastępczej. To wszystko sprawia, że asystent bywa jedną z ostatnich możliwości, z których może skorzystać rodzina, aby poprawiła się jej sytuacja. W przypadku badanych asystentek liczba dzieci umieszczanych poza rodziną biologiczną zmniejszyła się lub nie uległa zmianie. Część asystentek wskazuje, że dzieci w pieczy zastępczej jest obecnie więcej niż w poprzednich latach ich pracy w zawodzie asystenta. Asystentki zauważyły, że pojawia się opieszałość sądów, które kierują asystentów do rodzin i pomimo braku poprawy sytuacji czy też podejmowania współpracy z asystentem, nie podejmują decyzji o zabezpieczeniu dzieci. Asystentki rodzin mają często przydzieloną maksymalną liczbę rodzin do współpracy, nie zawsze jest to regulowane stopniem trudności wykonywanych w rodzinie działań. Duża część tych rodzin jest skierowana do współpracy przez sądy, co przyczynia się do braku chęci do zmian, nieefektywnej pracy z rodziną. Postanowienie sądu o konieczności podjęcia pracy z asystentem rodziny wiąże się też z dodatkową dokumentacją, którą asystent musi przekazywać regularnie do sądu. Kończenie współpracy z rodziną, która jest zobowiązana przez sąd, nie jest proste – panuje przekonanie, że te rodziny koniecznie muszą być pod opieką asystenta, niezależnie od faktycznej realizacji tego postanowienia. Wszystko to sprawia, że to asystent wydaje się być zobowiązany do współpracy z rodziną, a nie odwrotnie. Praca asystenta ma opierać się na zasobach, jednak zdarza się, że rodzina niczego od siebie nie daje, zamyka się na współpracę. W przypadku rodziców z niepełnosprawnością intelektualną asystent rodziny często pozostaje w rodzinie przez długi okres, ponieważ rodzice gorzej radzą sobie z wychowywaniem dzieci i z innymi czynnościami. W takich sytuacjach asystent stanowi zabezpieczenie przed pozbawieniem ich

władzy rodzicielskiej.

Asystentki starają się przynajmniej raz w tygodniu składać wizyty w każdej z rodzin – jest to uzależnione od sytuacji rodziny. W początkowej fazie współpracy są to wizyty częstsze, z czasem asystent zmniejsza ilość tych wizyt, aby wypracować w rodzinie umiejętność samodzielnego rozwiązywania problemów. Wizyty te często są zapowiadane, choć wcześniej oczekiwano niespodziewanych wizyt w celu skontrolowania sytuacji rodziny – szczególnie w przypadku rodzin z problemem uzależnienia. Te oczekiwania pojawiają się także obecnie, choć asystentki starają się sobie z tym radzić, przedstawiając swoje stanowisko odnośnie takich działań. Godziny wizyt asystenta nie są nigdzie uregulowane, co prowadzi do kolejnych niejasności w tym obszarze. Zdarza się, że ośrodki pomocy społecznej wskazują konkretne godziny, w których asystent pełnić może obowiązki – np. od 7.00 do 20.00 przez sześć dni w tygodniu, w wybranych przez siebie godzinach. Są jednak ośrodki, które nie mają takich ustaleń lub też wymagają pracy asystenta w określonych godzinach pracy ośrodka. Nie ma on wówczas możliwości spotkania z pracującymi członkami rodziny czy też z dziećmi. Problem niewystarczającej ilości czasu przeznaczanego rodzinie pojawia się również w przypadku korzystania ze samochodu służbowego ośrodka, który użyczany jest na potrzeby asystenta, jednak włącznie z kierowcą. Asystentki zmuszane są wówczas do dostosowania długości wizyt do potrzeb innych pracowników czy też czasu pracy kierowcy bez uwzględnienia rzeczywistych potrzeb rodziny.

Podczas wizyt realizowane są działania z wielu obszarów życia codziennego rodziny. Asystentki często skupiają się na sytuacji dzieci w rodzinie i od tego rozpoczynają działania. Skupiają się na poprawie sytuacji szkolnej, niejednokrotnie wspierają rodziców w odrabianiu zadań domowych z dziećmi. W swojej pracy towarzyszą rodzinie, motywują do różnych działań i wspierają w ich realizacji. Pomagają w załatwianiu spraw urzędowych, nierzadko są też łącznikiem pomiędzy rodziną a instytucjami. Praca z rodziną to również różnego rodzaju treningi czy działania pokazowe, a przede wszystkim godziny rozmów. Są to również działania zmierzające do rozpoznawania potrzeb dzieci (często przy pomocy pedagoga czy psychologa szkolnego), czy też opierające się na poradnictwie. Wszystkie te zadania realizowane są z uwzględnieniem indywidualnej sytuacji rodziny, przy jednoczesnym dostosowaniu odpowiednich metod i technik, często wykorzystywane są tu elementy dialogu motywującego oraz terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach. Asystentki stosują różne style pracy, podyktowane jest to w dużej mierze koniecznością dostosowania się do sytuacji w rodzinie oraz preferencji podopiecznych. Zdarza się tak, że jednym pomogą działania wspierające i delikatne traktowanie a innym natomiast potrzeba stanowczych kroków oraz działań. Asystentki często

realizują działania mające na celu rozwiązanie konfliktów w rodzinie, pracują również z ofiarami przemocy i to sprawia, że czują się bezsilne i brak im odpowiednich narzędzi, aby realnie pomóc. W pracy asystenta pojawiają się również działania interwencyjne, zdarza się, że w przypadku podejmowania interwencji przez inne służby, asystent rodziny także jest wzywany na miejsce interwencji. Często wskazują drogę, wspierają i pomagają w sytuacji kryzysowej, nawet kiedy jest już bardzo źle. Rodziny z mniejszych miejscowości poprzez brak możliwości dojazdu, mają utrudniony dostęp do innych specjalistów – nie uzyskują odpowiedniego wsparcia.

Długość współpracy asystenta z rodziną nie jest określona żadnymi przepisami. Jest to jednak praca długoterminowa, efektów pracy nie da się osiągnąć w krótkim okresie, bez wzajemnego poznania, zbudowania zaufania czy też odpowiednich relacji. Zakończenie współpracy z rodziną następuje z uwagi na osiągnięte cele pracy lub brak efektów pracy, co jest mniej pożądanym zjawiskiem. Są również inne przyczyny kończenia współpracy z rodziną, do których należy przeprowadzkę poza obszar gminy lub osiągnięcie pełnoletności przez najmłodsze dziecko.

Asystentki rodzin najczęściej realizują jedynie obowiązki nałożone na nie przez ustawę. W kilku przypadkach pojawiły się dodatkowe obowiązki, które dotyczą tworzenia oraz współrealizacji programów i projektów gminnych (dotyczących rodziny lub zapobiegania uzależnieniom i przemocy). Sytuacja związana z przyjęciem uchodźców wojennych z Ukrainy sprawiła, że część asystentek oddelegowana została do pomocy w różnych działaniach. Część asystentek wspiera także organizację imprez lokalnych oraz prowadzi warsztaty dla rodzin.

Podczas pandemii COVID-19 asystentki najczęściej prowadziły swoją pracę w sposób zdalny (media społecznościowe, komunikatory, telefon). W ośrodkach zorganizowany był rotacyjny system pracy a wychodzenie w teren było dozwolone jedynie w sytuacjach kryzysowych.

Asystentki rodzin w miaręstwarzanych im możliwości regularnie korzystają ze szkoleń. Duża grupa asystentek biorących udział w badaniach opiera się na publikacjach związanych z asystenturą rodziny, szczególnie ceniąc sobie pozycję Izabeli Krasiejko. Swoje umiejętności doskonalą wykorzystując elementy terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach oraz przeprowadzając własną diagnozę rodziny w oparciu o różne metody i techniki. Dużym wsparciem są dla nich coroczne zloty asystentów rodziny oraz poświęcona tematyce asystentury grupa w mediach społecznościowych, dzięki której mogą na bieżąco wymieniać doświadczenia.

Jako pozytywne elementy asystentury asystentki postrzegają możliwość czerpania

doświadczeń z wielu dziedzin, radość z pracy z ludźmi, pracę z dziećmi. Pozytywne jest także poprawianie efektów współpracy poprzez budowanie zaufania oraz radzenie się czy chwalenie osiągnięciami asystentowi, pomimo zakończonej współpracy. Asystentki czerpią satysfakcję z osiągniętych efektów. W niektórych przypadkach zadowalające są również warunki pracy.

Do negatywnych elementów asystentki zaliczyły zagrożenia i niebezpieczeństwa, które pojawiają się w trakcie współpracy z rodziną. Jak wielokrotnie mówiły jest to praca o dużym obciążeniu psychicznym, z dużym ryzykiem wypalenia zawodowego spowodowanym brakiem współpracy oraz zaufania ze strony rodziny czy też osiągnięciem niezadowalających efektów pracy. Rodziny często ignorują problemy, które się pojawiają, obarczając winą osoby z zewnątrz. Brak wdzięczności ze strony rodzin jest częstym zjawiskiem. Dla asystentek przykra jest również wysokość wynagrodzenia, które czasem jest podobnej wysokości, co łączna kwota pomocy finansowej oferowana rodzinie. Asystentki zauważyły, że mają trudność w odpowiednim motywowaniu podopiecznych, ponieważ nie mogą wykorzystać takich możliwości jak pracownik socjalny. Wskazały również na duże trudności ze strony innych osób znających sytuację rodziny zarówno współpracujących, jak i nie współpracujących na rzecz rodzin (policja, dyspozytor, sędzia, pedagog, sołtys, sąsiedzi).

Podczas rekrutacji na stanowisko asystenta rodziny wymagane było najczęściej wykształcenie wyższe oraz odpowiednie doświadczenie zawodowe. Czasem pojawiał się również wymóg posiadania prawa jazdy oraz samochodu. Niektóre asystentki znalazły się na stanowisku asystenta rodziny z powodu przeniesienia z innego stanowiska w ośrodku pomocy społecznej.

Niektóre osoby w swoich planach najbliższe lata uwzględniają pracę w zawodzie asystenta rodziny. Część badanych asystentek szuka innego zatrudnienia, podejmuje dodatkowe studia i szkolenia. Kilka osób chciałoby pozostać w zawodzie. Dotyczy to w szczególności osób, które mają przed sobą krótki okres pracy zawodowej z uwagi na osiągnięcie wieku emerytalnego.

Rekomendacje

Można uznać, że zawód asystenta rodziny znajduje się wciąż in ststu nascendi i wskazane jest jego doskonalenie. Jest to zawód odpowiedzialny i wymagający bezwarunkowego dużego zaangażowania wykonujących go pracowników. Wymaga też rozległych kompetencji zawodowych.

Uzyskany materiał empiryczny i jego analiza umożliwiły sformułowanie rekomendacji mających na celu doskonalenie warunków wykonywania zawodu asystent rodziny. Zostały one pogrupowane i przedstawione w kilku obszarach problemowych.

W odniesieniu do warunków pracy:

Asystenci rodzin oczekują zmian w obszarze warunków zatrudnienia. Bardzo ważne jest zatem podniesienie wynagrodzeń asystentów rodziny do poziomu pracowników socjalnych, po to aby wyrównać nierówności powstałe między tymi grupami zawodowymi. Zarówno asystenci, jak i pracownicy socjalni wykonują swoje zadania w trudnych warunkach, narażeni są na różne wynikające ze specyfiki pracy trudności. Istotne jest również przyznanie dodatkowego urlopu wypoczynkowego, jak w przypadku pracowników socjalnych. Koszty dojazdu do rodzin czy też zakupu materiałów niezbędnych do pracy nie może spoczywać na asystentach rodziny. Niewątpliwie należy szukać rozwiązań, które poprawią sytuację asystentów w tym obszarze. Podniesienie ryczałtu lub zwrot rzeczywistych kosztów dojazdu byłoby tu wskazane. Podobnie uregulowania wymaga rodzaj umowy na podstawie której asystenci świadczą pracę. Niewskazane jest dopuszczanie do sytuacji, w których pracownicy zajmujący jednakowe stanowiska różnią się wysokością wynagrodzenia, dostępem do urlopu czy możliwości skorzystania z dodatkowych przywilejów w ośrodku. Zadaniowy czas pracy wymaga pewnych korekt, szczególnie w obszarze ujednolicenia sposobu interpretacji. Należałoby rozważyć sposób dokumentowania wykonanych działań tak, aby nie było to sprzeczne z samą definicją zadaniowego czasu pracy. Realizacja działań z planu pracy powinna odbywać się w sposób dogodny zarówno dla rodziny, jak i dla asystenta. Wskazywanie tu godzin pracy asystenta jedynie w czasie pracy ośrodka, stanowi trudność w realizacji pracy z całą rodziną. Asystenci powinni mieć dostęp do szkoleń, szczególnie w początkowym okresie pracy z rodziną. Dostęp do superwizji należy zagwarantować każdemu asystentowi rodziny, z uwzględnieniem specyfiki rodzin, które ma pod opieką. Istotnym elementem jest atmosfera, jaka panuje między współpracownikami. Należy więc zadbać o prawidłowe relacje poprzez różne działania integracyjne, budować atmosferę pozytywną w poczuciu świadomości, że pracownik może się zgłosić z każdym problemem i nie zostaje z nim sam.

W odniesieniu do współpracy na rzecz rodziny:

W obszarze współpracy z rodziną należałoby dokonać zmian dotyczących podziału obowiązków pomiędzy pracowników działających na rzecz rodziny. Istotne jest tu przedstawienie roli asystenta rodziny i przydzielenie poszczególnym pracownikom zadań zgodnych z ich kompetencjami. Bardzo ważne są zatem spotkania specjalistów, którzy pracują

z rodzinami. Powołany zespół multiprofesjonalny regulowałby zadania spoczywające na poszczególnych członkach, a cykliczne spotkania poprawiłyby współpracę pomiędzy przedstawicielami różnych instytucji. Współpraca na rzecz rodziny nie powinna opierać się wyłącznie na zasadzie wymiany informacji, należy podejmować działania, które będą się wzajemnie uzupełniać, aby poprawić sytuację rodziny.

W odniesieniu do pracy z rodziną:

Rodzina przeżywająca trudności powinna mieć możliwość uzyskania wsparcia asystenta rodziny bez inicjowania tej współpracy przez inne służby. Należałoby zatem szerzyć ideę asystentury. Liczba rodzin nie może przekraczać maksymalnie 15, jednak wymaga to uwzględnienia stopnia trudności zadań, jakie realizują asystenci rodziny. Określenie liczby według konkretnych zasad odciążyłoby asystentów – dobrym rozwiązaniem byłoby ustalenie możliwych konfiguracji, np. jeden asystent może mieć pod opieką trzy rodziny skierowane przez sąd, dwie rodziny z problemem uzależnienia i dwie rodziny z problemem przemocy i jedną niepełnosprawną. Reszta rodzin może być dotknięta problemami opiekuńczo-wychowawczymi lub innymi, jednak niewymagającymi tak dużego zaangażowania, jak w przypadku uzależnień czy niepełnosprawności. Przykład ten jest tylko formą przedstawienia możliwości doprecyzowania stopnia trudności zadań realizowanych przez asystenta. Przydział asystenta do rodziny nie może być ostatnim z dostępnych rozwiązań. W przypadku wystąpienia trudności należałoby odpowiednio wcześniej zareagować i włączyć ten rodzaj wsparcia. W przypadku postanowienia o współpracy z asystentem rodziny uregulowanie kwestii dotyczących wymagania sprawozdań oraz zasad kończenia pracy w przypadku braku aktywności rodziny ułatwiłoby pracę zarówno asystentów rodziny, jak i poprawiłoby dostępność asystenta dla osób rzeczywiście chcących podjąć współpracę. Należałoby również rozważyć podstawę współpracy asystenta rodziny z osobami niepełnosprawnymi intelektualnie, po to aby w jak najlepszym stopniu wspomóc rodzinę przy jednoczesnym usamodzielnianiu, tak aby współpraca w tych rodzinach nie trwała aż do osiągnięcia pełnoletności przez najmłodsze dziecko. Czas pracy asystenta z rodziną również mógłby zostać unormowany. Zapobiegnie to zbyt szybkiemu kończeniu współpracy pomimo nieosiągnięcia zamierzonych celów, a także zbyt długiej współpracy, która nie wnosi już nic nowego w życie członków rodziny.

Plan pracy z rodziną powinien być faktycznie tworzony we współpracy z pracownikiem socjalnym. Zawarte w nim cele należy wpisać w oparciu o potrzeby rodziny, nie tylko wskazane przez przedstawicieli służb. Dokumentacja asystenta rodziny nie jest aktualnie ujednolicona,

co prowadzi do niejasności szczególnie podczas kontroli zewnętrznych. Asystentki w dużej mierze opierają się na wzorach opracowanych przez Izabelę Krasiejko, przydałoby się jednak prawne uregulowanie tej kwestii.

Działania asystenta rodziny powinny opierać się na solidnych podstawach teoretycznych, zatem prowadzenie szkoleń w zakresie metodyki asystentury są niezwykle ważne, szczególnie w początkowym okresie pracy w zawodzie. Czynności, które wykonują asystenci powinni być dalekie od interwencyjnego czy kontrolnego charakteru, jednak w przypadku konieczności ich podjęcia, dobrym rozwiązaniem byłoby uzupełnienie wewnętrznych procedur o postępowanie w takich przypadkach. Można również część tych interwencyjnych działań przenieść na innych pracowników, po to aby utrzymać wspierającą rolę asystenta rodziny.

Asystenci rodzin w dużej mierze skupiają się na zadaniach dotyczących sytuacji dzieci w rodzinie. Istotne jest włączanie rodziców we wszelkie działania realizowane na rzecz dzieci, począwszy od rozpoznawania ich potrzeb, organizację wspólnego czasu, wspólne odrabianie zadań domowych, aż po oddziaływania wychowawcze. Zapowiedziane wizyty w rodzinach sprzyjają budowania pozytywnych relacji, a ich długość powinna być regulowana wyłącznie przez osoby zainteresowane, a nie – jak w niektórych przypadkach – uzależniona od osób trzecich.

Praca w pandemii COVID-19 była pracą w nowych, specyficznych warunkach, podyktowaną sytuacją epidemiologiczną w kraju. Nie sposób jednak pracy z rodziną realizować w dłuższym okresie w sposób zdalny. Sytuacja ta wymusiła podjęcie różnych rozwiązań, które być może zostaną wykorzystane w przyszłości, w przypadku nowych trudności, które się pojawią.

W odniesieniu do organizacji własnego warsztatu pracy:

Asystentki korzystają ze szkoleń, podnoszą swoje kwalifikacje poprzez studia i kursy. Część z nich korzysta z dostępnej literatury, grup wsparcia czy regularnie uczestniczą w Ogólnopolskich Zlotach Asystentów Rodziny. W tym obszarze należy niewątpliwie wspierać asystentów, udostępniać im możliwości korzystania ze szkoleń, być może doposażyć ośrodek pomocy w rekomendowane pozycje dotyczącą asystentury czy też literaturę związaną z pracą z dzieckiem, z uzależnieniem lub też wybranymi niepełnosprawnościami. To pomoże asystentom w realizacji zadań, które na nich spoczywają, poprawi też znajomość podstaw problemów i sposobów ich rozwiązywania.

Przedstawione rekomendacje oraz wcześniejsze analizy wyników badań umożliwiły

skonstruowanie rekomendowanego modelu asystentury, opierającego się na modelu wynikającym z dokumentów prawnych, ale także uwzgledniającego rzeczywiste warunki i okoliczności pracy asystentów rodziny wyrażone przez nich w przeprowadzonych badaniach. Poniżej przedstawione zostały trzy modele asystentury rodziny. Pierwszy z nich jest modelem zarysowanym na gruncie aktualnych regulacji prawnych, drugi wynikający z doświadczeń asystentów rodziny rozpoznanych poprzez przeprowadzone badania oraz trzeci, który jest modelem postulowanym uwzględniającym zarówno elementy pierwszego, jak i drugiego.

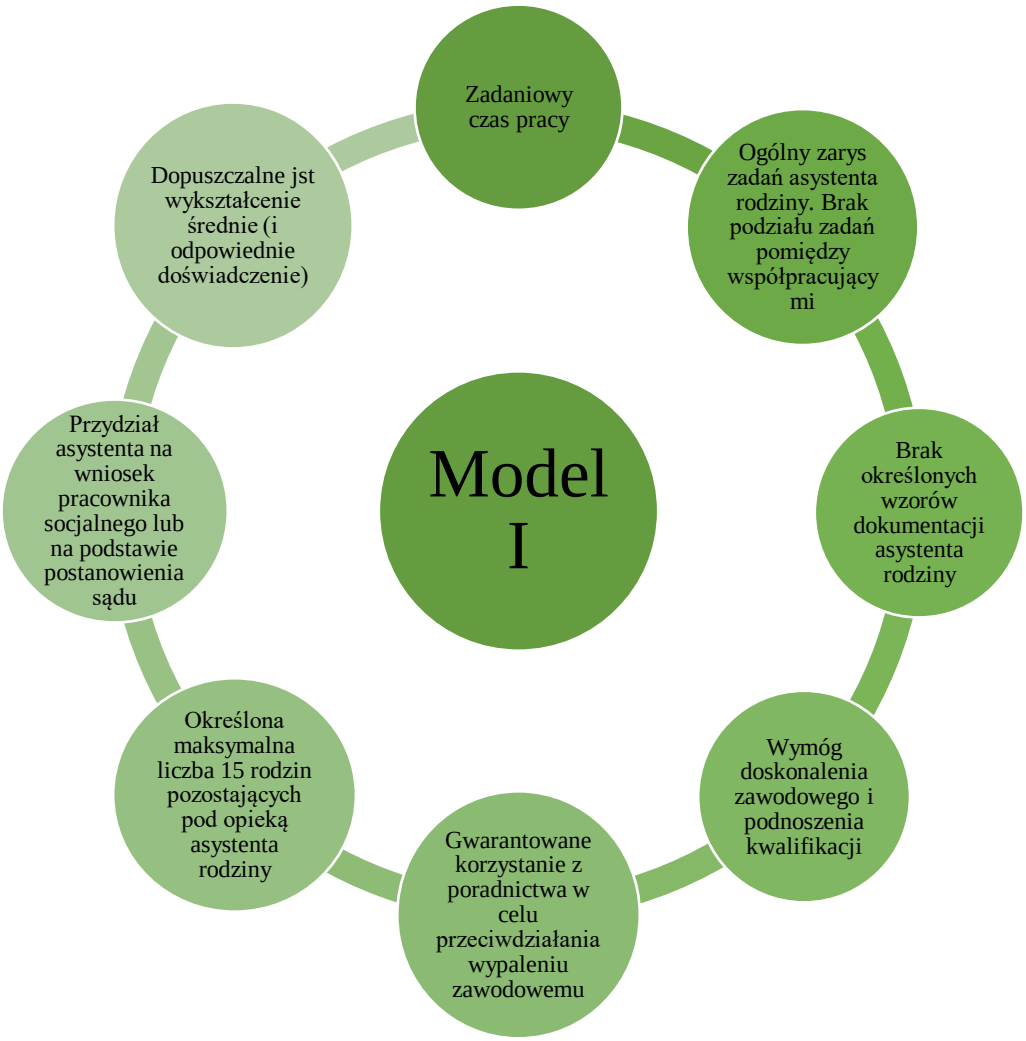
Model I

Wynikający z dokumentów regulujących funkcjonowanie asystentów rodziny.

Jest to model liberalny, doraźnie wspierający. Asystentura rodziny realizowana w świetle tego modelu koncentruje się na działaniach interwencyjnych, mających często charakter ratownictwa, czyli wiąże się z rozwiązywaniem bieżących problemów rodzin. W swojej roli zawodowej asystent rodziny koncentruje się na wykonywaniu działań o charakterze organizacyjno – prawnym i formalnym związanych z realizacją podjętej roli zawodowej (planowanie własne pracy, prowadzenie dokumentacji). Te działania mają prowadzić do pomocy rodzinom poprzez: udzielanie pomocy, motywowanie, wspieranie ich aktywności, konsultowanie i monitorowanie.

Zadania asystentów rodziny są w tym modelu zarysowane ogólnie, co prowadzi do wielu negatywnych konsekwencji już na etapie dostępu do zawodu (wymagania dotyczące kompetencji zawodowych) i rekrutacji, do przydzielania asystenta do rodziny i do czasu trwania asystentury w rodzinie. Praca z rodziną prowadzona powinna być za jej zgodę oraz przy aktywnym udziale, czemu nie sprzyja m.in. sądowne zobowiązanie rodziny do współpracy z asystentem rodziny, co wpisuje się w aktualne zapisy prawne. Długość współpracy asystenta z rodziną nie jest określona. Nie ma również konkretnych wzorów dotyczących dokumentacji, a jedynie wskazówki, co powinien zawierać plan pracy z rodziną. Zadania nałożone na asystentów rodziny dotyczą nie tylko pracy z rodziną, ale także opierają się na współpracy z innymi podmiotami, działającymi na rzecz pomocy rodzinie. Nie ma jasnych reguł, ani wskazówek, na czym ma się opierać ta współpraca. Rzutuje to też na podejmowanych działań i koncentracji na doraźnym wspomaganiu rodzin. Model ten nie koncentruje się na eliminacji przyczyn, które doprowadziły do nieprawidłowości w funkcjonowaniu rodziny. Skupia się jedynie na poprawie sytuacji, jednak przy użyciu środków doraźnych. W modelu tym nie występuje aktywizacja i stymulowanie aktywności rodzin, ani też wspierające towarzyszenie w

uzyskiwaniu przez samodzielności i sprawczości. Zagraża więc utrwalaniem uzależnienia od pomocy społecznej.

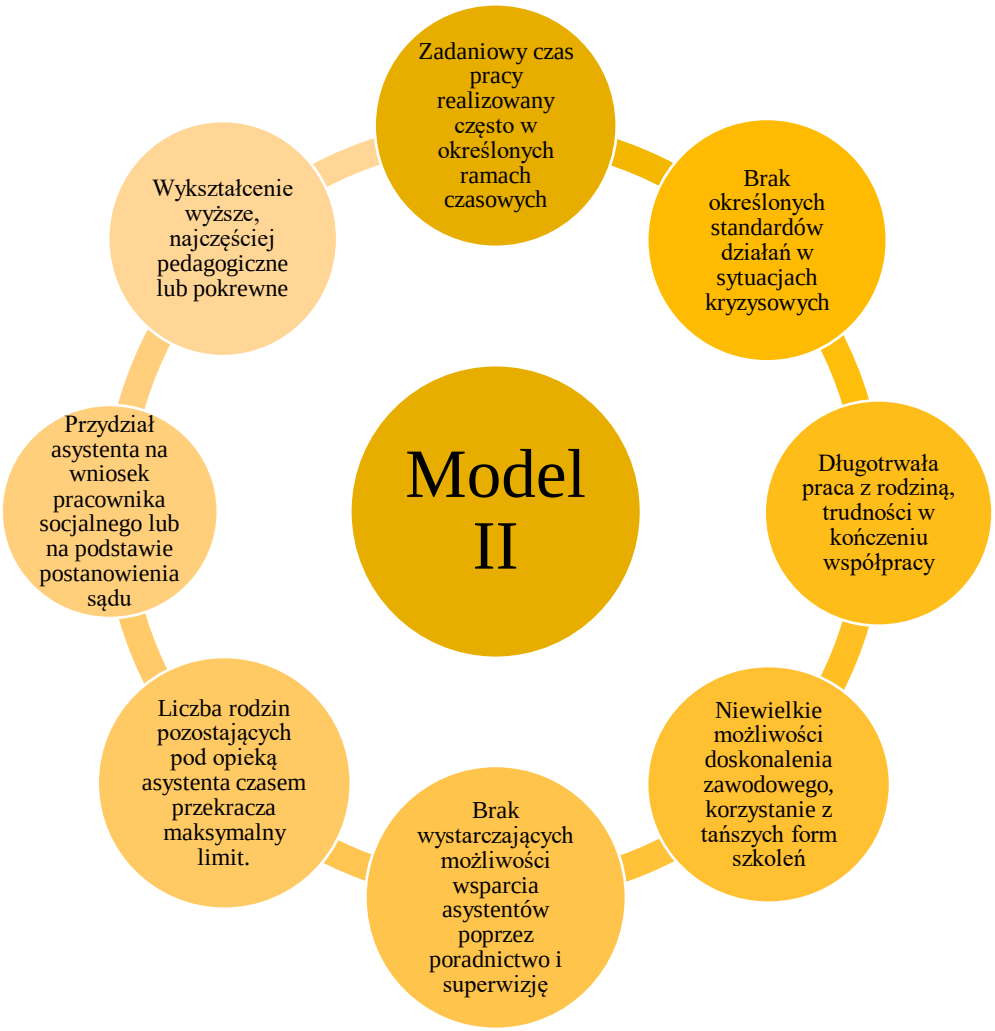


Rysunek 30. Model I: Asystentura rodziny ujęta w przepisach prawa
Źródło: Opracowanie własne

Model II

Z narracji asystentów rodziny można zbudować model, który stosowany jest w praktyce. Pomimo 10-letniej praktyki w realizowaniu asystentury rodziny, nadal zawiera on mnóstwo niejasności oraz luk, które asystentki zauważają w codziennej pracy z rodziną. Model ten jest ściśle związany z modelem doraźnie wspierającym. Te działania nadal opierają się przecież na zapisach prawa, jednak asystentki poprzez swoją pracę próbują wypełnić brakujące elementy czy niejasności. Zadania asystentów w tym modelu dotyczą przede wszystkim szeroko

rozumianej pomocy rodzinie w prawidłowym wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczej. Przydzielanie asystenta rodziny następuje na wniosek pracownika socjalnego oraz poprzez zobowiązanie rodziny do współpracy z asystentem wydane postanowieniem sądu rodzinnego, co jest coraz częściej spotykanym rozwiązaniem. Asystent rodziny pojawia się w tak złożonej sytuacji rodziny, w której zawiodły inne narzędzia i metody, co jest ogromnym obciążeniem dla samych asystentów i niesie ryzyko braku realizacji założonych celów. Długość współpracy rodziny z asystentem to nierzadko kilka lat. W modelu brak zatem określonych ram, dotyczących długości tej współpracy. Okres pracy z rodziną nie może być zbyt krótki – proces budowania wzajemnego zaufania oraz wprowadzenie takich działań, które spowodują zmiany, wymaga czasu. Zbyt długi okres współpracy powoduje natomiast ryzyko braku usamodzielnienia i wyjścia z systemu pomocy społecznej. W modelu brakuje działań profilaktycznych – dostęp do szkoleń i superwizji jest często utrudniony. Asystentki próbują zmienić postrzeganie swojej roli zawodowej, uczestniczą w szkoleniach i kursach na własny koszt, niejednokrotnie sięgają po literaturę i stosują sprawdzone metody w pracy z rodziną, aby jak najlepiej realizować powierzone zadania. Dokumentacja, którą stosują w swojej pracy asystentki nie jest jednolita. Znane są jedynie nazwy wymaganych dokumentów i ich najważniejsze elementy. Nie ma jednak ściśle określonych wzorów i informacji, jaka powinno wyglądać dokumentowanie codziennej pracy asystenta rodziny. Współpraca z rodziną często przejawia się niechęcią i oporem ze strony członków rodziny. W modelu nie pojawiają się żadne określone standardy działań – każdy asystent działa w oparciu o własne doświadczenie i pomysł. Realizowane działania przybierają formę często interwencyjnych lub kontrolnych, co przekreśla szanse na prawidłowe relacje z rodzinami, a co za tym idzie – osiągnięcie założonych celów. Asystenci rodzin są w dużej mierze przeciążeni problematyką i oporem rodzin a także długim okresem współpracy z rodziną, co powoduje szybsze wypalenie zawodowe. Ogólny cel asystentury jest znany, jednak wymagania stawiane asystentom przez inne osoby i instytucje rzutują na prawidłowe wypełnianie roli asystenta. Podobnie ze współpracą – poprzez brak określonego podziału zadań dla poszczególnych pracowników oraz roli asystenta rodziny, buduje się tu współpraca rzekoma, która polega jedynie na wymianie informacji czy też niespójnych działaniach.



Rysunek 31. Model II: Asystentura rodziny w doświadczeniach osób ją realizujących.
Źródło: Opracowanie własne

Model III

Trzeci model asystentury jest najbardziej pożądanym modelem. Zawiera w sobie elementy modelu I, który stanowi określone w przepisach prawa założenia asystentury rodziny, a także jest odpowiedzią na zawarte w II modelu doświadczenia asystentów rodziny.

Osoba, która obecnie chciałaby podjąć zatrudnienie w zawodzie asystenta rodziny, musi spełniać określone warunki. Może posiadać wykształcenie wyższe o określonym kierunku; może posiadać również wykształcenie wyższe na dowolnym kierunku, dodatkowo jednak powinna uzupełnić je szkoleniem z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną oraz udokumentować roczny staż pracy z dziećmi lub rodziną. Ustawa dopuszcza także możliwość zatrudnienia osoby z wykształceniem średnim/średnim branżowym, które przeszły szkolenie oraz mają udokumentowany co najmniej 3-letni staż pracy z dziećmi lub rodziną. Przeprowadzone

badania wykazały, że te wymagania nie zawsze były spełniane, w szczególności dotyczy to osób, które pomimo ukończenia innego kierunku studiów, nie miały szkolenia lub też wymaganego doświadczenia. Specyfika pracy asystenta rodziny wymaga wiedzy z wielu dziedzin. Nie sposób pomóc rodzinie, nie mając odpowiedniego doświadczenia czy też kierunkowego wykształcenia. W pracy z rodziną obarczoną problemami niezbędna jest wiedza zarówno z zakresu pedagogiki, psychologii, elementów zdrowia czy też prawa. Uzasadnione byłoby zatem wprowadzenie konieczności posiadania wykształcenia wyższego, którego kierunek związany jest z rodziną (pedagogika, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie oraz pokrewne). W przypadku osób, które ukończyły inny kierunek wymagane byłoby ukończenie szkolenia z zakresu pracy z rodziną, trwającego kilkadziesiąt godzin. Osoby z wykształceniem średnim nie mogłyby pełnić funkcji asystenta rodziny.

Przydział asystenta rodziny mógłby nadal odbywać się według określonych zasad, jednak można byłoby włączyć w tym miejscu dwa rozwiązania. Pierwsze z nich dotyczy pomocy rodzinie, która nie jest objęta pomocą ośrodka lub centrum usług społecznych. Rozważyć można włączenie procedur związanych z podjęciem współpracy z rodziną, która przeżywając trudności, sama zgłasza się do ośrodka pomocy społecznej. Z badań wynika, że jedynie niewielki odsetek rodzin trafia pod opiekę asystenta rodziny na własny wniosek, prośbę. Istotne byłoby zatem propagowanie idei asystentury rodziny, aby dotrzeć do osób, które z takiej pomocy mogłyby skorzystać, a ich sytuacja nie jest jeszcze na tyle trudna, że stanowi obiekt zainteresowania instytucji. Drugie rozwiązanie związane jest ze standardową procedurą przydziału asystenta, w szczególności w sytuacji zobowiązania rodziny przez sąd. Można byłoby w takim przypadku skierować asystenta do rodziny w początkowej fazie pojawiania się problemów. W przypadku osób uzależnionych ważne byłoby równoległe zobowiązanie do podjęcia terapii. Liczba rodzin, z którymi asystent prowadzi pracę, nie powinna przekraczać maksymalnego limitu 15 rodzin, jednak przydział powinien być ściśle związany ze stopniem trudności określonym problemami, jakie występują w rodzinach oraz koniecznymi do podjęcia działaniami. W większych ośrodkach można wykorzystać przydział rodzin według problematyki: jeden asystent zajmuje się wyłącznie rodzinami z określonym spektrum problemów. Nie jest to jednak łatwe i ma swoje wady. Dla asystentów rodziny może być dość uciążliwym rozwiązaniem z uwagi na specyfikę problemów i podobny poziom trudności. Nie ma wówczas dużego zróżnicowania w odniesieniu do kilku rodzin. Trudno też jednoznacznie podzielić rodziny według specyfiki problemów, ponieważ te problemy często występują z kolejnymi. Plusy takie rozwiązania to bogacenie doświadczeń związanych z daną problematyką oraz możliwość podjęcia szerokiej współpracy ze specjalistami, działającymi w wybranym

obszarze.

Okres współpracy z rodziną nie jest w żaden sposób określony. Aktualnie duża część rodzin współpracuje z asystentem/asystentami rodzin od lat. Nie jest to sytuacja pożądana, ponieważ zbyt długi okres współpracy z asystentem powoduje ryzyko braku usamodzielnienia, a tym samym wpływa na pozostanie rodziny w systemie pomocy społecznej. Aby nawiązać dobrą współpracę pomiędzy asystentem a rodziną potrzebne jest zbudowanie zaufania i odpowiedniej relacji, zatem okres ten okres nie może być zbyt krótki. Można byłoby zatem przyjąć dwuletni okres współpracy z asystentem jako maksymalny, najbardziej optymalny okres, w którym podejmowane będą różnorodne działania poprawiające sytuację rodziny. W uzasadnionych przypadkach, jeśli byłyby efekty dotychczasowej pracy, można byłoby taką współpracę przedłużyć o rok. Zapobiegać to będzie długotrwałemu pozostawaniu rodzin w asystenturze, szczególnie jeśli efekty takiej pracy są znikome. W ten sposób liczba rodzin, która rzeczywiście skorzysta z pomocy asystenta rodziny wzrośnie. Nie będzie już trudności z procedurą zakończenia współpracy z rodziną. Istotne jest w tym miejscu zwrócenie uwagi na okresową ocenę sytuacji rodziny, czyli podsumowanie efektów pracy rodziny. Nie wszyscy pracownicy ośrodków pomocy czy też innych instytucji pamiętają o tym, że to nie jest ocena pracownika, a efektów uzyskanych przez rodzinę. Jeśli nie udało się osiągnąć celów, to nie jest równoznaczne z tym, że asystent rodziny sobie nie poradził. Zdarzyć się może, że wykorzystane przez niego metody i techniki pracy z rodziną nie były odpowiednie dla danej rodziny, jednak nie może to stanowić o negatywnym postrzeganiu osób realizujących asystenturę rodziny.

Dokumentacja dotycząca pracy asystenta rodziny to plan pracy oraz ocena sytuacji rodziny. Nie ma określonych wzorów tej dokumentacji, co z jednej strony pozwala na pewną dowolność w tworzeniu własnych wzorów, z drugiej jednak strony bywa kłopotliwe, szczególnie podczas kontroli odpowiednich służb. Ujednolicenie dokumentacji dotyczącej asystentury rodziny byłoby zatem wskazane. Dobrym rozwiązaniem byłoby zminimalizowanie pozostałej dokumentacji, która tworzona jest przez asystentów rodzin. Szczególnie związane jest to z dokumentowaniem zadań realizowanych z rodziną w ramach zadaniowego czasu pracy. Trudno tu o godzinowe ramy realizacji poszczególnych zadań. Asystent ma wykonywać zadania związane z realizacją planu pracy. Oprócz wyznaczonego harmonogramu działań nie ma określonego okresu realizacji danych zadań i też nie ma konieczności dokumentowania w ten sposób czasu pracy, chyba, że wewnętrzne przepisy ośrodka o tym stanowią. Można zatem przyjąć za pewne rozwiązanie odpowiedni zapis związany z wykonywanymi działaniami w ramach określonego celu. Można przyjąć także odpowiedni dokument odnoszący się do wykonanych zadań w formie comiesięcznego spisu. Trudno tu jednak o konkretne ramy

czasowe, ponieważ w jednym przypadku realizacja nawet takich samych działań może trwać dłużej niż w przypadku drugiej rodziny. Zadaniowy czas pracy odnosi się do wykonywania zadań, a nie do pracy w określonych sztywno godzinach pracy, zatem ustalenie czasu potrzebnego na konkretne działania i na tej podstawie przyjęcia czasu pracy asystenta wydaje się być sensownym rozwiązaniem. Kolejnym elementem wymagającym regulacji są dokumenty dotyczące sytuacji rodziny, która współpracuje z asystentem w ramach postanowienia sądu. Asystenci rodziny dużą ilość czasu poświęcają na dokumentację sprawozdawczą. Nie zawsze odbywa się to na zlecenie sądu – czasem przyjmuje się za konieczne wysyłanie sprawozdań bez wyraźnych wskazań sądu. Tu warto byłoby opierać się jednak na wnioskach sądu i jedynie w odpowiedzi na nie redagować odpowiednie dokumenty. Nie dotyczy to sytuacji, kiedy to z inicjatywy ośrodka wysyłane są notatki służbowe lub inne dokumenty związane z nagłym zdarzeniem, które mogą wpłynąć na sytuację rodziny. Innym rozwiązaniem byłoby przesyłanie okresowej oceny sytuacji rodziny raz na pół roku, a jedynie w sytuacjach tego wymagających ustalenie częstotliwości przesyłanych dokumentów.

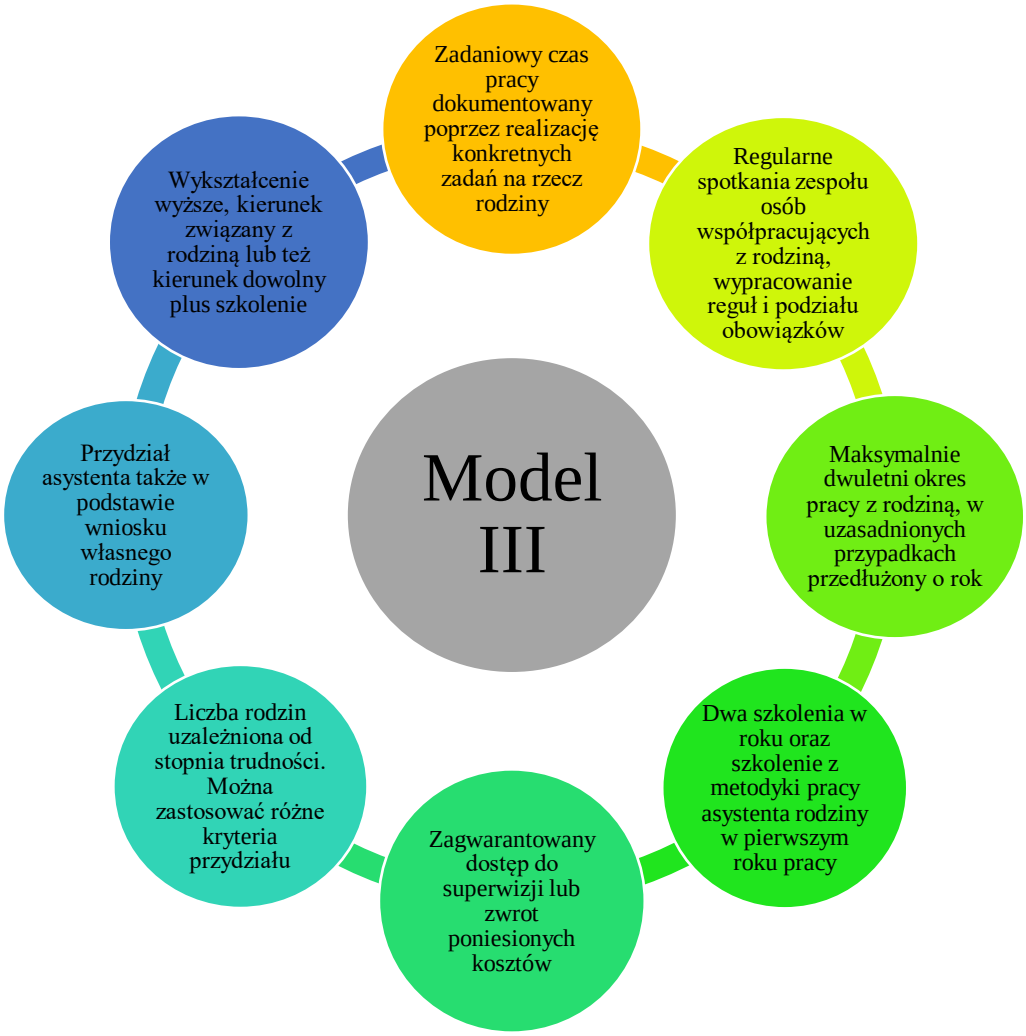
Asystenci rodziny powinni mieć dostęp do poradnictwa, które ma na celu przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu. Jest to zawód o dużym ryzyku wypalenia. Jak wynika z doświadczeń asystentów, nie mają oni zagwarantowanej superwizji czy innej formy poradnictwa w tym zakresie. Pojawiają się sporadyczne przypadki dostępu do superwizji, w tym także finansowane ze środków prywatnych. Niewątpliwie jest to obszar, który wymaga zmiany. Superwizja powinna być zagwarantowana każdemu asystentowi rodziny. Jeśli nie ma takiej możliwości – należy zatem rozważyć zwrot kosztów indywidualnych konsultacji w tym zakresie.

Ustawa obliguje asystentów rodziny do doskonalenia zawodowego. W praktyce ośrodki pomocy społecznej posiadają niewielki budżet na realizację tego zadania, więc wybierane są tańsze, bardziej dostępne szkolenia. Optymalne byłoby wprowadzenie szkoleń z metodyki pracy asystenta rodziny dla osób rozpoczynających pracę w zawodzie. W kolejnych latach finansowanie dwóch szkoleń rocznie lub przynajmniej częściowy zwrot kosztów.

W obszarze współpracy z instytucjami zalecany byłby podział obowiązków, szczególnie ważny na poziomie osób najbliżej współpracujących z rodziną. Aby taki podział ułożyć można wprowadzić cykliczne spotkania zespołu osób współpracujących z rodzinami na terenie danego miasta czy gminy. To pozwoli na optymalną pomoc rodzinie przy udziale większego grona osób. Podczas takich spotkań można również wypracować procedury postępowania w sytuacji kryzysowej. Należy wówczas przeanalizować różne możliwe

scenariusze dotyczące rodziny, w tym także postępowanie w przypadku konieczności podjęcia działań interwencyjnych przez asystenta rodziny.

Poniższa grafika obrazuje założenia modelu III.



Rysunek 32. Model III. Rekomendowany (postulowany) model asystentury rodziny

Zakończenie

Asystentura rodziny w Polsce jest niezwykle ważna i potrzebna społeczeństwu. Asystent rodziny jest osobą, która powołana została do pomocy rodzinie. Pomaga przezwyciężać trudności, które się pojawiły, aby rodzina w jak najlepszym stopniu realizowała swoje funkcje. W obliczu trudności, z jakimi się spotykają asystenci rodzin realizując swoje zadania, nie jest to łatwe. Wachlarz działań, które wykonują asystenci jest szeroki. Są to działania skierowane bezpośrednio do rodziny oraz działania realizowane na jej rzecz.

Praca poświęcona była asystenturze rodziny w Polsce, zarówno w ujęciu prawnym, czego efektem jest próba nakreślenia modelu asystentury, który z tego ujęcia wynika, jak również doświadczeń asystentów rodziny. Badania i analizy przeprowadzone były w nurcie jakościowym i osadzone zostały na gruncie teorii rozwoju zawodowego Donalda Supera. Głównym celem badań było rozpoznanie sposobów realizacji założeń asystentury rodziny w Polsce przez osoby wykonujące zawód asystenta rodziny i na tej podstawie zaproponowanie realnego postulowanego modelu tego zawodu. Na podstawie uzyskanych w badaniach przeprowadzonych w formie wywiadów narracyjnych rezultatów oraz ich analizy i interpretacji opracowałam model asystentury rodziny. Obrazuje on realizację asystentury rodziny w praktyce i jest punktem wyjścia do nakreślenia modelu rekomendowanego, uwzględniającego również przepisy prawa.

Rezultaty przeprowadzonych badań ukazują rzeczywiste drogi zawodowe asystentów rodziny i uwarunkowania ich przebiegu. Wskazują na potrzebę licznych zmian w realizacji asystentury, dotyczących wymagań formalnych stawianych kandydatom, procedurom przydziału asystenta rodziny, jak i długości okresu współpracy z rodziną.

Zawód asystenta rodziny wymaga dalszego doskonalenia, w czym może być przydatna niniejsza praca. Niezbędne są jednak dalsze pogłębione badania dotyczące różnych jego aspektów.

BIBLIOGRAFIA:

A

Adamski F. (1984) *Socjologia małżeństwa i rodziny: wprowadzenie.* Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
Apanowicz A. (2002) *Metodologia ogólna.* Gdynia: Wydawnictwo Diecezji Pelplińskiej Bernardinum.
Aronson E.(1987) przetł. Radzicki J., red. Frączek A. *Człowiek-istota społeczna*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

B

Bajor A., Cyrkun K. (2021) *Wieloaspektowe definiowanie rodziny w odniesieniu do typów rodzin dysfunkcyjnych.* Wyzwania współczesnego świata, tom XIV.
Bauman T. (2003) *Badania empiryczne jakościowe.* [w]: *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*. (red.) T. Pilch, t. I, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
Beckett C. (2010) *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*. Warszawa: Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej.
Bębas S. (2015) *Asystent rodziny – nowa forma pracy z rodzinami dysfunkcyjnymi*. Pedagogika Rodziny, Tom 5, nr 4.
Bielecka E. (2016) *Asysta rodzinna. Uwarunkowania efektywności (re)integracji społecznej rodzin z wieloma problemami*. Profilaktyka społeczna i resocjalizacja, nr 31/2016
Bochno E. (2004) *Rozmowa jako metoda oddziaływania wychowawczego. Studium teoretyczno-empiryczne.* Kraków: Wydawnictwo Impuls.
Bokszański Z., Kwaśniewicz W. (kom.red.).(2000) *Encyklopedia socjologii.* Warszawa: Oficyna Naukowa.
Bołdyrew A., Sosnowska J. (2014) *Troska o dziecko i jego potrzeby w działaniach Wydziału Opieki Społecznej Zarządu Miasta Łodzi w okresie międzywojennym*. Kultura i Wychowanie. Międzynarodowe elektroniczne czasopismo naukowe, nr 8/2014.
Bornstein-Łychowska M. (red.).(1935) *Polityka społeczna Państwa Polskiego:1918-1935*. Warszawa: Ministerstwo Opieki Społecznej.
Brenk M. (2014) *Minęło 90 lat od uchwalenia Ustawy o opiece społecznej w Polsce*. Praca Socjalna, nr 1/2014.
Brenk M. Chaczko K. Pląsek R. (2018) *100 lat systemu pomocy społecznej w Polsce. Z kalendarza historycznego*. Biuletyn Historii Wychowania, nr 39/2018.
Brenk M., Chaczko K., Pląsek R. (2019) *Opieka społeczna w II Rzeczpospolitej – wprowadzenie do tekstów źródłowych.* Praca socjalna nr 4 (34).
Brownell P. (1997) *The Application of the Culturagram in Cross-Cultural Practice with Elder Abuse Victims*. Journal of Elder Abuse & Neglect, 9:2.
Brownell P. Congress E. (1998)*The Application of the Culturagram in Cross-Cultural Practice with Elder Abuse.* [w:] Roberts A. R. *Battered women and their families: Intervention strategies and treatment programs.* New York: Springer Press

C

Chase S.E. (2009) *Wywiad narracyjny. Wielość perspektyw, podejść, głosów*, przeł. F. Schmidt, w: Denzin N.K., Lincoln Y.S.,(red.) *Metody badań jakościowych, t.2.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Chodkowski Z. (2019) *Adaptacja człowieka do środowiska pracy.* Rzeszów: Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego.
Chrząszcz K. (2014) *Asystent rodziny jako jedna z form wsparcia.* [w]: Wrona S., Walkowska W. (red.) *Niepełnosprawność w rodzinie jako wyzwanie edukacyjne*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
Ciczkowska-Giedziun M. (2016) *Kulturogram jako narzędzie diagnozujące rodzinę o zróżnicowanych cechach kulturowych* [w]: Ciczkowska-Giedziun M., Krasiejko I. (red.) *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy.* Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.
Ciczkowska-Giedziun M. (2016) *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną. Od teorii do praktyki.* Olsztyn : Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego
Ciechowska M., Szymańska M. (2018) *Wybrane metody jakościowe w badaniach pedagogicznych*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe Akademii Ignatianum.
Congress E.P., Gonzalez M. J. (red.).(2013) *Multicultural Perspective in Social Work Practice with Families.* New York: Springer Publishing Company.
Congress E.P., Kung W.W. (2013) *Using the culturagram to assess and empower culturally diverse families.* [w:] Congress E.P., González M.J. *Multicultural perspectives in social work practice with families.* New York: Springer Press.
Cybal-Michalska A. (2013) *Młodzież akademicka a kariera zawodowa.* Kraków: Wydawnictwo Impuls.
Czechowska-Bieluga M. (2016) *Możliwości kształtowania kompetencji zawodowych asystentów rodzin w procesie szkolenia*. [w]: Kanios A., Franczak R. (red.), *Nowe tendencje w pracy socjalnej. Problemy kształcenia i działania*. Annales UMCS, sekcja J, VOL.29, No1.

D

Daszykowska J. (2010) *Jakość życia w perspektywie pedagogicznej.* Kraków: Wydawnictwo Impuls.
Denzin N.K, Lincoln Y.S. (red.) / red. nauk. wyd. pol. Podemski K. (2009) *Metody badań jakościowych. Tom 1.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Denzin N.K, Lincoln Y.S. (red.) / red. nauk. wyd. pol. Podemski K. (2010) *Metody badań jakościowych. Tom 2.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Dobrołowicz J. (2017) *Współczesna rodzina w warunkach zmiany społeczno-kulturowej*. [w]: Przygoda A. (red.) *Wybrane problemy współczesnej rodziny*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
Duda M., Wojtanowicz K. (2017) *Asystentura rodzinna jako istotny komponent współczesnego poradnictwa rodzinnego.* [w]: Szluz A., Szluz B. (red.) *Poradnictwo w dyskursie interdyscyplinarnym*. Rzeszów: Uniwersytet Rzeszowski, Larus Studio Witold

Ziaja.
Duranowski W. (2013) *Podejście oparte na empowermencie w pracy socjalnej*. Empowerment. O polityce aktywnej integracji, nr 1/2013.
Durasiewicz A., Podobas I. (red.). (2015) *Asystentura i mediacje socjalne.* Warszawa: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Janusza Korczaka w Warszawie.
Dybowska E. (2012) *Teoria systemowej pracy z rodziną*. Kraków: Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej.

F

Falbogowska K. (2011) *Praca z rodziną – dobre praktyki Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie*. [w]: Żukiewicz A. (red.) *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia.* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls
Feltham C., Horton I. (red.). (2013) *Psychoterapia i poradnictwo*. Sopot: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne Sp. z o.o.
Fic M. (red.). (1993) *Pracownik socjalny a lokalny rynek pracy.* Zielona Góra: Poligrafia ODN.
Franc M. *Metoda indywidualnych przypadków jako technika dostrzegania problemów osób dorosłych* Edukacja Ustawiczna Dorosłych nr 1/2020
Frąckowiak T., Marzec-Holki K., Radziewicz-Winnicki A. (red.).(2010) *Consilium pedagogiczne. Funkcje pedagogiki społecznej czasu teraźniejszego (mitu, wolności i młodej demokracji)*. Poznań - Środa Wielkopolska: Wielkopolska Wyższa Szkoła Społeczno-Ekonomiczna.
Frączek Z. (2021) *Dysfunkcjonalność i problemy współczesnej polskiej rodziny w świetle danych statystycznych i wspierających działań państwa.* Kultura – Przemiany – Edukacja, t. IX.
Frysztacki K. (red.) (2019) *Praca socjalna: 30 wykładów.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN

G

Gębski B. (2008) *Wprowadzenie do metodologii badań społecznych: problemy konstruowania modeli jakościowych badanych zjawisk.* Warszawa: Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej.
Gnitecki J. (1989) *Zarys metodologii badań w pedagogice empirycznej.* Zielona Góra: Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Tadeusza Kotarbińskiego
Gnitecki J. (1993) *Zarys metodologii badań w pedagogice empirycznej. Wydanie drugie, uzupełnione.* Zielona Góra: Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Tadeusza Kotarbińskiego
Górak A. (2011) *Od projektu do realizacji – doświadczenia z wdrażania usługi asystenta rodziny w MOPS w Katowicach*, [w]: Żukiewicz A. (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia,* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
Gray M., Webb S.A. (2012) *Praca socjalna. Teorie i metody. Podręcznik akademicki.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Gromada A. (2018) *Czemu służy Program Rodzina 500+? Analiza celów polityki publicznej i polityki partyjnej, Ruch prawniczy, ekonomiczny i socjologiczny*, Tom 80, zeszyt 3.
Grześko-Nyczka M. (2021) *Rodzina – problem społeczny. Socjopedagogiczne studium przeobrażeń rodziny w latach 1989-2019.* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
Grześko-Nyczka M. (2021) *Rodzina problem społeczny: socjopedagogiczne studium przeobrażeń rodziny w latach 1989-2019.* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
Gulczyńska A., Granosik M. (red.). (2014) *Empowerment w pracy socjalnej. Praktyka i badania partycypacyjne.* Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
Gutowska K. (2000) *Wybrane problemy rodzin wiejskich w Polsce.* Warszawa: Wydawnictwo SGGW

H

Hennessey R. (2014) *Umiejętności interpersonalne w pracy socjalnej.* Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
Hilus A. (2020) *Wyzwania dla ośrodków pomocy społecznych w trakcie pandemii COVID-19.* Biblioteka Instytutu Spraw Społecznych i Zdrowia Publicznego 12. Wybrane krajowe i międzynarodowe aspekty polityki społecznej w czasie pandemii koronawirusa.
Hyży K. (2020) *Rola zawodowa asystenta rodziny – przegląd badań*. Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia, 33(1).
Hyży K. (2022) *Współpraca na rzecz rodziny z perspektywy asystentów rodziny.* Relacje. Studia z nauk społecznych, nr 8/2019.
Hyży K.(2021) *Asystentura rodziny w dobie pandemii.* Relacje. Studia z nauk społecznych, nr 7/2019

J

Janke A.W. (red.). (2004) *Pedagogika rodziny na progu XXI wieku: rozwój, przedmiot, obszary refleksji i badań: praca zbiorowa*. Toruń : Wydawnictwo Edukacyjne Akapit
Januszek H., Sikora J. (2000) *Socjologia pracy*. Poznań: Akademia Ekonomiczna w Poznaniu.
Jaśkowska A. (2011) *Specyfika pracy asystenta rodzinnego na przykładzie projektu systemowego „Działanie szansą na przyszłość" realizowanego przez MOPR w Kielcach*. [w]: Żukiewicz A. (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia.* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls

K

Kamińska-Jatczak I. (2019) *Przejawy konstruowania tożsamości profesjonalnej podmiotu działającego. Przykład asystentów rodziny.* Pedagogika społeczna nr 2 (72). Edukacja – w poszukiwaniu nowych perspektyw.
Kamińska-Jatczak I. (2021) *Aktywność asystentów rodziny. Analiza narracji w ujęciu transwersalnym.* Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego

Kamińska-Jatczak I. (2021) Transformacje życia profesjonalnego asystentów rodziny. Komunikowanie doświadczeń. Nauki o wychowaniu. Studia interdyscyplinarne numer

2012/2(13).
Kamiński T. (2015) *Gminna pomoc społeczna – ćwierć wieku transformacji*. Warszawa: Przegląd Politologiczny, nr 4/2015.
Kanios A., Zielińska P. (red.) *Praca socjalna. Różnorodność kontekstów.* Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia, 33(1).
Kawula S. (2004) *Aspekt pedagogiczny refleksji i badań nad rodziną – uwag kilka.* [w]: Janke Andrzej W. (red.) P*edagogika rodziny na progu XXI wieku. Rozwój, przedmiot, obszary refleksji i badań*. Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
Kaźmierska K. (red.). (2012) Metoda biograficzna w socjologii. Kraków: Zakład Wydawniczy NOMOS.
Kita B. (2016) *Dialog motywujący w pracy z rodziną w ośrodku pomocy społecznej*. [w]: Ciczkowska-Giedziun M., Krasiejko I. (red.) *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*. Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.
Klimek M., Więckiewicz B. (red.). (2012) *Problemy współczesnej rodziny polskiej.* Lublin: Wydawnictwo KUL.
Kornaszewska-Polak M.(2016) *Asystentura rodziny. Teoria. Praktyka. Badania.* Sosnowiec: Oficyna Wydawnicza Humanitas.
Kosiada-Król M. (2010) *Doświadczenia młodego badacza w stosowaniu wywiadu narracyjnego.* Teraźniejszość-Człowiek-Edukacja: kwartalnik myśli społeczno-pedagogicznej nr 1(49).
Kosman T. (2013) *Założenia terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach (TSR).* Warmińsko-Mazurski Kwartalnik Naukowy, Nauki Społeczne, nr 1/2013.
Kotlarska – Michalska A. (2011) *Praca socjalna w rodzinie, z rodziną i dla rodziny w perspektywie ról zawodowych pracownika socjalnego i asystenta rodziny* [w]: Żukiewicz A. (red.) *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia,* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
Kowalczyk B. (2011) *Obszary współpracy asystenta rodziny i pracownika socjalnego.* [w]: Żukiewicz A. (red.) *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia.* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
Kownacka M., Sawicka E. (2008) *Nasza wspaniała inna rodzina.* Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne S.A.
Kozerska A. (2013) *Wywiad narracyjny w badaniach nad uczeniem się człowieka dorosłego w kontekście historii jego życia.* Edukacja Ustawiczna Dorosłych 2 (81).
Krajewska B. (2018) *Między pomocą społeczną, wsparciem a pieczą zastępczą. Założenia i rzeczywistość wybranych instytucji.* Gdańsk: Wydawnictwo Naukowe Katedra.
Krasiejko I. (2010) *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej.* Katowice: Śląsk Sp. z o.o. Wydawnictwo Naukowe.
Krasiejko I., Imielińska A. (2011). *Efektywność asystentury rodziny na podstawie badań przeprowadzonych w MOPS w Częstochowie*. [w:] Szpunar M. (red.), Asystentura rodziny. Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie" (s. 165–206). Gdynia: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
Krasiejko I. (2012) *Metodyka działania asystenta rodziny: różne modele pracy socjalnej i*

terapeutycznej z rodziną. Katowice : "Śląsk" Wydawnictwo Naukowe.
Krasiejko I. (2013) *Zawód asystenta rodziny w procesie profesjonalizacji. Wstęp do teorii i praktyki nowej profesji społecznej*. Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
Krasiejko I. (2013), *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach.* Katowice: Śląsk Sp. z o.o. Wydawnictwo Naukowe.
Krasiejko I. (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 I. (2015) *Diagnoza pedagogiczna w metodycznym działaniu asystenta rodziny.* Przegląd pedagogiczny nr 1(29).
Krasiejko I. (2016) *Asystenci rodziny zatrudnieni na umowę zlecenie jako prekariusze – zagrożenia dla profesjonalizacji nowego zawodu.* Polityka Społeczna nr 1/2016.
Krasiejko I. (2016) *Asystentura rodziny. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne,* Warszawa: Wydawnictwo Ministerstwa Rodziny, pracy i Polityki Społeczne.
Krasiejko I. (2016) *Ekogram rodziny.* [w]: Ciczkowska-Giedziun M., Krasiejko I. (red.) *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*. Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.
Krasiejko I., Bronk F., Jezior M. i inni, (2017) *Asystentura rodziny w zakresie wsparcia kobiet w ciąży i rodzin ,,Za życiem" Rekomendacje metodyczne i organizacyjne.* Warszawa: Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.
Krasiejko I. (2018) *Rodzaje transakcji pomiędzy asystentami rodziny a klientami.*, Edukacyjna Analiza Transakcyjna, nr 7.
Krasiejko I. (2021) *Między wsparcie rodziny a ochroną dziecka przed krzywdzeniem – rola i zadania asystenta rodziny w czasie pandemii w kontekście działań innych zawodów pomocowych.* Dziecko Krzywdzone. Teoria, badania, praktyka Vol.20 Nr 2 (2021).
Krawczyk-Bocian A.(2019) *Narracja w pedagogice. Teoria, metodologia, praktyka badawcza.* Bydgoszcz: Wydawnictwo UKW.
Kromolicka B. (red.). (2005) *Praca socjalna w organizacjach pozarządowych. Z problemów działania i kształcenia.* Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
Krüger H.H.(2005) przekł. Sztobryn D., wstęp i oprac. Śliwerski B. *Wprowadzenie w teorie i metody badawcze nauk o wychowaniu.* Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
Kubinowski D. (2010) *Jakościowe badania pedagogiczna. Filozofia. Metodyka. Ewaluacja,* Lublin: UMCS.
Kusztal J. (2021) *Zasada dobra dziecka w polskim systemie opieki nad dzieckiem.* Studia Paedagogia Ignatiana 24 (2).
Kwak A. (2003) *Dziecko i rodzina we współczesnym świecie*. Studia nad Rodziną 7/1 (12)

L

Lalak D. (2010) *Życie jako biografia. Podejście biograficzne w perspektywie biograficznej.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe ŻAK.

Lasota M. (2011) *Asystent rodziny w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu.* [w:] Żukiewicz A. (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia.* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
Leśniak-Berek Ewa (2020) *Pomagając w zmianie – dialog motywujący w pracy socjalnej*.[w:] Faliszek K., Pawlas-Czyż S. (red.), *Socjologia bez granic: o naukowej tożsamości działań na rzecz człowieka i jego środowiska. Księga jubileuszowa dedykowana Profesor Kazimierze Wódz.* Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
Liberska H. (2016) *Uwarunkowania zmian rozwojowych w wybranych modelach rodziny.* Psychologiczne Zeszyty Naukowe. Półrocznik Instytutu Psychologii Uniwersytetu Zielonogórskiego, nr 1/2016.
Lipowicz E. (2014) *Praca socjalna z rodziną : diagnoza, projektowanie, zmiana*. Zielona Góra: Oficyna Wydawnicza Uniwersytetu Zielonogórskiego.
Lisowska S. (2012) *Asystent rodziny – podsumowanie pierwszego półrocza obowiązywania Ustawy o wpieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*. Przegląd Prawno – Ekonomiczny nr 21.
Lubińska-Tomczak M. (2017) *Asystentura jako nowy instrument pracy socjalnej, wspierający zrównoważony rozwój rodziny*. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, Seria: Organizacja i zarządzanie z.106.

Ł

Łangowska K. (2010) *Asystent rodziny jako nowa metoda pracy pomocy społecznej w Polsce.* [w]: Szpunar M. (red.) *Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*. Gdynia: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej.
Łangowska K. (2011) *Dobre praktyki w pracy z rodziną w MOPS w Gdyni na przykładzie asystentury rodzin*. [w]: Żukiewicz A. (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia.* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
Łobocki M. (2000) *Metody i techniki badań pedagogicznych*. Kraków, Impuls.
Łobocki M. (2006) *Teoria wychowania w zarysie.* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.

M

Malewski M. (1997) *Metody ilościowe i jakościowe w badaniach nad edukacją. Spór o metodologiczną komplementarność,* ,,Kultura i Edukacja" nr 1-2.
Malinowski J. (2011) *Role, funkcje i zadania asystenta rodzinnego.* [w]: Żukiewicz A. (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia.* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
Marynowicz-Hetka E.(red.) (2009) *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki 2.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Marzec-Holka K. (red.).(1998) Pracownicy socjalni i wolontariusze a możliwości reformy pomocy społecznej. Bydgoszcz: Wydawnictwo WSP
Mickiewicz K., Głogowska K. (2016) *Wypalenie zawodowe asystentów rodziny a kompetencje społeczne i strategie radzenia sobie ze stresem*. Praca Socjalna 2/2016.
Miller A. (2011) *Analiza sytuacji beneficjentów ostatecznych projektu ,,Rodzina bliżej siebie"*

Miller W.R., Rollnick S., tłum.: Andruszko A. (2014) *Dialog Motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie.* Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
Morgaine K.L., Capous-Desyllas M.J. *Anti-Oppressive Social Work Practice: Putting Theory Into Action.* Los Angeles: SAGE.
Murawska E. (2017) *Wielość dróg kształtowania tożsamości zawodowej nauczycieli w wielości codziennych doświadczeń.* Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.

N

Nowak-Dziemianowicz M. (2006) *Doświadczenia rodzinne w narracjach. Interpretacja sensów i znaczeń.* Wrocław: Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji TWP we Wrocławiu.

O

Oleszczyńska A. (1978) *Pracownik socjalny w pomocy społecznej*. Warszawa: Instytut Wydawniczy CRZZ.
Olson D.H. (2000) *Circumplex Model of Marital and Family Systems.* Journal of Family Therapy, The Association for Family Therapy (2000) 22.
Olson D. H., & Gorall, D. M. (2003) *Circumplex model of marital and family systems.* [w]: Walsh F. (Ed.) *Normal family processes: Growing diversity and complexity* New York: The Guilford Press.
Owczaruk I. *Wykorzystanie genogramu w pracy nad integracją rodziny* [w]: Ciczkowska-Giedziun M., Krasiejko I. (red.) *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy.* Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.

P

Paszkowska-Rogacz A. (2003) *Psychologiczne podstawy wyboru zawody. Przegląd koncepcji teoretycznych.* Warszawa: Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.
Piekarski J., Urbaniak-Zając D., Szmidt K.J. (2010) *Metodologiczne problemy tworzenia wiedzy w pedagogice: oblicza akademickiej praktyki.* Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
Pilch T. (1977) *Zasady badań pedagogicznych.* Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.
Pilch T. (kom.red.)*Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku* (2006) Tom V. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie ŻAK
Pilch T., Lepalczyk I. (red.) (1995) *Pedagogika Społeczna*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
Pilch T., Lalak D. (red.) (1999) *Pojęcia elementarne pedagogiki społecznej i pracy socjalnej.* Warszawa: Wydawnictwo Akademickie ŻAK.
Pilch T., Lepalczyk I. (red.) (2003) *Pedagogika Społeczna*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
Pilch T., Bauman T. (2004) *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe,* Warszawa: Wydawnictwo Akademickie ŻAK.

Pilch T. (red.) (2006) *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku. Tom V*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie ŻAK.
Piorunek M. (red.) (2010) *Pomoc – wsparcie społeczne – poradnictwo. Od teorii do praktyki.* Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
Piorunek M., Kozielska J., Skowrońska – Pućka A. (2016) *Rodzina – Młodzież – Dziecko. Szkice z teorii i praktyki pomocy psychopedagogicznej i socjalnej*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Adama Mickiewicza.
Piotrowski J. (1963) *Praca zawodowa kobiety a rodzina.* Warszawa: Książka i Wiedza.
Pląsek R. (2014) *Przemiany polskiego systemu opieki społecznej w latach 1945–1989.* Profilaktyka Społeczna i Resocjalizacja, nr 24.
Plewka C. (2015) *Kierowanie własnym rozwojem zawodowym. Studium teoretyczne i egzemplifikacje Praktyczne.* Koszalin: Politechnika Koszalińska.
Plopa Mieczysław (2005) *Psychologia rodziny: teoria i badania.* Kraków: Wydawnictwo Impuls.
Pomykało W. (1993) *Encyklopedia pedagogiczna.* Warszawa: Fundacja Innowacja.
Przeperski J. (2015) *Konferencja Grupy Rodzinnej jako przykład pomocy dziecku i rodzinie w przezwyciężaniu trudności*. Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
Przeperski J. (2006) *Konferencja Grupy Rodzinnej*.[w]: Ciczkowska-Giedziun M., Krasiejko I. (red.) *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy.* Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.
Przybyszewska Kinga (2014) *Zawód z przyszłością – asystent rodziny a może koordynator pieczy zastępczej?* Społeczeństwo. Edukacja. Język 2/2014, s.59-63

R

Racław M., Twarkowska, D. (2013). *Samotne rodzicielstwo. Między diagnozą a działaniem.* Warszawa: Centrum Zasobów Ludzkich.
Rokuszewska-Pawełek A. (2006) *Wywiad narracyjny jako źródło informacji.* Media, Kultura, Społeczeństwo nr 1.
Rubacha K. (2008) *Metodologia badań nad edukacją*, Warszawa: Editions Spotkania Spółka z.o.o.
Rudnik M. (2011) *Asystentura rodziny realizowana w ośrodkach pomocy społecznej w Polsce* [w]: Szpunar M. (red.) *Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*. Gdynia: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej.

S

Savickas M.L, Lent R.A. (1949) *Converenge Project for Career Psychology.* [w:] Savickas M.L., Lent R.A. *Convergence in Career Development Theories*: *Implications for science and practice.* California: Palo Alto.

Schütze F. (2012) *Analiza biograficzna ugruntowana empirycznie w autobiograficznym wywiadzie narracyjnym. Jak analizować autobiograficzne wywiady narracyjne*, [w:] Metoda biograficzna w socjologii, pod red. K. Kaźmierskiej, Kraków: Nomos.

Schütze F. (1981) *Prozessstrukturen des Lebensablaufs.* [w:] Mathes J. (red.) *Biographie in handlungswissenschaftlicher Perspektive*. Nürnberg: Verlag der Nürnberger Forschungsvereinigung.
Schütze F. (1987) *Das narrative Interview in Interaktionsfeldstudien I,* Studienbrief der Fernuniversität Hagen.
Schütze F. (1997) *Trajektorie cierpienia jako przedmiot badań socjologii interpretatywnej.* Studia Socjologiczne, nr 1.
Schütze F., 1983 *Biographieforschung und narratives Interview.* Neue Praxis,t. 13.
Semptuch G. (2012) *Innowacje społeczne – innowacyjne instrumenty polityki społecznej w projektach finansowanych ze środków funduszu społecznego.* Zarządzanie Publiczne, nr 2(18)/2012.
Sikorska M. (2009) *Nowa matka, nowy ojciec, nowe dziecko: o nowym układzie sił w polskich rodzinach.* Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.
Sipińska D.(2004) *Metoda biograficzna* [w:] Pilch T. (red.) *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie ŻAK.
Skowrońska A. (2013) *Badania w pomocy społecznej. Zastosowanie, metody i narzędzia.* Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
Skowrońska A. (2013) *Nowe ujęcia znanych problemów pomocy społecznej.* Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
Sokołowska J., Szpunar M., Wojciechowska J. (2014) *Wybrane problemy pracy socjalnej w mieście.* Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego.
Staręga-Piasek J. i in. (1984) *Pomoc społeczna w Polsce. Cz. 1.* Warszawa: Centrum Medyczne Kształcenia Podyplomowego.
Stemplewska-Żakowicz K., Krejtz K. (red.).(2005) *Wywiad psychologiczny 2. Wywiad jako spotkanie z człowiekiem.* Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
Stringer E. T. (2014) *Action Research: A Handbook for Practitioners.* California: SAGE Publications, Thousand Oaks.
Suchorab A. (2015) *Wybory edukacyjno-zawodowe w biografiach studentów na tle wyzwań współczesnego rynku pracy.* Olsztyn: Wydawnictwo Naukowe Wyższej Szkoły Informatyki i Zarządzania.
Super D.E. (1949) *Appraising vocational fitness by means of psychological tests.* New York: Harper & Brothers.
Super D. E. (1994). *A life span, life space perspective on convergence*. [w]: Savickas M.L. Lent R.W. *Convergence in Career Development Theories: Implications for science and practice.* California: Palo Alto.
Szałata Ł., Zwoździak J. (2011) *Analiza SWOT jako podstawowe narzędzie w zarządzaniu środowiskiem.* Środkowo-Pomorskie Towarzystwo Naukowe. Rocznik Ochrona Środowiska, tom 13/2011.
Szanferberg R. *Standardy w pracy socjalnej. Wprowadzenie. Projekt 1.18. Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Warszawa: WRZOS.* Dostępny pod adresem: https://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/wprowadzenie_SPS_bis.pdf (dostęp dnia

20.06.2022).
Szarota Z. (2011) *Asystent rodziny. Między interwencjonizmem państwa a spolegliwym opiekuństwem – konteksty edukacyjne.* Edukacja nr 4/2011.
Szczepanik R. (2012) *Zastosowanie techniki wywiadu narracyjnego w badaniu więźniów.* Resocjalizacja Polska nr 3/2012.
Szczepański J. (1970) *Elementarne pojęcia socjologii.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Szlendak T. (2011) *Socjologia rodziny. Ewolucja, historia, zróżnicowanie.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Szluz B. (red.) (2017) *Problemy i zagrożenia współczesnej rodziny: teoria i badania. Wydanie I.* Rzeszów: Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego.
Szmagalski J. Koncepcja empowermentu w pracy socjalnej - Wciąż wiele wątpliwości. [w:] Faliszek K., Pawlas-Czyż S. (red.) *Socjologia bez granic. O naukowej tożsamości działań na rzecz człowieka i jego środowiska.* Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
Szot A. (2018) *Postrzeganie pracy asystenta rodziny przez klientów pomocy społecznej i osoby ich wspomagające.* Problemy współczesnej pedagogiki nr 4 (1).
Szpunar Małgorzata (2011) *Charakterystyka rodzin z wieloma problemami.* [w]: Szpunar M. (red.) *Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce.* Gdynia: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej.
Szredzińska R. (2017) *Dzieci w rodzinie.* Dziecko Krzywdzone. Teoria, badania, praktyka, nr 16 (1).
Szturm de Sztrem E. (red.) (1930) *Mały rocznik statystyczny 1930.* Warszawa: Główny Urząd Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej.
Szumigalska M. (2015) *Dylematy etyczne w pracy socjalnej z perspektywy pracownika socjalnego i asystenta rodziny*, Konińskie Studia Społeczno-Ekonomiczne, Tom 1, nr 4
Szymaniak J. (2013) *Metoda biograficzna w pedagogice.* Studia Gdańskie. Wizje i rzeczywistość, t.X.

Ś

Śmigielski W. (2014) *Modele życia rodzinnego. Studium demograficzno – społeczne na przykładzie łódzkiej młodzieży akademickiej*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
Świderska M. (2013), *Asystent rodziny – współczesna forma pomocy rodzinie.* Łódź: Wydawnictwo Społecznej Akademii Nauk.

T

Trojanowski P. (2012) *Asystent rodziny w procesie wzmacniania lokalnego systemu pomocy rodzinom zmarginalizowanym – doświadczenie wdrożeniowe.* [w]: Gotwald B. (red.) *Asystent rodziny jako innowacyjny instrument pomocy na tle mechanizmów przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu rodzin.* Łódź, Leader –Great Publishers.
Trojanowski P., Tworek I., Wawrzyniak-Kostrowicka M. (2012) *Asystent rodziny jako innowacyjny instrument pomocy na tle mechanizmów przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu rodzin.* Łódź: Leader-Great Publishers.
Tworek I. (2012) *Asystent rodziny i jego rola w zmianie zachowawczego charakteru działania instytucji pomocowych.* [w]: Gotwald (red.) *Asystent rodziny jako innowacyjny*

instrument pomocy na tle mechanizmów przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu rodzin, Łódź, Leader –Great Publishers. Tyszka Z. (1979) *Socjologia rodziny*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

U

Urbaniak-Zając D., Kos E. (2012) *Badania jakościowe w pedagogice.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

W

Wachowiak A. (2021) *Współczesne problemy socjologii rodziny.* Poznań: Wydawnictwo Akademii Rolniczej Im.Augusta Cieszkowskiego w Poznaniu.
Walęcka-Matyja K. (2014) *Role i funkcje rodziny.* [w]: Janicka I., Liberska H. (red.) *Psychologia rodziny*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Włodarek J., Ziółkowski M. (1990) *Metoda biograficzna w socjologii.* Warszawa-Poznań: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Wojtasik B. (1994) *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradoznawstwa.* Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
Wołk Z. (2017) *Kultura pracy profesjonalisty.* Warszawa: Difin S.A.
Wołk Z. (red.) (2012) *Życie lubuszan. Współczesność i perspektywy lubuskich rodzin*. Zielona Góra: Wydawnictwo PRINTPAP Łódź.
Wroczyński R. (1966) *Wprowadzenie do pedagogiki społecznej.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Wroczyński R. (1985) *Pedagogika społeczna.* Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Wyka A. (1993) *Badacz społeczny wobec doświadczenia.* Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii PAN.
Wysocka E. (2007) *Człowiek a środowisko życia. Podstawy teoretyczno-metodologiczne diagnozy.* Warszawa: Wydawnictwo Akademickie ŻAK

Z

Zaborowska A. (2017) *Asystentura rodziny – społeczny i instytucjonalny kontekst zawodu w opinii asystentów rodzin*. Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje, nr 38 (3).
Zaborowska A. (2018) *Asystentura rodziny – kluczowe umiejętności i kompetencje*. Roczniki teologiczne, Tom LXV, zeszyt 10.
Zajączkowska J. M. (2008) *Mediowanie jako kompetencja komunikacyjna pracownika socjalnego.* [w]: Matyjas B., Porąbaniec M. (red) *W drodze ku profesjonalizacji zawodu pracownika socjalnego*. Kielce: Wydawnictwo Akademii Świętokrzyskiej.
Zamiatała D. (2000) Caritas. *Działalność i likwidacja organizacji 1945–1950*. Lublin: Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego.

Ż

Żukiewicz A. (2011) *Asystent rodzinny: profesja i pomoc. Odniesienia do etycznych aspektów ingerencji w życie rodzinne.* [w]: Żukiewicz A. (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*,

Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
Żukiewicz A. (2011) *Asystent rodzinny: profesja i pomoc. Odniesienia do etycznych aspektów ingerencji w życie rodzinne.* [w:] Żukiewicz A. (red.) *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.

Akty prawne:

Kodeks rodzinny i opiekuńczy - Ustawa z dnia 25 lutego 1964 roku z późniejszymi zmianami, Dz.U. z 1964 r. nr 9, poz. 59.

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, Dz.U. 1997, nr 78 poz. 483.

Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 10 marca 2023 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, Dz. U. 2023 poz. 735.

Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 23 lutego 2021r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz.U.2021 poz.573. Dostępny pod adresem:

Powszechna Deklaracja Praw Człowieka, uchwalona 10 grudnia 1948r.

*Rozporządzenie Prezydenta Rzeczypospolitej z dnia 6 marca 1928r. o opiekunach społecznych i komisjach opieki społeczne*j, Dz.U.1928 nr 29 poz. 267.

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 15 czerwca 2021 r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji rządowego programu "Dobry start", Dz.U. 2021, poz.1092.

Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12.03.2004r., Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593.

Ustawa o pracownikach samorządowych z dnia 21 listopada 2008r., Dz. U. 2008 nr 223, poz.1458.

Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej z dnia 9 czerwca 2011 z późniejszymi zmianami. Dz. U. 2019, poz.1111.

Ustawa z dnia 11 lutego 2016r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci,

Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe, Dz. U. z 2023 r. poz. 900 i 1672.

Ustawa z dnia 16 sierpnia 1923 roku o opiece społecznej, Dz. U. 1923 nr 92 poz. 726, art. 1.

Ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, Dz. U. 1982 Nr 35 poz. 230.

Ustawa z dnia 27 października 2017r. o finansowaniu zadań oświatowych, Dz.U.2023, poz.1400.

Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz. U. 1997 Nr 123 poz. 776.

Ustawa z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych, Dz. U. 2003 Nr 228 poz. 2255.

Ustawa z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3, Dz. U. 2011 Nr 45 poz. 235.

Ustawa z dnia 7 lipca 2023 o wsparciu rozwoju kompetencji cyfrowych uczniów i nauczycieli, Dz. U. 2023, poz.1369.

Ustawy z dnia 15 lipca 2020r. o Polskim Bonie Turystycznym, Dz.U.2020 poz.1262

Ustawy z dnia 17 listopada 2021 o rodzinnym kapitale opiekuńczym, Dz.U.2021 poz.2270.

Założenia reformy pomocy społecznej. Projekt z października 1989 roku, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje" 2016, nr 35 (4).

Strony informacyjne:

Informacje o dodatku z tytułu samotnego wychowywania dziecka https://empatia.mpips.gov.pl/web/piu/-/dodatek-z-tytulu-samotnego-wychowywania-dziecka (dostęp dnia 29.07.2023)

Informacje o rentach i świadczeniach dla osób niezdolnych do pracy:

- https://www.zus.pl/swiadczenia/renty/renta-socjalna dostęp dnia 29.07.2023
- https://www.zus.pl/swiadczenia/renty/renty-z-tytulu-niezdolnosci-do-pracy/rodzaje-rent dostęp dnia 29.07.2023
- https://www.gov.pl/web/rodzina/500-swiadczenie-uzupelniajace-dla-osob-niezdolnych-do-samodzielnej-egzystencji dostęp dnia 29.07.2023

Instytucje pomocy społecznej w Polsce: https://www.gov.pl/web/rodzina/instytucje-pomocy-spolecznej (dostęp dnia 2.08.2023)

Nie bądźmy obojętni na przemoc – gdzie szukać pomocy: https://nowy-sacz.policja.gov.pl/kn/prewencja/jak-unikac-zagrozen-por/2092,Nie-badzmy-obojetni-na-przemoc-w-rodzinie-Gdzie-szukac-pomocy.html (Dostęp dnia 30.07.2023)

Program pilotażowy leczenia uzależnień u dzieci: https://pacjent.gov.pl/aktualnosc/leczenie-e-uzaleznien-u-dzieci-pilotaz (dostęp dnia 29.07.2023)

Wsparcie udzielane rodzinom w Polsce – programy, świadczenia i dofinansowania:

- https://www.gov.pl/web/cppc/wsparcie-ppgr dostęp dnia 30.07.2023r.
- https://www.gov.pl/web/rodzina/co-robimy-wsparcie-dla-rodzin-z-dziecmi dostęp dnia 30.07.2023r.
- https://www.gov.pl/web/rodzina/dofinansowania-z-pfron dostęp dnia 29.07.2023
- https://www.gov.pl/web/rodzina/formy-udzielanej-pomocy dostęp dnia 29.07.2023
- https://www.gov.pl/web/rodzina/fundusz-alimentacyjny dostęp dnia 29.07.2023
- https://www.gov.pl/web/rodzina/karta-duzej-rodziny-ogolne dostęp dnia 30.07.2023

- https://www.gov.pl/web/rodzina/programy-i-projekty-program-maluch dostęp dnia 30.07.2023
- https://www.gov.pl/web/rodzina/program-za-zyciem dostęp 29.07.2023
- https://www.gov.pl/web/rodzina/statystyka-za-rok-2022
- https://www.gov.pl/web/rodzina/wsparcie-rodziny-przezywajacej-trudnosci-w-wypelnianiu-funkcji-opiekunczo-wychowawczych-podstawowe-informacje dostęp dnia 30.07.2023
- https://www.zus.pl/-/dofinansowanie-pobytu-w-zlobku?redirect=%2Fbaza-wiedzy%2Fbiezace-wyjasnienia-komorek-merytorycznych%2F
- https://www.zus.pl/-/polski-bon-turystyczny-informacja-dla-osoby-uprawnionej?redirect=%2Fbaza-wiedzy%2Fbiezace-wyjasnienia-komorek-merytorycznych%2F
- https://www.zus.pl/-/rodzinny-kapital-opiekunczy

Pozostałe:

Polski Instytut Dialogu Motywującego:

- https://pidm.pl/dialog-motywujacy-definicje/ (dostęp dnia 20.08.2023)
- https://pidm.pl/elementy-skladowe-dm/#1512991613519-a40a17db-aa4f (dostęp dnia 20.08.2023)
- https://pidm.pl/elementy-skladowe-dm/#1512991702484-01cd1c0c-63ee (dostęp dnia 20.08.2023)

Projekt „Druga Szansa" http://www.equal.org.pl/baza.php?M=10&PID=16&lang=pl (dostęp 3.08.2023)

Poradnik asystenta rodziny. Opracowanie zbiorowe: ROPS: http://www.szkoleniapokl.rops.krakow.pl/;s,podstrony,id,26 (dostęp 9.11.2019).

Poradnik asystenta rodziny: http://gopstychowo.naszbip.pl/upload/files/391380869505-1.pdf (dostęp 15.12.2022)

Wykaz tabel

Tabela 1. Instytucja rodziny na przestrzeni wieków, s.15

Tabela 2. Poziomy spójności i zdolności przystosowania w Modelu Kołowym Olsona, s.18

Tabela 3. Wybrane formy wsparcia rodziny i jej członków w odniesieniu do problemów występujących w rodzinach, s.26

Tabela 4. Przyczyny przyznawania pomocy społecznej w Polsce w 2022 roku, s.31

Tabela 5. Porównanie tradycyjnego rozwiązywania problemów z podejściem skoncentrowanym na rozwiązaniach, s.76

Wykaz rysunków

Rysunek 1: Programy wspierające rodziny niezależne od dochodu, s.33

Rysunek 2. Zadania z zakresu pomocy społecznej realizowane przez gminy (ośrodki pomocy społecznej), s.42

Rysunek 3. Zadania z zakresu pomocy społecznej realizowane przez powiaty (powiatowe centra pomocy rodzinie), s.43

Rysunek 4. Zadania pomocy społecznej realizowane przez regionalne ośrodki polityki społecznej, s.44

Rysunek 5. Instytucje prowadzące działania wspierające rodzinę, s.49

Rysunek 6. Procedura skierowania asystenta rodziny do rodzin przeżywających trudności w pełnieniu funkcji opiekuńczo-wychowawczych, s.50

Rysunek 7. Funkcje i zadania asysty rodzinnej w zależności od sposobu przydzielenia asystenta, s.50

Rysunek 8. Zadania asystenta rodziny, s.54

Rysunek 9. Obszar pracy asystenta rodziny, s.59

Rysunek 10. Uprawnienia asystenta rodziny, s.60

Rysunek 11. Etapy działania metodycznego asystenta rodziny, s.63

Rysunek 12. Narzędzia diagnostyczne przydatne w pracy asystenta rodziny, s.65

Rysunek 13: Przykład genogramu, s.66

Rysunek 14: Przykład ekogramu, s.67

Rysunek 15: Kulturogram rodziny Jeremenko, s.69

Rysunek 16: Karta VIP, s.69

Rysunek 17: Diagnoza rodziny, s.71

Rysunek 18: Analiza SWOT, s.71

Rysunek 19. Narzędzia OARS, s.80

Rysunek 20. Model pracy KGR, s.81

Rysunek 21.Uwarunkowania rozwoju kariery zawodowej teorii D.Supera, s.88

Rysunek 22. Typy karier zawodowych Donalda Supera, s.89

Rysunek 23. Warunki pracy, s.132

Rysunek 25. Strefy współpracy asystenta rodziny z jednostkami, s.161

Rysunek 24. Typologia problemów występujących w rodzinach objętych asystenturą rodziny, s.174

Rysunek 26. Podział działań asystenta rodziny, s.237

Rysunek 27. Style pracy w praktyce asystenta rodziny, s.261

Rysunek 28. Schemat pracy asystenta rodziny, s.289

Rysunek 29. Dalsze plany asystentów rodziny, s.299

Rysunek 30. Model I. Asystentura rodziny ujęta w przepisach prawa, s.360

Rysunek 31. Model II. Asystentura rodziny w doświadczeniach osób ją realizujących, s.362

Rysunek 32. Model III. Rekomendowany (postulowany) model asystentury rodziny, s.366