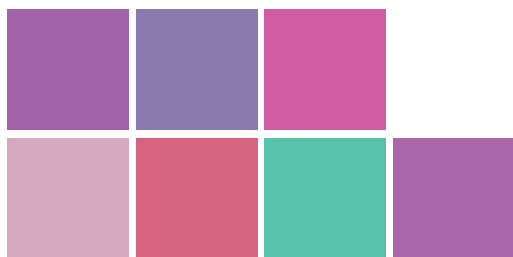
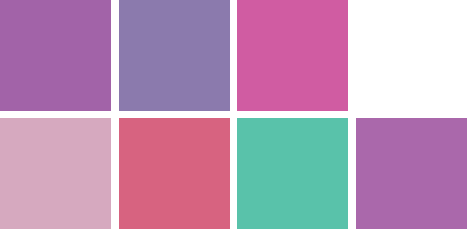


Asystentura rodzinna w województwie kujawsko-pomorskim – wyniki badania





Wydawca:

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu

ul. Słowackiego 114

87-100 Toruń

www.ropstorun.home.pl

Skład i druk:

PPU „Multigraf” s.c. Rafał Ellert, Jarosław Tomczuk

ul. Bielicka 76 C, 85-135 Bydgoszcz

tel./fax: 52 340 41 37

e-mail: biuro@multigrafdruk.pl

www.multigrafdruk.pl

Nakład: 800 egzemplarzy

Egzemplarz bezpłatny

ISBN: 978-83-63907-09-9

© Copyright by Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu

Wszelkie prawa zastrzeżone. Każda reprodukcja lub adaptacja całości lub części niniejszej publikacji, niezależnie od zastosowanej techniki reprodukcji (drukarskiej, fotograficznej, komputerowej i in.) wymaga pisemnej zgody Wydawcy.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE



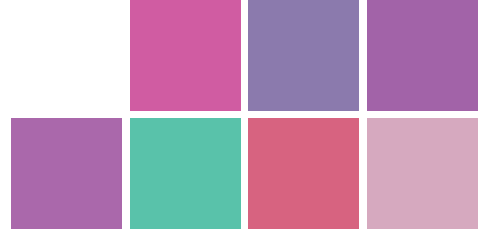
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



<http://www.ropstorun.home.pl>

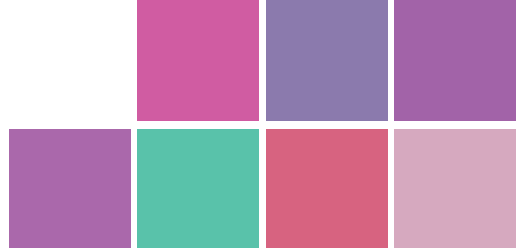
Człowiek – najlepsza inwestycja

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna,
Działanie 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej.



Spis treści

Wstęp	5
1. Asystentura rodzinna w świetle przepisów prawa	6
1.1 Organizacja pracy asystentów rodziny w gminie.....	6
1.2 Wymagania stawiane wobec osób wykonujących zawód asystenta rodziny.....	7
1.3 Zakres pracy asystenta rodziny.....	8
1.4 Uprawnienia asystenta rodziny.....	9
2. Charakterystyka rodzin korzystających z pomocy asystenta rodziny	11
2.1 Rodzina jako podstawowy element struktury społecznej.....	11
2.2 Współpraca asystenta rodziny z rodzinami.....	12
3. Asystentura rodzinna w świetle danych z Oceny Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok	14
4. Stan realizacji asystentury rodzinnej w gminach województwa kujawsko-pomorskiego (stan na dzień 30.06.2014 roku)	20
5. Raport z badania	24
5.1 Założenia metodologiczne.....	24
5.2 Analiza danych ilościowych.....	27
5.2.1 Monitoring realizacji asystentury rodzinnej w gminach województwa kujawsko-pomorskiego.....	27
5.2.2 Najważniejsze aspekty związane z pracą asystentów rodziny w gminie.....	30
5.2.3 Potrzeby gmin związane z realizacją asystentury rodzinnej w kolejnych latach.....	39
5.2.4 Najważniejsze powody decydujące o braku realizacji asystentury rodzinnej.....	44
5.2.5 Potrzeby związane z rozwojem asystentury rodzinnej w województwie kujawsko-pomorskim.....	45
5.3 Analiza materiału jakościowego.....	47
Podsumowanie	70
Rekomendacje	72
Spis wykresów i tabel	73



Wstęp

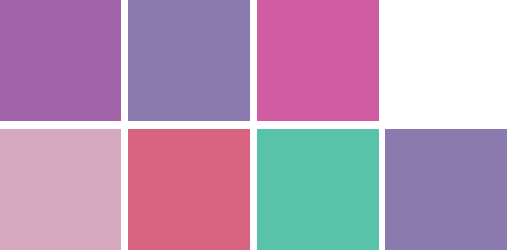
Debaty nad kształtem polityki społecznej w Polsce od wielu lat wskazywały na konieczność wprowadzenia zmian w sposobie prowadzenia pracy socjalnej z rodzinami, ponieważ „wiele współczesnych rodzin polskich przeżywa rozmaite kryzysy powodowane wielorakimi uwarunkowaniami społeczno-ekonomicznymi, kulturowymi, ale także zmieniającą się sytuacją aksjologiczną”¹. Izabela Krasiejko stwierdza, że praca ta ma być „z rodziną”, a nie tylko „dla rodziny”; tym samym podkreśla rolę działań socjalno-bytowych i społeczno-wychowawczych². Podjęte starania w celu wypracowania optymalnego modelu pracy z rodziną znalazły odzwierciedlenie w przepisach ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Ustawa ta wprowadziła asystenturę rodzinną jako formę wsparcia w rozwiązywaniu problemów niektórych rodzin klientów pomocy społecznej.

Wśród zadań realizowanych przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu można wymienić m.in. prowadzenie badań i analiz w obszarze pomocy i integracji społecznej oraz sporządzanie na podstawie danych z gmin opracowań dotyczących potrzeb w zakresie aktywnej integracji. W ramach tego obszaru działalności podjęta została inicjatywa realizacji dwuetapowego projektu badawczego dotyczącego zagadnienia asystentury rodzinnej w województwie kujawsko-pomorskim. Od stycznia 2015 roku, zgodnie z zapisami ww. ustawy, gminy są zobligowane do zatrudnienia asystentów rodziny. Z tego względu istotną wartość poznawczą miało sprawdzenie przyczyn braku realizacji asystentury rodzinnej w przypadku blisko 30% gmin województwa kujawsko-pomorskiego, szczególnie wobec możliwości pozyskiwania środków z budżetu państwa na ten cel. Po 2 latach funkcjonowania asystentury rodzinnej niezbędne było również zbadanie uwarunkowań w zakresie rozwoju tej formy wsparcia. Poznania wymagały kwestie związane z zakresem pracy asystentów rodziny, skalą wymiernych efektów osiągniętych w środowisku rodzin dysfunkcyjnych, jak również problemów związanych z codzienną działalnością asystentów i propozycji usprawnień w tym obszarze. Wiedza na ten temat pozwoli projektować działania służące wsparciu tego obszaru działalności OPS, jak również promocji tej formy oddziaływania.

Pierwsza część badania obejmowała zebranie danych za pośrednictwem kwestionariuszy ankiety. Dwa zestawy pytań zostały skierowane do kierowników OPS w województwie, tych, którzy w I połowie 2014 roku zatrudniali asystenta rodziny oraz tych, którzy nie realizowali zatrudnienia w tym zakresie. Druga część badania obejmowała wywiady z osobami pracującymi jako asystenci rodziny na terenie województwa kujawsko-pomorskiego. Głównym celem badawczym było rozpoznanie zakresu funkcjonowania asystentury rodziny w województwie kujawsko-pomorskim. Oprócz informacji pozyskanych przez ROPS w Toruniu, w raporcie wykorzystano także dane ze Sprawozdania rzeczowo-finansowego z wykonywania przez gminę zadań z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej za okres 01.01–30.06.2014 roku oraz Oceny Zasobów Pomocy Społecznej Województwa Kujawsko-Pomorskiego za rok 2013.

¹ M. Dudek (red.), *Wybrane obszary dysfunkcyjności rodziny*, Krasnystaw 2010, s. 56.

² I. Krasiejko, *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład podejścia skoncentrowanego na rozwiązywaniu*, Katowice 2011, s. 7.



1. Asystentura rodzinna w świetle przepisów prawa

Asystentura rodzinna jako forma wsparcia rodziny została wprowadzona ustawą o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej z dnia 9 czerwca 2011 roku³. Prace nad ustawą trwały od 2008 roku, a 4 lipca 2011 roku, została ona podpisana przez Prezydenta RP. Ustawa weszła w życie z dniem 1 stycznia 2012 roku. Na mocy tej regulacji prawnej wprowadzono na poziomie samorządu gminnego obowiązek zapewnienia wsparcia rodzinom przeżywającym trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych. W takim przypadku pracownik socjalny przeprowadza w tej rodzinie wywiad środowiskowy oraz dokonuje analizy jej sytuacji. Na tej podstawie określa, czy występuje konieczność przydzielenia rodzinie asystenta rodziny i ewentualnie występuje z takim wnioskiem do kierownika ośrodka pomocy społecznej. Do końca 2014 roku kierownik mógł przydzielić rodzinie asystenta, a od 1 stycznia 2015 roku przepis obliguje go do objęcia rodziny tą formą wsparcia. Niektóre z kwestii związanych z realizacją asystentury rodzinnej zostały określone na mocy wprowadzonych przepisów. Poniżej zaprezentowane zostały podstawy prawne odnoszące się do działalności asystentów rodziny.

1.1 Organizacja pracy asystentów rodziny w gminie

Asystent rodziny zatrudniany jest przez kierownika jednostki organizacyjnej gminy, która organizuje pracę z rodziną lub osobę kierującą podmiotem, któremu gmina, na podstawie art. 190 ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, zleciła organizację pracy z rodziną. Zgodnie z tym artykułem, gmina może zlecić organizację pracy z rodziną:

- 1) „organizacjom pozarządowym prowadzącym działalność w zakresie wspierania rodziny, pieczy zastępczej lub pomocy społecznej;
- 2) osobom prawnym i jednostkom organizacyjnym działającym na podstawie przepisów o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej, stosunku Państwa do innych kościołów i związków wyznaniowych oraz o gwarancji wolności sumienia i wyznania, jeżeli ich cele statutowe obejmują prowadzenie działalności w zakresie wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej lub pomocy społecznej”.

W przypadku zlecenia organizacji pracy z rodziną, niezbędne jest stosowanie ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

³ Dz.U. 2013 nr 0 poz. 135 z późn. zm.

Treść artykułu 17 ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej zakazuje osobie pracującej jako asystent rodziny łączenia stanowiska pracownika socjalnego i pracownika prowadzącego postępowania z zakresu świadczeń realizowanych na terenie tej samej gminy.

1.2 Wymagania stawiane wobec osób wykonujących zawód asystenta rodziny

Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej dokładnie wskazuje wymagania, jakie musi spełniać osoba zatrudniona na stanowisku asystenta rodziny. Zgodnie z treścią art. 12, istnieją trzy ścieżki przygotowania zawodowego asystentów rodziny:

- wykształcenie wyższe na kierunku pedagogika, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie lub praca socjalna lub
- wykształcenie wyższe na dowolnym kierunku uzupełnione szkoleniem z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną oraz udokumentowany co najmniej roczny staż pracy z dziećmi lub rodziną lub studia podyplomowe obejmujące zakres programowy szkolenia określony na podstawie ust. 3 i udokumentowany co najmniej roczny staż pracy z dziećmi lub rodziną lub
- wykształcenie średnie i szkolenie z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną, a także udokumentowany co najmniej 3-letni staż pracy z dziećmi lub rodziną.

Ustawodawca nałożył również na osobę sprawującą funkcję asystenta rodziny „obowiązek systematycznego podnoszenia swoich kwalifikacji w zakresie pracy z dziećmi lub rodziną, w szczególności przez udział w szkoleniach oraz samokształcenie”⁴. W województwie kujawsko-pomorskim istnieją podmioty organizujące szkolenia w obszarze pomocy i integracji społecznej. Wiodącą rolę, dla tej grupy kadry, stanowi oferta Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Toruniu, do którego zadań, zgodnie z ustawą o pomocy społecznej należy m.in organizowanie kształcenia oraz szkolenia zawodowego kadr pomocy społecznej⁵.

Oprócz stosownego wykształcenia, osoba zatrudniona na stanowisku asystenta rodziny nie może być pozbawiona władzy rodzicielskiej (ani w momencie objęcia stanowiska, ani w przeszłości), władza rodzicielska nie może być także zawieszona ani ograniczona. Asystent rodziny musi także wypełniać obowiązek alimentacyjny, jeśli został na niego nałożony. Dodatkowo nie może być skazany prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo ani umyślne przestępstwo skarbowe.

⁴ Art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2013 poz. 135 z późn. zm.).

⁵ Art. 21 ust. 2 ustawy z dnia 23 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz.U. 2013 poz. 182 z późn. zm.).

1.3 Zakres pracy asystenta rodziny

Praca asystenta z rodziną musi odbywać się w miejscu zamieszkania danej rodziny lub w miejscu, które ona wskaże⁶. Dotyczy ona wielu zakresów, które ustawodawca wskazuje w formie otwartego katalogu zadań. Są to:

- 1) „opracowanie i realizacja planu pracy z rodziną we współpracy z członkami rodziny i w konsultacji z pracownikiem socjalnym, o którym mowa w art. 11 ust. 1;
- 2) opracowanie, we współpracy z członkami rodziny i koordynatorem rodzinnej pieczy zastępczej, planu pracy z rodziną, który jest skoordynowany z planem pomocy dziecku umieszczonemu w pieczy zastępczej;
- 3) udzielanie pomocy rodzinom w poprawie ich sytuacji życiowej, w tym w zdobywaniu umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego;
- 4) udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów socjalnych;
- 5) udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów psychologicznych;
- 6) udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów wychowawczych z dziećmi;
- 7) wspieranie aktywności społecznej rodzin;
- 8) motywowanie członków rodzin do podnoszenia kwalifikacji zawodowych;
- 9) udzielanie pomocy w poszukiwaniu, podejmowaniu i utrzymywaniu pracy zarobkowej;
- 10) motywowanie do udziału w zajęciach grupowych dla rodziców, mających na celu kształtowanie prawidłowych wzorców rodzicielskich i umiejętności psychospołecznych;
- 11) udzielanie wsparcia dzieciom, w szczególności poprzez udział w zajęciach psychoedukacyjnych;
- 12) podejmowanie działań interwencyjnych i zaradczych w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i rodzin;
- 13) prowadzenie indywidualnych konsultacji wychowawczych dla rodziców i dzieci;
- 14) prowadzenie dokumentacji dotyczącej pracy z rodziną;
- 15) dokonywanie okresowej oceny sytuacji rodziny, nie rzadziej niż co pół roku, i przekazywanie tej oceny podmiotowi, o którym mowa w art. 17 ust. 1;
- 16) monitorowanie funkcjonowania rodziny po zakończeniu pracy z rodziną;
- 17) sporządzanie, na wniosek sądu, opinii o rodzinie i jej członkach;
- 18) współpraca z jednostkami administracji rządowej i samorządowej, właściwymi organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami i osobami specjalizującymi się w działaniach na rzecz dziecka i rodziny;
- 19) współpraca z zespołem interdyscyplinarnym lub grupą roboczą, o których mowa w art. 9a ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz.U. Nr 180, poz. 1493, z późn. zm.), lub innymi podmiotami, których pomoc przy wykonywaniu zadań uzna za niezbędną⁷.

⁶ Art. 14 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2013 poz. 135 z późn. zm.).

⁷ Art. 15 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2013 poz. 135 z późn. zm.).

Asystent rodziny ma obowiązek skonstruowania planu pracy z rodziną. Dokument ten powinien obejmować zakres działań, które będą miały na celu przezwyciężenie trudnej sytuacji życiowej danej rodziny. Każdy plan pracy z rodziną powinien zawierać termin realizacji poszczególnych działań i ich przewidywane efekty.

Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej określała (art. 15 ust. 4) maksymalną liczbę rodzin, z jakimi jednocześnie może pracować asystent rodziny – 20 rodzin. Na mocy ustawy z dnia 25 lipca 2014 roku o zmianie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej oraz niektórych innych ustaw, z dniem 1 stycznia 2015 roku liczba rodzin, z którymi jeden asystent może w tym samym czasie prowadzić pracę, jest uzależniona od stopnia trudności wykonywanych zadań, jednak nie może przekroczyć 15. Ograniczenie to jest uzasadnione wszechstronnym zakresem wsparcia, jakiego pracownik ten winien udzielać rodzinie w przezwyciężaniu jej trudnej sytuacji życiowej, zwłaszcza ze względu na problemy w obszarze bezradności opiekuńczo-wychowawczej i prowadzenia gospodarstwa domowego.

1.4 Uprawnienia asystenta rodziny

Ustawodawca zastrzegł, iż odpowiedniej pomocy w wykonywaniu czynności zawodowych asystentowi rodziny mają udzielać: jednostki administracji rządowej i samorządowej, właściwe organizacje pozarządowe oraz inne podmioty i osoby specjalizujące się w działaniach na rzecz dziecka i rodziny oraz zespoły interdyscyplinarne, grupy robocze lub inne podmioty. Fakt zobligowania wymienionych jednostek do współpracy powinien ułatwić i usprawnić pracę asystenta rodziny.

W związku z pełnieniem obowiązków związanych z pracą z rodziną, osoba pracująca na stanowisku asystenta rodziny ma prawo do wglądu do dokumentów zawierających dane osobowe członków rodziny, takich jak:

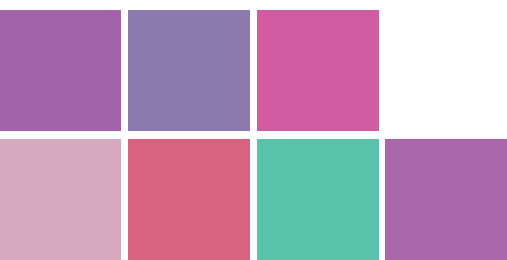
a) imię i nazwisko,	b) datę urodzenia,	c) obywatelstwo,	d) adres miejsca zamieszkania,
e) stan cywilny,	f) wykształcenie,	g) zawód,	h) miejsce pracy,
i) źródła dochodu,	j) dane dotyczące warunków mieszkaniowych,	k) dane dotyczące sytuacji prawnej oraz aktualnego miejsca pobytu dziecka,	l) dane o rozwoju psychofizycznym dziecka;

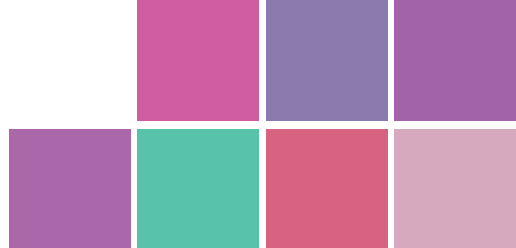
Oprócz dostępu do niektórych dokumentów, asystent rodziny ma prawo występować do właściwych organów władzy publicznej, organizacji oraz instytucji o udzielenie informacji, w tym zawierających dane osobowe, niezbędnych do udzielenia pomocy rodzinie, a także przedstawiania tym instytucjom ocen i wniosków zmierzających do zapewnienia skutecznej ochrony praw rodzin⁸.

Praca z rodzinami, które zmagają się z różnorodnymi problemami, stanowić może spore obciążenie psychiczne dla osoby pracującej jako asystent rodziny. Oprócz tego praca z rodziną nie zawsze przynosi oczekiwane rezultaty. Bywa, że rodzina pozostaje z nierozwiązanymi problemami lub nie przyjmuje pomocy oferowanej przez asystenta rodziny. Codzienny kontakt z problemami rodzin jest czynnikiem sprzyjającym występowaniu zjawiska wypalenia zawodowego. Dlatego, aby temu zapobiec, asystent rodziny ma prawo do korzystania z poradnictwa. Poradnictwo ma między innymi na celu zachowanie i wzmocnienie kompetencji asystenta rodziny. Dodatkowo, w celu zapewnienia bezpieczeństwa, osoby pracujące jako asystent rodziny korzystają z ochrony przewidzianej dla funkcjonariuszy publicznych⁹. Polega ona między innymi na stosowaniu kar surowszych wobec sprawców przestępstwa dokonanego na funkcjonariuszu publicznym, niż w przypadku takiego samego zachowania się sprawcy wobec innych osób.

⁸ Art. 15 ust. 1 pkt 1), 2) ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2013 poz. 135 z późn. zm.).

⁹ Art. 15 ust. 3 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2013 poz. 135 z późn. zm.).





2. Charakterystyka rodzin korzystających z pomocy asystenta rodziny

2.1 Rodzina jako podstawowy element struktury społecznej

W literaturze przedmiotu spotkać można wiele definicji rodziny. Według Anity Kasperskiej i Katarzyny Siemieńczuk „rodzina to mała grupa społeczna, w której występują określone więzi: więź rodzicielska pomiędzy rodzicem i dzieckiem i więź małżeńska pomiędzy żoną i mężem”¹⁰. Autorki w swojej definicji podkreślają istotność więzi międzyludzkich. Istnieją także definicje kładące nacisk na strukturę rodziny i funkcje poszczególnych jej członków. „Rodzina to grupa społeczna posiadająca określoną strukturę, której członkowie mają poczucie odrębności, pełnią dane role i w związku z tym wykonują zadania w celu osiągnięcia zamierzonych celów”¹¹. Obecnie rodzina często „staje się grupą coraz bardziej zamkniętą i intymną, budowaną w oparciu o bliskość i zażyłość emocjonalną”¹².

Niewątpliwie rodzina jest instytucją wpływającą na osobowość człowieka i sposób jego funkcjonowania, dlatego gdy pogarsza się kondycja rodziny, odbija się to ujemnie nie tylko na jednostce, lecz w skali makro również na społeczeństwie. „Tak więc w interesie jednostek i społeczeństwa leży prawidłowe funkcjonowanie rodzin oraz tworzenie warunków do prawidłowego ich funkcjonowania”¹³. Z tego względu należy podejmować wszelkiego rodzaju działania, aby rodzinę chronić i wspierać. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, gdy rodzina zaczyna działać w sposób dysfunkcyjny, a „pomiędzy rodzicami a dziećmi zaobserwować można coraz większe zwiększanie się dystansu psychicznego, nasilanie się poczucia osamotnienia, a w konsekwencji osłabienie więzi emocjonalnej”¹⁴. Z tego powodu, jak i z innych przyczyn, na przestrzeni lat rodzina wiele swoich funkcji przeniosła na rzecz innych instytucji, takich jak placówki edukacyjne, opiekuńczo-wychowawcze, organizacje religijne etc. Tym samym straciła w pewnym stopniu swoją pozycję społeczną oraz autorytet.

Rodziny, które mają trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych niekiedy określa się mianem rodzin dysfunkcyjnych. Rodziny niezaradne mogą wywodzić się z pewnych grup ryzyka. Takimi rodzinami mogą być na przykład:

¹⁰ Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego, *Poradnik dla rodziców i wychowawców. Wspólnie przeciwdziałajmy krzywdzeniu dzieci*, Toruń 2008, s. 22.

¹¹ A. Kasperska, K. Siemieńczuk, *Wszystko co chcesz wiedzieć o rodzicielstwie zastępczym*, Toruń 2011, s. 1.

¹² J. Kociuba, *Rodzina w kulturze indywidualizmu. Psychokulturowe czynniki przemian w rodzinie* [w:] *Wybrane obszary dysfunkcjonalności rodziny*, M. Dudek (red.), Krasnystaw 2010, s.51.

¹³ M. Dudek (red.), *Wybrane obszary dysfunkcjonalności rodziny*, Krasnystaw 2010, s. 12.

¹⁴ M. Dudek (red.), *Wybrane obszary dysfunkcjonalności rodziny*, Krasnystaw 2010, s. 28.

- „rodzina, w której występuje problem alkoholowy, narkotykowy,
- rodzina, w której dochodzi do wykorzystywania seksualnego,
- rodzina, w której występuje przemoc psychiczna, fizyczna,
- rodzina, w której występuje choroba psychiczna (zachowania osoby chorej stanowią lub mogą stanowić zagrożenie dla rodziny),
- rodzina zrekonstruowana,
- rodzina, w której rodzic doświadczał w dzieciństwie przemocy”¹⁵.

Jedną z form pracy z rodzinami dysfunkcyjnymi jest asystentura rodzinna. Praca asystenta rodziny powinna być nastawiona na motywowanie klientów do wykorzystywania swoich umiejętności i kwalifikacji. Dobrą metodą motywowania rodziny jest uświadomienie jej, że są rzeczy, które potrafi zrobić dobrze. Jak zauważa Iwona Wowra „coraz częściej mówi się o pracy z rodzinami wieloproblemowymi w oparciu o wykorzystanie jej zasobów”¹⁶. Poszukiwanie modelu pracy z rodziną dającego możliwość motywowania klientów do zmiany, ułatwia rozwiązanie wielu problemów.

2.2 Współpraca asystenta rodziny z rodzinami

Profesjonalna pomoc asystenta rodziny powinna rozpoczynać się od zrozumienia rodziny i jej problemów. Mimo, że ustawa nie podaje w jakich sytuacjach konieczne jest przydzielenie asystenta, zwykle pracuje on z rodzinami, w których występują takie problemy jak: ubóstwo, bezrobocie, niepełnosprawność, przemoc, nadużywanie alkoholu i innych używek, problemy opiekuńczo-wychowawcze, niski poziom prowadzenia gospodarstwa domowego itp. Bardzo często charakter pracy asystenta z rodziną ma wymiar „pracy socjalno-wychowawczej (z elementami pracy opiekuńczej i kulturalno-oświatowej), traktowanej jako proces uwzględniający etapy ratownictwa, opieki i pomocy w rozwoju, rzadziej pracą socjalno-terapeutyczną”¹⁷. Prócz tego ustawa stanowczo określa, iż asystent rodziny nie może prowadzić postępowań z zakresu świadczeń finansowych i rzeczowych realizowanych przez gminę.

Praca asystenta rodziny opiera się najczęściej na metodzie prowadzenia indywidualnego przypadku z elementami pracy grupowej i organizowania środowiska lokalnego. Za pierwszy etap pracy asystenta rodziny uznaje się skierowanie go do rodziny, która wymaga wsparcia. Kolejny etap to diagnoza sytuacji. Jego praca z rodziną, do której został skierowany rozpoczyna się od diagnozy sytuacji, często również z wykorzystaniem informacji pozyskanych w tym zakresie przez pracownika socjalnego. W literaturze przedmiotu podkreśla się, że diagnoza to

¹⁵ Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego, *Poradnik dla rodziców i wychowawców. Wspólnie przeciwdziałajmy krzywdzeniu dzieci*, Toruń 2008, s. 22.

¹⁶ I. Wowra, *Asystent rodziny – profesjonalista w pracy z rodzinami wieloproblemowymi* [w:] *Nowatorskie instrumenty w pracy z klientami pomocy społecznej*, Wrocław 2011, s. 102.

¹⁷ I. Krasiejko, J. Przepecki, *Nowoczesne formy wsparcia rodziny – asystentura rodzin i Konferencja Grupy Rodzinnej* [w:] *Praca socjalna*, nr 2, 2011, s. 6.

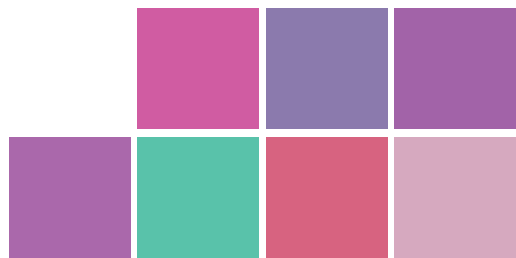
proces, który pogłębia się podczas każdego spotkania z rodziną. Wymaga ona poznania wszystkich członków rodziny, a także emocji, które towarzyszą każdemu z nich. Częste i systematyczne wizyty asystenta mogą dać mu pewien obraz danej rodziny i jej deficytów, a „dobre zrozumienie problemów rodziny, zobaczenie ich oczami klientów, ich uporządkowanie daje szansę na dostosowanie odpowiednich strategii naprawczych”¹⁸. Wraz z dokonaniem diagnozy, czyli zidentyfikowaniem obszarów problemowych danej rodziny, asystent we współpracy z jej członkami ustala plan pracy. Przygotowanie tego dokumentu wiąże się z zapewnieniem dobrej współpracy różnych specjalistów. Ważne jest, by stworzyć warunki do dobrej współpracy pomiędzy asystentem rodziny a pracownikiem socjalnym. Wspólne działania na rzecz rodziny staje się warunkiem koniecznym do udzielania jej odpowiedniego wsparcia.

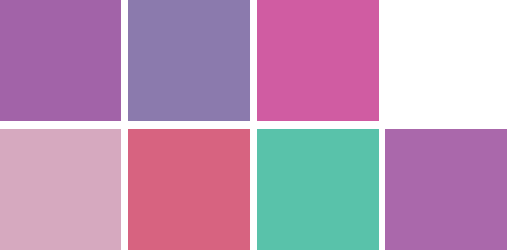
Jak stanowi art. 15 ust. 3 ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, „plan pracy z rodziną (...) obejmuje zakres realizowanych działań mających na celu przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, a także zawiera terminy ich realizacji i przewidywane efekty”. W zależności od potrzeb i możliwości, plan pracy może być tworzony:

- „w domu rodziny w czasie wspólnej wizyty asystenta rodziny i pracownika socjalnego i ich rozmowy z dorosłymi członkami rodziny,
- w domu rodziny w czasie wizyty asystenta rodziny i jego rozmowy z dorosłymi członkami rodziny; pracownik socjalny otrzymuje go od asystenta rodziny do konsultacji i podpisu,
- w domu rodziny w czasie wizyty asystenta rodziny po jego rozmowie z dorosłymi członkami rodziny, w czasie tzw. chwili do namysłu asystenta rodziny; asystent odczytuje plan rodzinie, zostają uwzględnione ewentualne sugestie rodziny i naniesione poprawki; pracownik socjalny otrzymuje go od asystenta rodziny do konsultacji i podpisu,
- w ośrodku pomocy społecznej na spotkaniu zespołu interdyscyplinarnego służb społecznych pracujących z rodziną, w czasie którego obecna jest rodzina”¹⁹.

¹⁸ I. Wowra, *Asystent rodziny – profesjonalista w pracy z rodzinami wieloprogowymi* [w:] *Nowatorskie instrumenty w pracy z klientami pomocy społecznej*, Wrocław 2011, s. 105.

¹⁹ I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny, różne modele pracy socjalnej i terapeutycznej z rodziną*, Katowice 2012, s. 112–113.





3. Asystentura rodzinna w świetle danych z Oceny Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok

W formularzu Ocena Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok 75 OPS (ponad 52% ogółu gmin w województwie kujawsko-pomorskim) zawarło zapisy dotyczące wniosków i rekomendacji w obszarze realizacji asystentury rodzinnej. Na tej podstawie można przypuszczać, iż tego rodzaju działalność jest uznawana za istotną, wymagającą kontynuacji i rozwoju.

Bezradność wychowawcza rodzin dotyka znacznego odsetka badanej populacji (20,03%), problem zauważalny jest u prawie połowy rodzin z dziećmi (46,69%) i zasługuje na szczególną uwagę, ponieważ dotyczy bezpośrednio dzieci. Ważnym elementem pracy na rzecz tej grupy jest możliwość obejmowania rodziców programami wsparcia i projektami edukacyjnymi/profilaktycznymi. W minionym roku wobec tych rodzin kolejny rok stosowano dodatkową usługę jaką było wsparcie „asystenta rodziny”. Wsparcie asystenta rodziny: usługa jest nowatorskim rozwiązaniem i w założeniach ma ona pełnić inną rolę niż pracownik socjalny. Asystent ma być bliżej rodziny i jej problemów, a jego elastyczny, nienormowany czas pracy powinien być dostosowany do rytmu życia rodziny i jej realnych potrzeb. Jego rola polega na niesieniu pomocy rodzinom dysfunkcyjnym, z małoletnimi dziećmi, w rozwiązywaniu problemów wychowawczych, socjalnych, w tym w prowadzeniu gospodarstwa domowego, planowaniu wydatków i innych obowiązków rodzicielskich. MGOPS w Więcborku od 2012 roku zatrudnia 2 asystentów rodziny w ramach stosunku pracy w systemie zadaniowego czasu pracy. W 2013 roku wsparciem asystenta rodziny zostały objęte 34 rodziny.

MGOPS WIĘCIBORK

Wśród przedstawionych informacji często pojawiała się charakterystyka rodzin będących adresatami wsparcia asystentów. Wskazywano zwłaszcza na wielopropblemowość, która ich dotyczy. Trudna sytuacja życiowa, w jakiej się znajdują jest bowiem konsekwencją nawarstwienia wielu różnych problemów, co wywołuje bezradność i determinuje potrzebę pomocy z zewnątrz.

Rodziny biologiczne, w których występują problemy w tym m.in.: uzależnienia, przemoc, problemy opiekuńczo-wychowawcze, niezaradność życiowa, choroby psychiczne, niepełnosprawność, ubóstwo czy też bezrobocie obejmowane są pomocą ze strony asystenta rodziny, który podejmuje działania mające na celu przywrócenie rodzinie zdolności do prawidłowego wypełniania funkcji opiekuńczo-wychowawczych.

MOPR TORUŃ

Gmina zatrudnia dwóch asystentów rodziny. Każdy z asystentów ma pod swoją opieką po 10 rodzin. Są to rodziny, które nie radzą sobie same z trudnościami dnia codziennego, tj. wychowaniem dzieci, utrzymaniem porządku w domu oraz konfliktami, których częstym podłożem jest uzależnienie.

MGOPS KOWALEWO POMORSKIE

Ośrodki wskazywały, iż asystent rodziny trafia (zgodnie z założeniami ustawodawcy) głównie do rodzin korzystających z pomocy społecznej z powodu bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego. W niektórych gminach zauważalne jest utrzymywanie się liczby klientów OPS uzyskujących świadczenia z tego właśnie powodu na wysokim poziomie, a niekiedy odnotowuje się nawet jej wzrost.

Znacząca jest również problematyka niewydolności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, jak i prowadzenia gospodarstwa domowego. Zjawisko to należy do poważnych problemów społecznych miasta, powodujących wzrastanie wykluczenia społecznego. Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych utrzymuje się na poziomie 22% liczby wszystkich osób korzystających z pomocy. W celu zmniejszenia tego zjawiska gmina podejmuje działania zaradcze, np. obejmując rodziny niewydolne opieką asystentów rodziny.

MOPR GRUDZIĄDZ

Dostrzegany jest wzrost dysfunkcyjności rodzin i patologii wieloczynnikowej np. niewydolność wychowawcza rodziców, nałogi, nieumiejętność prowadzenia gospodarstwa domowego z jej podstawowymi elementami jak: utrzymywanie czystości mieszkania, przygotowywanie posiłków, czy jakiegokolwiek planowanie dnia następnego. Nadto znaczącym uzupełnieniem pracy socjalnej na rzecz mieszkańców jest zatrudnienie asystentów rodziny, w 2013 roku jednego i w br. czterech, których zadaniem jest bezpośrednie wspieranie rodzin zagrożonych utratą władzy rodzicielskiej, czyli niedopuszczenie do oddzielenia dziecka od rodziców a tym samym niedopuszczenie do partycypowania gminy w kosztach pobytu dzieci w placówkach pieczy zastępczej.

MGOPS CHODECZ

W formularzach OZPS znalazły się również treści dotyczące prezentacji roli asystenta rodziny i znaczenia tej formy wsparcia rodzin dysfunkcyjnych. Opisując zakres działań podejmowanych w tym obszarze, podkreślano również jakie są ich efekty oraz znaczenie dla procesu usamodzielniania się środowisk korzystających z pomocy społecznej.

Głównym celem asystentury jest podniesienie umiejętności opiekuńczo-wychowawczych, prowadzenia gospodarstwa domowego, radzenia z sytuacjami dnia codziennego rodziców lub opiekunów dzieci. Efektem powinno być odzyskanie przez osoby przyjmujące pomoc kontroli nad własnym życiem, która pozwala im być samodzielnym oraz tak wypełniać role rodzica, aby środowisko rodzinne sprzyjało bezpieczeństwu i rozwojowi dzieci.

MGOPS RADZYŃ CHEŁMIŃSKI

W okresie zatrudnienia asystenta rodziny wśród rodzin objętych wsparciem widoczna jest zwiększona motywacja do podejmowania decyzji czy działań zaczynając od tych najprostszych np. posprzątanie mieszkania, zarządzanie budżetem domowym. Wypracowanie skutecznej motywacji w przyszłości może wiązać się z radzeniem sobie z coraz trudniejszymi zadaniami i wspieranie rodziny z pozycji asystenta nie będzie już potrzebne.

MGOPS JANIKOWO

Przejawem korzyści płynących z realizacji asystentury w gminie jest kwestia czysto ekonomicznej kalkulacji, na podstawie której można wskazać, iż zabezpieczenie środków na zatrudnienie asystentów rodziny opłaca się i przynosi wymierne zyski.

Realizacja ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej

Przepisy ww. ustawy nałożyły na Gminę szereg nowych obowiązków. Jednym z nich stała się konieczność zatrudnienia asystenta rodziny oraz tworzenie placówek wsparcia dziennego. Ma to umożliwić zdecydowanie lepsze funkcjonowanie w naturalnych rodzinach dzieci, które żyją w środowiskach z problemami wychowawczymi, zagrożonych umieszczeniem w pieczy zastępczej. Na gminach ciąży także obowiązek pokrywania części kosztów związanych z pobytem dzieci w pieczy zastępczej. W roku 2013, w ramach otrzymanych środków finansowych z MPiPS na zatrudnienie asystenta, został zatrudniony asystent, który pracował z takimi rodzinami. Dlatego zasadna stała się kontynuacja zatrudnienia asystenta w celu zapobiegania odbieraniu dzieci z rodzin i umieszczaniu ich w pieczy zastępczej. W 2014 roku planuje się zatrudnienie 2 asystentów rodziny.

MOPS CHEŁMŻA

Osoby kierujące OPS przedstawiały potrzeby związane z kontynuacją lub rozwojem asystentury rodzinnej w gminie. Wskazywano, z jakich powodów warto przeznaczać środki gminne na ten cel. Najczęściej podkreślanym argumentem był aspekt opłacalności inwestycji w asystenturę rodzinną. Odnotowuje się również zainteresowanie wsparciem asystenta ze strony rodzin i wzrost potrzeb w tym zakresie.

W związku z dobrym przyjęciem przez rodziny osoby asystenta rodziny zaleca się jego dalsze zatrudnienie, pomoże to ograniczyć lub zlikwidować koszty ponoszone przez gminę na rzecz finansowania pobytu dzieci w placówkach opiekuńczo-wychowawczych.

GOPS BRODNICA

Wzrasta zapotrzebowanie na asystenta rodziny z uwagi na zwiększającą się ilość zdiagnozowanych rodzin borykających się z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, do których należy skierować asystenta celem zminimalizowania zagrożenia umieszczenia dzieci w pieczy zastępczej.

GOPS CHEŁMNO

Zdarzają się przypadki, gdy pomimo zdiagnozowanej potrzeby w zakresie wsparcia asystenta rodziny, w gminie brakuje środków by zapewnić stałe zatrudnienie osoby na tym stanowisku.

W wyniku przeprowadzonych przez Ośrodek analiz z udzielonych świadczeń wynika, że oprócz potrzeb materialnych, zaczynają występować potrzeby niematerialne takie, jak pomoc w radzeniu sobie z codziennymi problemami bytowymi, relacjami między członkami rodziny, wychodzeniem członków rodziny z bezradności i apatii związanych z długotrwałym bezrobociem i permanentnym brakiem środków na utrzymanie rodziny. Stąd też jak najbardziej uzasadniona staje się potrzeba zatrudnienia asystenta rodziny, który pomógłby takim rodzinom wzmocnić się i odzyskać zdolność do funkcjonowania w społeczeństwie oraz tworzyć warunki sprzyjające temu celowi. Do tej pory nie udało się zatrudnić asystenta rodziny ze względu na brak środków na utworzenie takiego etatu.

GOPS RADOMIN

Istnieją możliwości dofinansowywania zatrudnienia w tym zakresie z zewnętrznych źródeł. Jednym z najpopularniejszych sposobów jest pozyskiwanie dofinansowania z budżetu państwa poprzez udział w konkursach realizowanych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Korzystając z tego sposobu uzyskania środków finansowych, można pokryć koszty nie tylko zatrudnienia, ale również realizacji działań na rzecz rodzin.

W ramach resortowego programu wsparcia rodziny i systemu pieczy zastępczej na rok 2013 gmina wystąpiła do MPiPS o środki na zatrudnienie asystenta rodziny. Otrzymana dotacja pozwoliła na zatrudnienie 3 pracowników oraz prowadzenie działań wobec rodzin, za ich zgodą i aktywnym udziałem (...). Prowadzone działania polegały na: udzielaniu pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów socjalnych, psychologicznych, wychowawczych z dziećmi, motywowaniu do zmian, poszukiwaniu, podejmowaniu i utrzymaniu pracy zarobkowej, udzielaniu wsparcia dzieciom oraz treningu czynności życiowych w obszarach higieny, żywienia i gospodarowania budżetem. Ponadto zorganizowano wyjazd do Harcerskiego Ośrodka Wypoczynkowego w Smerzynie, który zaowocował integracją rodzin, wzmocnieniem więzi rodzinnych. Rodziny te również zostały objęte 12-godzinnymi zajęciami o charakterze informacyjnym z zakresu rozwijania umiejętności społecznych oraz komunikacji wewnątrzrodzinnej. Podsumowaniem działań prowadzonych w roku 2013 przez asystenta rodziny był wspólny bal przebierańców. Na ww. balu każde dziecko w rodzinie otrzymało prezent dostosowany do wieku, jak również do zainteresowań.

MGOPS SZUBIN

Oprócz środków z budżetu państwa, przekazywanych za pośrednictwem konkursów MPiPS, występują również szanse na finansowanie tego zadania ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Niektóre OPS w ramach swoich projektów systemowych z Priorytetu VII Promocja integracji społecznej PO KL przeznaczały część budżetu na uruchomienie lub rozwój asystentury rodzinnej w gminie.

W 2013 roku dzięki realizacji projektu systemowego „Program Aktywizacji i Wsparcia w Gminie Świecie” udostępniliśmy usługi asystenta rodziny w środowiskach zagrożonych wykluczeniem społecznym. Środki pochodziły z EFS. W związku z powyższym pozostawiamy liczbę rodzin objętych tą formą pomocy na poziomie lat poprzednich.

OPS ŚWIECIE

Istotne znaczenie ma kwestia formy zatrudnienia asystentów. Kierownicy OPS wskazują zwłaszcza, iż warto dążyć do tworzenia etatów w oparciu o umowę o pracę, zabezpieczając środki gminy na ten cel. Finansowanie stanowisk asystentów rodziny z zewnętrznych źródeł ma słabą stronę, związaną z brakiem ciągłości zatrudnienia.

Asystent również zatrudniany jest na umowę zlecenie. Gminy nie stać na zatrudnienie asystenta ze środków własnych dlatego GOPS przystępuje do konkursu ogłaszanego przez MPiPS. W ubiegłym roku otrzymaliśmy dotację na to zadanie, w roku bieżącym także dostaliśmy środki na realizację niniejszego zadania. Dzięki otrzymanym środkom w 2014 roku – 10 rodzin skorzysta ze wsparcia asystenta. Jest to dla nas dużym wsparciem, gmina poniesie jedynie niewielki koszt związany z zatrudnieniem asystenta.

GOPS KIJEWÓ KRÓLEWSKIE

Istnieje konieczność ciągłości pracy asystentów rodzin, którzy winni być zatrudniani na podstawie umowy o pracę.

MOPS WĄBRZEŻNO

Ocena zasobów pomocy społecznej to także sposób na zaprezentowanie najważniejszych problemów, z jakimi borykają się kierownicy OPS przy realizacji powierzonych im zadań. Najbardziej wyczerpujący katalog trudności związanych z prowadzeniem skutecznej asystentury rodzinnej w gminie przedstawiony został w formularzu OZPS opracowanym w gminie Sępólno Krajeńskie.

Problemy z realizacją asystentury

Od stycznia do grudnia 2013 roku wprowadzono w 37 środowiskach wsparcie asystentów rodziny w celu wzmocnienia roli i funkcji rodziny. Liczba dzieci w rodzinach objętych asystenturą to 92. Trudności w realizacji zadań asystenta:

- brak mieszkań jako czynnik uniemożliwiający prawidłową pracę z rodziną (rodziny wielopokoleniowe, wieloproblemowe, rodziny, w których mieszka sprawca przemocy (...)),
- konieczność uzyskiwania zgody na asystenturę przez rodzinę,
- roszczeniowe postawy klientów (obarczanie asystenta odpowiedzialnością za niepowodzenia we wszystkich sferach życia rodziny),
- stres związany z pracą (asystent jako kozioł ofiarny; jeżeli dzieje się coś złego w rodzinie to szuka się w tym winy asystenta),
- brak poczucia bezpieczeństwa w pracy asystenta (przemoc, choroby psychiczne),

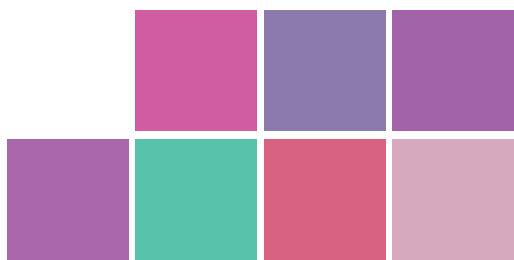
- *brak dokładnego określenia zakresu informacji, do których może mieć dostęp asystent,*
- *brak narzędzi ułatwiających wyegzekwowanie wykonania zadań (np. rodzice nie rejestrują dzieci do specjalisty – brak konsekwencji),*
- *wypalenie zawodowe,*
- *nieujednolicona dokumentacja,*
- *trudności w uzyskiwaniu informacji „od ręki ” (np. PUP – internet, konieczność składania wniosków),*
- *narażenie na choroby (wszy, świerzb),*
- *brak uprawnień do dodatkowego urlopu.*

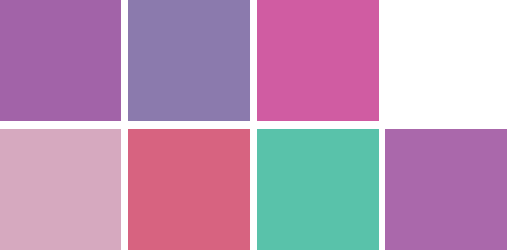
MGOPS SĘPÓLNO KRAJEŃSKIE

Opracowanie oceny zasobów pomocy społecznej stanowi doskonałą okazję do zasygnalizowania władzom gmin najbardziej aktualnych i znaczących potrzeb z obszaru pomocy i integracji społecznej. Wśród zgłaszanych przez kierowników OPS rekomendacji pojawiały się również te dotyczące rozwoju usług w zakresie wsparcia rodzin dysfunkcyjnych.

Planując budżet na zadania pomocy społecznej na następny rok należy uwzględnić: (...) kontynuowanie i rozwijanie form pracy asystentów rodziny w celu zapobiegania sytuacjom zmuszającym do odebrania dziecka z rodziny biologicznej i umieszczenia w pieczy zastępczej.

MGOPS PIOTRKÓW KUJAWSKI





4. Stan realizacji asystentury rodzinnej w gminach województwa kujawsko-pomorskiego (stan na dzień 30.06.2014 roku)²⁰

Zgodnie z danymi zawartymi w *Sprawozdaniu rzeczowo-finansowym z wykonywania przez gminę zadań z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej za okres 01.01–31.06.2014 roku*, w pierwszym półroczu 2014 roku w gminach województwa kujawsko-pomorskiego zatrudnionych było 197 asystentów rodziny²¹. W tej grupie 124 osoby zatrudnione były na podstawie umowy o pracę w systemie zadaniowego czasu pracy, pozostałe 73 na podstawie umów o świadczenie usług. Realizację obowiązków asystenta rodziny można powierzyć w systemie zadaniowego czasu pracy (stosownie do Kodeksu pracy) albo w ramach umowy o świadczenie usług, do której stosuje się przepisy dotyczące zlecenia (zgodnie z Kodeksem cywilnym)²². Tryb zadaniowego czasu pracy odnosi się do sytuacji, gdy praca może być wykonywana poza normalnym rytmem funkcjonowania zakładu pracy, a także gdy utrudnione jest precyzyjne określenie momentu jej rozpoczęcia lub zakończenia. Specyfika zawodu asystenta rodziny wymaga od osoby sprawującej tę funkcję między innymi elastyczności, tak aby dostosowywać czas pracy do liczby zadań, które w danym okresie muszą zostać wykonane. Powszechną praktyką bywa również, że godziny spotkań asystenta z rodziną są nietypowe. Wynika to z różnych względów, m.in. konieczności dopasowania terminów spotkań tak, by wszyscy członkowie rodziny byli w domu, jak również z realizacją przez asystenta rodziny funkcji kontrolnej np. w formie wizyt w domach w godzinach wieczornych, a także w dni wolne od pracy.

Wszyscy asystenci rodziny pracujący w I półroczu 2014 roku zatrudnieni byli przez ośrodek pomocy społecznej (jednostkę organizacyjną samorządu terytorialnego). Wydatki na wynagrodzenie wraz z pochodnymi pochłonęły 2 064 384 zł, z czego 897 823 zł (43%) pochodziło z budżetu gmin.

²⁰ Na podstawie danych ze *Sprawozdania rzeczowo-finansowego z wykonywania przez gminę zadań z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej za okres 01.01–31.06.2014 roku*.

²¹ Zgodnie z danymi z prezentowanego w tym raporcie badania przeprowadzonego przez ROPS w Toruniu, w województwie kujawsko-pomorskim zatrudnionych było 194 asystentów rodziny. Rozbieżności w liczbie asystentów zatrudnionych przez OPS w porównaniu z danymi ze sprawozdania z wykonywania przez gminy zadań z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej wynikają z innego okresu rozliczenia. Sprawozdanie dotyczy bowiem pierwszego półrocza 2014 roku, badanie odnosi się zaś do stanu na dzień 30.06.2014 roku.

²² *Informacja o zawodzie asystent rodziny*, WUP w Krakowie, Tarnów 2014.

Wykres 1. Źródła finansowania wydatków na wynagrodzenia asystentów rodziny



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Sprawozdania rzeczowo-finansowego z wykonywania przez gminę zadań z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej za okres 01.01–30.06.2014 roku.

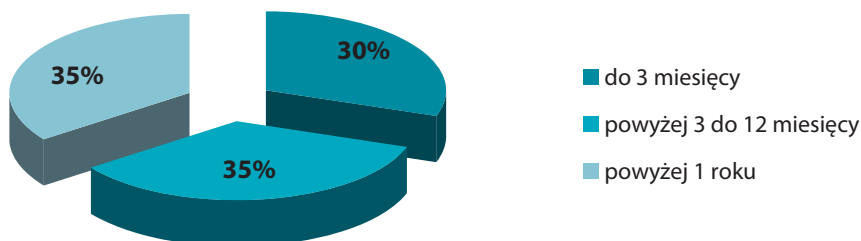
Finansowanie zatrudnienia asystentów rodziny może być realizowane z kilku źródeł. Jednym z nich jest konkurs organizowany od 2012 roku przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej w ramach Programu asystent rodziny i koordynator rodzinnej pieczy zastępczej. Dofinansowanie miesięczne na jedno stanowisko pracy asystenta może wynosić maksymalnie ok. 2 500 zł brutto. W bieżącym 2014 roku w ramach ww. konkursu 1 825 gmin złożyło zapotrzebowanie na dofinansowanie stanowisk pracy asystentów rodziny w wysokości blisko 65 mln złotych, w tym 106 gmin z województwa kujawsko-pomorskiego (74% ogółu gmin w województwie) na kwotę 4 469 767,80 zł. Ostatecznie w skali kraju przyznano na ten cel środki w wysokości 58 524 121 złotych, co umożliwia zatrudnienie 2 872 asystentów (kwota dotacji wyniosła średnio 20 377 zł na 1 stanowisko pracy asystenta przez rok)²³. Gminy z województwa kujawsko-pomorskiego uzyskały 4 028 621,00 zł. Na mocy ustawy z dnia 25 lipca 2014 roku o zmianie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej oraz niektórych innych ustaw, okres prowadzenia Programu na dofinansowanie części wydatków związanych z powołaniem asystentów rodziny został wydłużony z 3 do 6 lat od dnia wejścia w życie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, tj. do 2017 roku.

Innym źródłem finansowania w tym zakresie mogą być również środki Europejskiego Funduszu Społecznego, m.in. w ramach Priorytetu VII Promocja Integracji Społecznej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Ze 103 gmin zatrudniających asystenta rodziny 9 gmin finansuje ich etaty w całości ze środków własnych (miasto Grudziądz, miasto Inowrocław, Kęsowo, Mogilno, Nowe, Osielsko, Skępe, Toruń, Żławieś Wielka). Finansowanie asystentów rodziny wyłącznie z innych źródeł niż budżet gminy ma miejsce w 32 gminach. Pozostałe gminy stosują mieszany sposób finansowania, tzn. uwzględniający różny udział procentowy poszczególnych źródeł.

²³ <http://www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/swiadczenia-rodzinne/art,6649,rozstrzygniecie-konkursu-w-ramach-programu-asystent-rodziny-i-koordynator-rodzinnej-pieczy-zastepczej-na-rok-2014.html>

Wykres 2. Czas pracy asystenta z rodziną



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Sprawozdania rzeczowo-finansowego z wykonywania przez gminę zadań z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej za okres 01.01–30.06. 2014 roku.

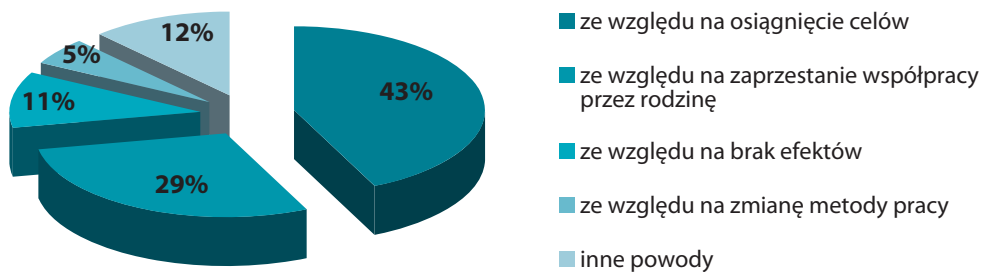
W pierwszym półroczu 2014 roku asystenci rodziny w województwie kujawsko-pomorskim obejmowali wsparciem 1 933 rodziny. Praca asystenta z rodzinami jest pracą długofalową, uzależnioną także od częstotliwości spotkań. Powyższy wykres przedstawia zestawienie średniego czasu, jaki przeznaczony jest na udzielanie wsparcia rodzinie przez asystenta. W przypadku 618 rodzin praca asystenta rodziny z rodziną trwała ponad rok. Ponad co trzecia rodzina (35%) współpracowała z asystentem rodziny w okresie od 3 do 12 miesięcy (609 z 1 759). Natomiast w przypadku 532 rodzin współpraca zakończyła się w czasie nie dłuższym niż 3 miesiące.

W okresie sprawozdawczym (pierwsze półrocze 2014 roku) w przypadku 174 rodzin została zakończona współpraca z asystentem. Przyczyny zakończenia pracy były różne:

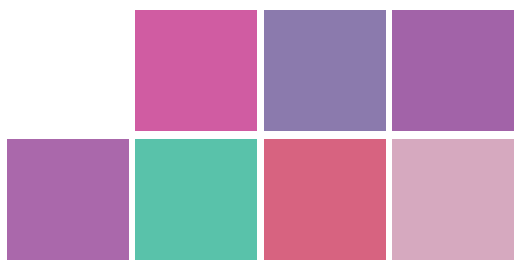
- w przypadku 75 rodzin zakończenie pracy było skutkiem osiągnięcia założonych w planie pracy celów (rodziny te stanowią 43% spośród rodzin, które zakończyły współpracę);
- praca asystenta z rodziną została zakończona w przypadku 50 rodzin ze względu na zaprzestanie tej współpracy przez rodzinę (29%);
- w przypadku 19 rodzin praca z asystentem rodziny nie przyniosła efektów, co również stało się powodem zaprzestania współpracy (rodziny te stanowią 11% wśród wszystkich rodzin, które zakończyły pracę z asystentem);
- kolejnym powodem zakończenia współpracy z asystentem była konieczność zmiany metod pracy z rodziną (w przypadku 9 rodzin, tj. 5%);
- pozostałe 21 rodzin (12%) zakończyło pracę z asystentem rodziny z innych przyczyn niż wymienione.

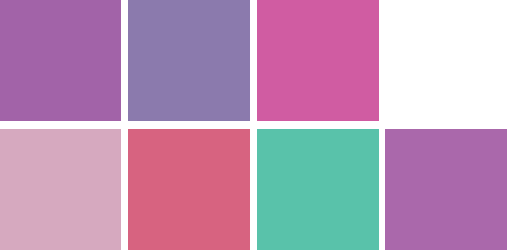
Szczegóły zostały przedstawione na poniższym wykresie.

Wykres 3. *Przyczyny zakończenia pracy asystenta rodziny z rodziną*



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Sprawozdania rzeczowo-finansowego z wykonywania przez gminę zadań z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej za okres 01.01–30.06. 2014 roku.





5. Raport z badania

5.1 Założenia metodologiczne

Asystentura rodzinna to nowa forma pracy z rodziną dysfunkcyjną wprowadzona od 2012 roku zapisami ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Biorąc pod uwagę fakt, iż po dwóch latach od wejścia w życie ustawy w województwie kujawsko-pomorskim w 41 gminach nie są zatrudnieni asystenci rodziny, konieczne było podjęcie działań badawczych w tym obszarze. Istotne znaczenie ma również fakt, iż asystenturą rodzinną w naszym regionie w I połowie 2014 roku objętych było jedynie blisko 11% rodzin korzystających z pomocy społecznej z powodu bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego²⁴. Innym aspektem decydującym, iż warto podjąć inicjatywę badania w zakresie realizacji asystentury rodzinnej w gminach naszego regionu, jest zbliżający się okres zobligowania gmin do zatrudniania pracowników tego typu (zgodnie z zapisami ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej obowiązujący od stycznia 2015 roku). Z tego względu istotną wartość poznawczą ma sprawdzenie przyczyn braku realizacji asystentury rodzinnej w przypadku blisko 30% gmin województwa, szczególnie wobec możliwości pozyskiwania środków finansowych z budżetu państwa na ten cel. W przypadku jednostek organizacyjnych gmin odpowiedzialnych za prowadzenie pracy z rodziną, które zatrudniają asystentów, niezbędne jest zbadanie zasięgu ich pracy, skali wymiernych efektów osiąganych w środowisku rodzin dysfunkcyjnych, jak również najważniejszych problemów związanych z codzienną ich działalnością i propozycji usprawnień pracy asystentów rodziny.

Badanie pn. „Asystentura rodzinna w województwie kujawsko-pomorskim” zostało przeprowadzone w okresie sierpień–październik 2014 roku. Celem głównym było rozpoznanie zakresu funkcjonowania asystentury rodziny w województwie kujawsko-pomorskim poprzez odpowiedź na następujące problemy badawcze:

- Monitoring realizacji asystentury rodzinnej w gminach województwa kujawsko-pomorskiego;
- Rozpoznanie najważniejszych powodów decydujących o braku realizacji asystentury rodzinnej w gminie;
- Najważniejsze aspekty związane z pracą asystentów rodziny w gminie, w tym dotychczasowe doświadczenia i ocena skuteczności tej metody;

²⁴ Liczba rodzin korzystających z pomocy społecznej z powodu bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego na podstawie danych z Oceny Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok.

- Poznanie potrzeb gmin związanych z realizacją asystentury rodzinnej w kolejnych latach.

Realizacja badania przebiegała dwuetapowo. Pierwszy etap zakładał przeprowadzenie badania ilościowego przy wykorzystaniu metody CAWI (tj. wspomaganego komputerowo wywiadu przy pomocy strony www) za pośrednictwem Centralnej Aplikacji Statystycznej. Do kierowników wszystkich 144 OPS z terenu województwa kujawsko-pomorskiego skierowano kwestionariusz ankiety, który występował w dwóch wersjach:

- dla kierowników OPS, którzy zatrudniają asystentów rodziny,
- dla kierowników OPS, w których brak zatrudnienia w tym zakresie.

Dane klasyfikujące ośrodki do wyżej wskazanych kategorii pochodziły ze *Sprawozdania rzeczowo-finansowego z wykonywania przez gminę zadań z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej za okres 01.01–31.06.2014 roku*. Zgodnie z nim w pierwszym półroczu 2014 roku 103 gminy województwa kujawsko-pomorskiego zatrudniały asystentów rodziny, a pozostałych 41 nie wykazywało zatrudnienia w tym zakresie. Należy zaznaczyć, iż gminy, które zatrudniły asystenta rodziny po upływie I półrocza 2014 roku, udzielały odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu ankiety uwzględniając stan na dzień 30.06.2014 roku.

Osoby zatrudniające asystentów rodziny zostały poproszone o nakreślenie stanu i sposobu realizacji asystentury rodzinnej w ich gminie. Kadra kierownicza placówek niezatrudniających asystentów rodziny udzieliła odpowiedzi między innymi na pytanie o przyczyny braku realizacji asystentury rodzinnej w gminie oraz zapotrzebowanie na działania asystentów. Otrzymano zwrot na poziomie 100%. Dzięki pozyskanym wynikom badania możliwe było uzyskanie odpowiedzi na problemy badawcze, które w przypadku gmin realizujących asystenturę rodzinną dotyczyły następujących zagadnień:

- **Monitoring realizacji asystentury rodzinnej w gminach województwa kujawsko-pomorskiego**
 - Ilu jest asystentów rodziny w gminie, jaka jest forma ich zatrudnienia, źródło finansowania?
 - Jaki jest obraz przeciętnego asystenta pod względem cech społeczno-demograficznych?
 - Jaka jest liczba rodzin objętych asystenturą?
- **Najważniejsze aspekty związane z pracą asystentów rodziny w gminie**
 - Jakie są prowadzone działania promocyjno-informacyjne dotyczące asystentury?
 - Jaka jest ocena dotychczasowych doświadczeń w zakresie realizacji asysty rodziny w gminie?
 - Jakie są efekty płynące ze wsparcia asystenta?
 - Jakie są najważniejsze problemy, z którymi styka się asystent rodziny?
 - Jakie są propozycje usprawnień dotyczące asystentury w gminie?
- **Poznanie potrzeb gminy związanych z realizacją asystentury rodzinnej w kolejnych latach**
 - Jakie są potrzeby szkoleniowe asystentów rodziny?
 - Jakie są potrzeby w zakresie rozwoju asystentury w gminie?

- Ile rodzin powinno być objętych pomocą asystenta w latach następnych?
- Jakie są potrzeby w zakresie zatrudnienia asystentów rodziny?

W odniesieniu do gmin, które nie realizują wsparcia rodzin w formie objęcia pracą asystenta, postawione zostały następujące pytania badawcze:

- **Rozpoznanie najważniejszych powodów decydujących o braku realizacji asystentury rodzinnej w gminie** (Jakie są problemy decydujące o tym, że w danej gminie nie funkcjonuje asystentura rodzinna?).
- **Potrzeby związane z rozwojem asystentury rodzinnej w województwie kujawsko-pomorskim**
 - Czy występuje zapotrzebowanie na działalność asystenta rodziny?
 - Czy planowane jest zabezpieczenie środków finansowych na realizację asystentury i finansowanie szkoleń?
 - Czy prognozowane jest zatrudnienie asystenta rodziny, jeśli tak to w jakiej formie?

Kwestionariusz ankiety dla gmin niezatrudniających asystenta rodziny w pierwszym półroczu 2014 roku zawierał 6 pytań, a dla gmin zatrudniających – 20.

Drugi etap, badanie jakościowe przy wykorzystaniu metody indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI), zakładał pogłębioną analizę modelu pracy asystenta rodziny. W celu uzyskania pełnego obrazu w obszarze realizacji asystentury rodzinnej w województwie kujawsko-pomorskim niezbędne było uzupełnienie materiału badawczego o informacje pozyskane od asystentów rodziny zatrudnionych przez OPS w naszym regionie. Przeprowadzonych zostało 21 wywiadów indywidualnych średnio zestandaryzowanych. Oznacza to, że choć rozmowy przebiegały wedle scenariusza, badani mieli możliwość swobodnej wypowiedzi i przekroczenia podstawowego zakresu informacji. Wyłonienie 20 OPS do udziału w badaniu miało charakter celowy (dodatkowo w analizie uwzględniono jeden wywiad pilotażowy). Spośród wszystkich gmin realizujących asystenturę rodzinną dokonano podziału na poszczególne typy gmin: miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie. Asystenta rodziny zatrudniają: w gminach miejskich – 12 gmin (12%), w gminach miejsko-wiejskich – 25 gmin (24%), w gminach wiejskich – 66 gmin (64%). Zgodnie z przybliżonym proporcjonalnym udziałem procentowym każdego typu gminy pod względem liczby zatrudnianych asystentów, do badania wyłoniono: 3 gminy miejskie, 6 gmin miejsko-wiejskich, 9 gmin wiejskich, 2 miasta na prawach powiatu. Dodatkowym kryterium brany pod uwagę przy wyborze 20 gmin było zatrudnianie przez nie co najmniej 2 asystentów rodziny. Pozwoliło to przekazać decyzję o wyborze konkretnego asystenta w gminie kierownikowi danego OPS.

Przeprowadzone wywiady trwały około 40 minut każdy. Dzięki pozyskanym informacjom możliwe było nakreślenie modelu pracy asystenta rodziny oraz poznanie najważniejszych aspektów związanych z realizacją asystentury rodzinnej w praktyce. Asystenci rodziny udzielili odpowiedzi w następujących kwestiach:

- Jakie działania realizują asystenci w poszczególnych obszarach pracy z rodzinami (zgodnie z zadaniami asystentów określonymi w ustawie WRiSPZ)?
- Jak oceniają skuteczność podejmowanych działań?
- Jaka jest praktyka w zakresie pierwszego kontaktu z rodziną?

- Jakie są zasady opracowywania planu pracy z rodziną?
- Jakie narzędzia są wykorzystywane do dokumentowania pracy asystenta?
- Czy zdarzają się niepowodzenia w pracy z rodziną i jakie są ich przyczyny?
- Na jakie bariery (ze strony rodziny/środowiska zewnętrznego/bariery wewnętrzne) w codziennej pracy napotykają najczęściej?
- Z jakimi instytucjami współpracują na stałe, jak oceniają tę współpracę, jakie mają w tym zakresie oczekiwania i potrzeby?
- Ile rodzin zakończyło pracę z asystentami rodziny i z jakich powodów?
- Jakiego rodzaju form wsparcia oczekują?
- Czy zgłaszają potrzebę podniesienia swoich kwalifikacji? W jakiej formie?

5.2 Analiza danych ilościowych

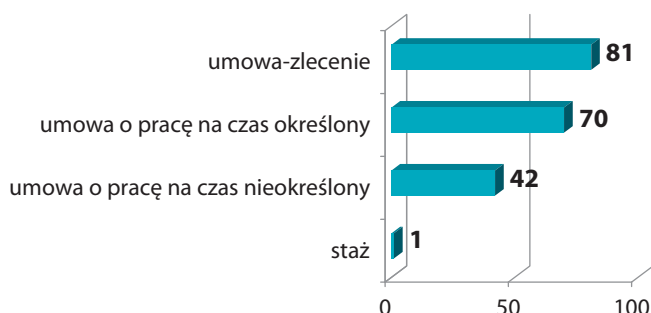
5.2.1 Monitoring realizacji asystentury rodzinnej w gminach województwa kujawsko-pomorskiego

Stan zatrudnienia asystentów rodziny w województwie kujawsko-pomorskim

Na pytanie 1. „Jaka jest liczba asystentów rodziny zatrudnionych w Państwa gminie (stan na dzień 30.06.2014 roku)? (proszę uwzględnić wszystkie formy zatrudnienia i źródła finansowania)” odpowiedzieli wszyscy respondenci. Z zebranych danych wynika, że w województwie kujawsko-pomorskim zatrudnionych było 194 asystentów rodziny (zgodnie ze stanem na dzień 30.06.2014 roku), co się przekłada na 167,97 etatu. Dane wskazują, że gminy zatrudniają w swoich strukturach średnio dwóch asystentów rodziny. W poszczególnych przypadkach sytuacja jest zróżnicowana. Najwięcej asystentów, bo aż 12 zatrudniają miasto Toruń i gmina miejska Wąbrzeźno. Większość jednostek (67 ze 103) zatrudnia po jednym asystencie rodziny. W 16 gminach miejskich województwa kujawsko-pomorskiego zatrudnionych jest 68 asystentów (średnio 4 asystentów na gminę realizującą asystenturę rodzinną), w 29 gminach miejsko-wiejskich 56 asystentów (średnio 2 asystentów na gminę), a 70 asystentów uzyskało zatrudnienie w 58 OPS w gminach wiejskich (średnio 1 asystent na gminę).

Analizując formy zatrudnienia asystentów rodziny przez jednostki pomocy społecznej w województwie kujawsko-pomorskim, można wskazać trzy dominujące formy zatrudnienia: umowa-zlecenie (81 osób – 42%), umowa o pracę na czas określony (70 osób – 36%), umowa o pracę na czas nieokreślony (42 osoby – 22%), staż (1 osoba – 0,5%). Wśród umów-zleceń uwzględnionych zostało również 8 wskazań odnoszących się do umów o świadczenie usługi oraz jedno wskazanie dotyczące umowy-zlecenia za pośrednictwem firmy zewnętrznej. Żaden OPS nie zatrudniał asystenta rodziny na podstawie umowy o dzieło.

Wykres 4. *Formy zatrudnienia asystentów rodziny w OPS w województwie kujawsko-pomorskim*



Źródło: Opracowanie własne.

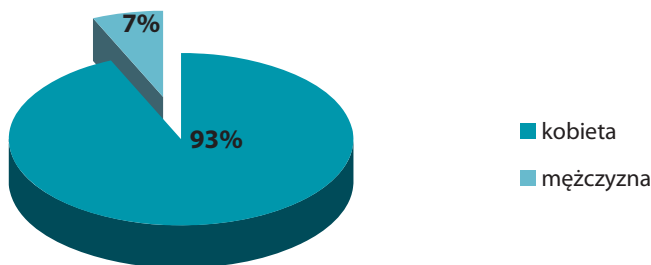
Biorąc pod uwagę procentowy udział środków ze wszystkich źródeł w kwotach finansowania zatrudnienia poszczególnych asystentów²⁵, aż 75 stanowisk finansowanych jest w całości ze środków z budżetu państwa (w tym z konkursu MPiPS), 12 stanowisk asystentów finansowanych jest w całości ze środków własnych gminy, a tylko 4 stanowiska asystentów finansowane są w 100% ze środków UE. Pozostałe 103 stanowiska asystentów finansowane są w sposób mieszany, w tym aż 91 w przeważającej części ze środków z budżetu państwa (z konkursu MPiPS). Tylko 9 stanowisk uzyskuje dofinansowanie w większym udziale procentowym środków z budżetu gminy niż z budżetu państwa, natomiast pozostałe 3 stanowiska finansowane są w równym stopniu z obu tych źródeł.

Portret asystenta rodziny

Wśród zatrudnionych 194 asystentów rodziny zauważyć można zdecydowaną dominację kobiet pod względem liczebności. Tylko 13 z asystentów rodziny zatrudnionych w OPS w województwie kujawsko-pomorskim to mężczyźni (co stanowi 7% ogółu). Najwięcej mężczyzn zatrudniono w MOPS w Bydgoszczy (3 z 6 asystentów), pozostali uzyskali zatrudnienie w OPS w gminach: Bartniczka, Łasin, Piotrków Kujawski, Toruń, Łysomice, Wielka Nieszawka, Wąbrzeźno, Chocień, Żnin. Zróżnicowanie pod względem płci osób zatrudnionych na stanowisku asystenta rodziny przedstawia poniższy wykres.

²⁵ Gminy zostały poproszone o wskazanie procentowego udziału źródeł finansowania każdego z etatów zatrudnianych asystentów. Badani rozdzielali wydatkowane środki w obrębie trzech rodzajów źródeł finansowania, wśród których znalazły się: budżet gminy, środki UE, środki z budżetu państwa (konkurs MPiPS).

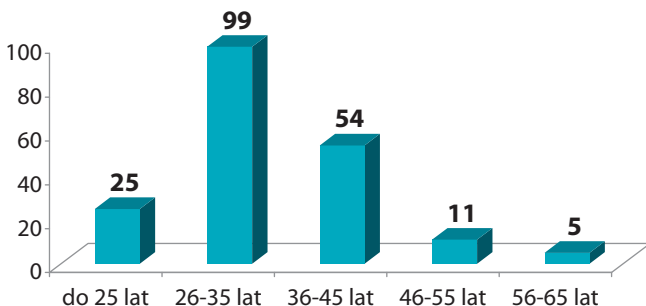
Wykres 5. *Zróźnicowanie pod względem płci asystentów rodziny w województwie kujawsko-pomorskim*



Źródło: Opracowanie własne.

Zebrane dane wskazują, że osoby pracujące na stanowisku asystenta rodziny to bardzo często osoby młode. Około 51% asystentów rodziny znajduje się w przedziale wieku 26–35 lat (99 osób). Natomiast 28% asystentów rodziny ma 36–45 lat (54 osoby). Trzecią pod względem liczebności grupą są osoby do 25 roku życia (25 osób), które stanowią 13% ogółu asystentów rodziny zatrudnionych w województwie kujawsko-pomorskim. Tylko 6% to osoby w wieku 46–55 lat, z kolei najmniej liczną grupę stanowią osoby w wieku 56–65 lat (2,5%, tj. 5 osób).

Wykres 6. *Rozkład pod względem wieku osób zatrudnionych jako asystent rodziny w województwie kujawsko-pomorskim*



Źródło: Opracowanie własne.

Mimo iż większość osób pracujących jako asystent rodziny w województwie kujawsko-pomorskim to osoby młode, są to także osoby dobrze wykształcone. Tylko 5 asystentów rodziny posiada wykształcenie średnie. Reszta (189 osób) legitymuje się wykształceniem wyższym.

Dominującymi kierunkami wykształcenia asystentów rodziny są: pedagogika i praca socjalna. Jednakże niektórzy asystenci rodziny posiadają wykształcenie wyższe na kierunku: resocjalizacja, politologia, socjologia, teologia, nauki o rodzinie i inne. Studia podyplomowe z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną ukończyło 15 asystentów rodziny, co stanowi niecałe 8% ogółu asystentów. Oprócz tego 58 osób odbyło szkolenie z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną, co stanowi 30% ogółu.

Asystenci rodziny zatrudnieni w gminach województwa kujawsko-pomorskiego legitymują się średnio 6-letnim stażem pracy ogółem. Przed podjęciem zatrudnienia w roli asystenta najczęściej wykonywali zawód nauczyciela (41 osób), pracownika socjalnego (30 osób), pracownika administracyjnego/biurowego (21 osób), sprzedawcy (12 osób), opiekuna (10 osób). Wśród ogółu asystentów rodziny pracujących na terenie województwa kujawsko-pomorskiego 77% posiada doświadczenie w pracy z dziećmi lub rodziną (149 osób). Średnio ich doświadczenie zawodowe w tym obszarze wynosi 4 lata. Najdłuższy, 36-letni staż w zakresie pracy z dziećmi lub rodziną posiada asystent rodziny zatrudniony w MOPS w Wąbrzeźnie, również długi okres zatrudnienia w tym obszarze (30 lat) posiada asystent będący pracownikiem MOPS w Lipnie. Zaznaczyć trzeba, iż 45 asystentów przed podjęciem się tej roli nie posiadało żadnego doświadczenia z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną, a dla ponad 30 osób jest to forma pierwszego zatrudnienia.

Zakres realizacji wsparcia asystenta rodziny

W gminach województwa kujawsko-pomorskiego w I połowie 2014 roku 1 854 rodziny były objęte wsparciem asystenta rodziny (szacunkowo można wskazać, iż jest to 11% rodzin korzystających z pomocy społecznej z powodu bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego²⁶). Średnio na 1 asystenta przypadało niecałe 10 rodzin, którym udzielał on wsparcia. W gminach miejskich asystenturą rodzinną objętych zostało 578 rodzin (średnio po 8,5 rodziny na 1 asystenta). W gminach miejsko-wiejskich wsparcie asystenta uzyskiwało 586 rodzin (średnio ponad 10 rodzin na jednego pracownika). W gminach wiejskich zaś asystenci udzielają pomocy 690 rodzinom (średnio blisko 10 rodzin na asystenta).

5.2.2 Najważniejsze aspekty związane z pracą asystentów rodziny w gminie

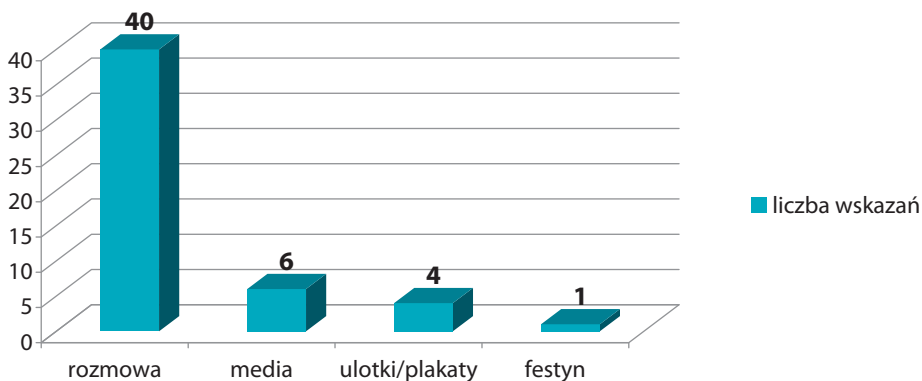
Działania promocyjno-informacyjne

Działania informacyjno-promocyjne mają znaczny wpływ na popularność asystenta rodziny jako formy wsparcia rodzin dysfunkcyjnych. Warto przypomnieć, iż funkcjonuje ona w gminach zaledwie od ponad dwóch lat, co podkreśla jeszcze znaczenie podejmowania tego rodzaju inicjatyw dla zwiększenia skali realizacji asystentury rodzinnej w województwie. Badani mieli za zadanie wskazać, czy działania takie są prowadzone i w jakim zakresie. Większość badanych OPS

²⁶ Na podstawie danych z Oceny Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok.

(52 z 103) wskazuje, iż prowadzi takiego rodzaju inicjatywy skierowane do rodzin, które mogłyby być objęte tego typu wsparciem. Poniższy wykres pokazuje rozkład prowadzonych działań²⁷.

Wykres 7. Działania informacyjno-promocyjne skierowane do rodzin, które mogłyby być objęte tego typu wsparciem



Źródło: Opracowanie własne.

Ze względu na półotwarty charakter pytania odpowiedzi zostały pogrupowane w cztery kategorie:

- **Rozmowa** – zbiór odpowiedzi odnoszących się do rozmów prowadzonych przez pracowników jednostek, pracowników socjalnych w środowisku lokalnym.
- **Media** – zbiór wskazań odnoszących się do publikacji w prasie i na stronach internetowych, a także w innych szeroko rozumianych mediach.
- **Ulotki/plakaty** – kategoria odnosząca się do działań promocyjno-informacyjnych opartych o materiały drukowane.
- **Festyn** – jedna z gmin wskazała taką odpowiedź, a ze względu na jej nieszablony charakter należy ją wyróżnić – gmina miejska Brodnica informowała o asystenturze na festynie miejskim, ośrodek nie wskazywał dodatkowych informacji dotyczących tego festynu.

Jak widać rozmowy informacyjne, promocja dokonywana za pomocą ustnego przekazu bezpośredniego jest najpopularniejszą formą działań promocyjno-informacyjnych (40 wskazań). Może wynikać to z faktu braku zapotrzebowania na środki finansowe, gdyż takie inicjatywy

²⁷ Większość badanych prowadzących działania informacyjno-promocyjne udzielała jednej lub kilku odpowiedzi, a niewielka część nie udzielała ich wcale. Pojawiały się także odpowiedzi *informacyjne* lub *informowanie*, które nie były brane pod uwagę.

wymagają jedynie nakładu czasu i jednocześnie bezpośredniego kontaktu z zainteresowanymi, co może przekładać się na ich lepszą efektywność, chociaż zakres jest raczej ograniczony.

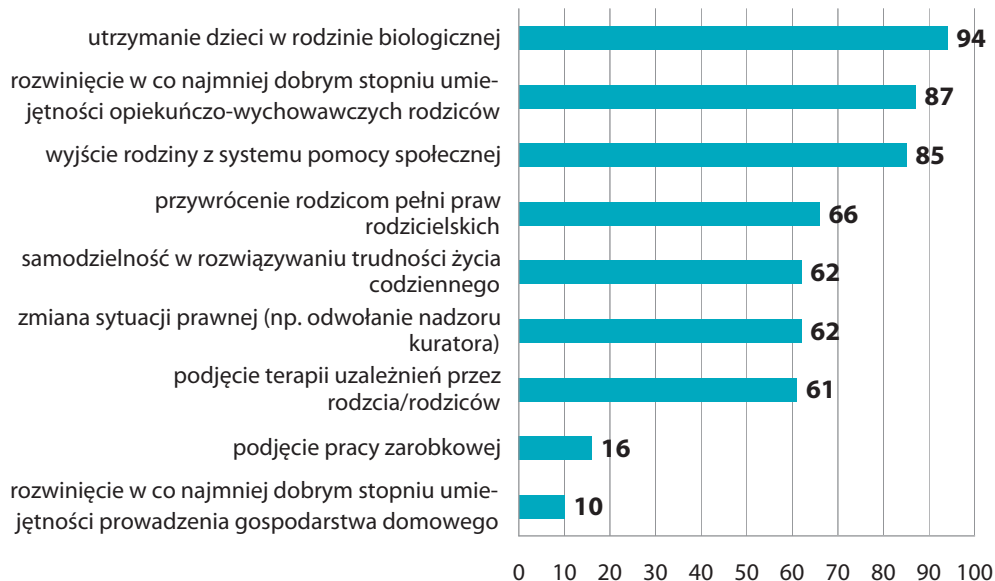
Kolejną, choć zdecydowanie rzadziej wskazywaną odpowiedzią, były formy promocji i informacji w mediach (6 wskazań). Działania takie wymagają nakładów finansowych, a jednocześnie trafiają do szerszego grona potencjalnych beneficjentów asystentury.

Nieco mniej popularną metodą są działania oparte o materiały drukowane w postaci ulotek czy plakatów (4 wskazania). Taka forma promocji również wymaga nakładów finansowych (choć zapewne mniejszych niż promocja w mediach), jednocześnie wymagana jest ich ewentualna dystrybucja, przez co mogą docierać do większej liczby potencjalnych klientów. Często metoda ta jest łączona z rozmowami bezpośrednimi z klientami pomocy społecznej.

Efekty płynące ze wsparcia asystentów rodziny

By móc dotychczasowe działania asystentów uznać za skuteczne bądź nie, należy przyrzeć się efektom ich pracy z rodzinami. Kwestia ta stanowiła przedmiot jednego z pytań kwestionariusza ankiety, w którym zawarty został zestaw możliwych efektów płynących ze wsparcia asystenta, a respondenci zostali poproszeni o wskazanie tych, które w przypadku rodzin z obszaru ich gminy zostały osiągnięte. Poniższy wykres pokazuje, jak wyglądały liczebności poszczególnych wskazań w tym zakresie.

Wykres 8. *Efekty płynące z pracy asystenta*



Źródło: Opracowanie własne.

Najczęściej wskazywanym efektem pracy asystenta jest utrzymanie dzieci w rodzinie biologicznej i wskazywało na to aż 94 kierowników. Niewiele mniej wskazań (87) charakteryzuje odpowiedź *rozwiniecie w co najmniej dobrym stopniu umiejętności opiekuńczo-wychowawczych rodziców*. Obydwie odpowiedzi odnoszą się bezpośrednio do relacji wewnątrz rodziny, związanych z pełnieniem ról rodzicielskich i dotyczą oddziaływania asystenta w obszarze bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, stanowiącym podstawowy problem rodzin dysfunkcyjnych kierowanych do asystentury rodzinnej.

Niewiele mniej kierowników (85) wskazuje, iż jednym z efektów jest wyjście rodziny z systemu pomocy społecznej. Należy zauważyć, że ten aspekt znacząco przyczynia się do obniżenia kosztów pomocy społecznej, a jednocześnie świadczenia pieniężne mogą być w ten sposób zamieniane na inne formy pomocy.

Odpowiedzi *przywrócenie rodzicom pełni praw rodzicielskich* oraz *zmiana sytuacji prawnej* uzyskały odpowiednio po 66 oraz 62 wskazania. Obydwa te efekty odnoszą się do statusu prawnego członków rodziny. Tylko przy pełni praw rodzicielskich i nieobciążonej sytuacji prawnej rodzina może w pełni spełniać swoje funkcje, m.in. opiekuńczo-wychowawcze.

Samodzielność w rozwiązywaniu trudności życia codziennego jako rezultat pracy asystenta został wskazany przez 62 kierowników. Uzyskanie samodzielności w codziennych sprawach powoduje brak potrzeby korzystania ze stałej pomocy z zewnątrz.

Podjęcie terapii uzależnień jest efektem pracy wskazywanym przez 61 kierowników. Jest to ważny rezultat pracy asystenta ze względu na to, iż osoby uzależnione, szczególnie rodzice, powodują lub mogą powodować szereg dysfunkcji rodziny. Jednocześnie może to ograniczać lub eliminować całkowicie współzależnienia czy syndrom DDA (Dorosłe Dzieci Alkoholików).

Według 16 kierowników OPS jednym z efektów pracy asystenta jest podjęcie pracy zarobkowej. Zapewne wpływa to na poprawienie sytuacji materialnej rodziny, co może przekładać się na inne sfery jej funkcjonowania.

Rozwiniecie w co najmniej dobrym stopniu umiejętności prowadzenia gospodarstwa domowego jako efekt pracy asystenta rodziny wskazało 10 kierowników.

Analizowane pytanie prócz gotowych odpowiedzi pozwalało na uzupełnienie kafeterii o inne efekty pracy. Pojedyncze jednostki wskazywały na następujące efekty:

- podniesienie umiejętności załatwiania spraw urzędowych,
- poprawa sytuacji zdrowotnej rodzin poprzez wizyty u lekarzy specjalistów oraz regularność szczepień dzieci,
- uzyskanie lokali socjalnych dla rodzin oraz wyposażenie ich w meble,
- uzyskanie należnych rodzinie świadczeń: alimenty, świadczenia rodzinne, dodatek mieszkaniowy, zasiłki z pomocy społecznej, uzyskanie opinii z poradni psychologiczno-pedagogicznej, uzyskanie orzeczeń o stopniu niepełnosprawności.

Głównym efektem końcowym pracy asystenta rodzinnego jest usamodzielnienie się rodziny, czyli osiągnięcie celów założonych w planie pracy z rodziną. Badani mieli wskazać, ilu rodzinom udało się usamodzielnąć. Łącznie było to 448 rodzin (średnio blisko 6,5 rodziny na ośrodek, 2,31 rodziny na asystenta, uwzględniając te jednostki, w których choć jedna rodzina się

usamodzielnia). Średnia dla gmin wiejskich wynosi niecałe 4 rodziny, miejsko-wiejskich blisko 8, a dla gmin miejskich niecałe 12 usamodzielnionych rodzin na ośrodek. W przypadku 34 OPS, tj. 33% (23 gminy wiejskie, 7 miejsko-wiejskich, 4 miejskie), pomimo wsparcia asystenta nie usamodzielnia się jeszcze żadna rodzina. Należy podkreślić, iż wpływ na uzyskane w tym zakresie wyniki może mieć fakt zróżnicowanej długości okresu realizacji wsparcia asystenta rodziny, gdyż asystenci w poszczególnych gminach mogli pracować z rodzinami już od 2012 roku, czy rozpoczynając swoją działalność dopiero w pierwszym półroczu 2014.

Ocena skuteczności wsparcia w ramach asystentury rodzinnej

Kierownicy OPS zostali poproszeni o ocenę, czy asystentura rodziny jest skuteczna i przynosi oczekiwane efekty. Zdecydowana większość (97 OPS ze 103 biorących udział w badaniu) potwierdziła, na podstawie dotychczasowych doświadczeń, skuteczność pracy asystentów rodziny w gminie.

Wykres 9. Ocena skuteczności asystentury rodzinnej



Źródło: Opracowanie własne.

Jako uzasadnienie wskazywano na aspekty będące głównymi efektami płynącymi ze wsparcia asystentów: rozwinięcie u rodzin umiejętności opiekuńczo-wychowawczych oraz prowadzenia gospodarstwa domowego, utrzymanie lub powrót dzieci do rodzin biologicznych, jak również kształtowanie samodzielności w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej i podejmowanie działań w obszarze pozyskania pracy zarobkowej. Dodatkowo wskazywano, iż zauważalna jest ogólna poprawa funkcjonowania rodzin objętych asystenturą w ich środowisku. Asystentura rodzinna postrzegana jest jako forma wczesnej interwencji, wykrywania zagrożeń i profilaktyki rodzin dysfunkcyjnych. Pozwala na wnikliwą diagnozę sytuacji rodzinnej oraz regularny

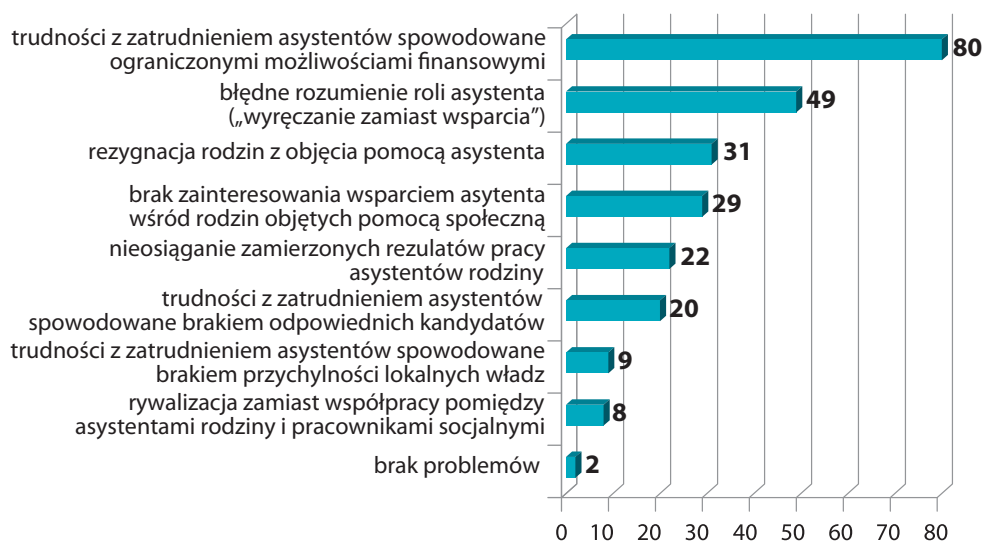
monitoring rodzin z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, zwiększając w ten sposób funkcje kontroli instytucjonalnej.

Jedynie 6 OPS (w tym 5 z gmin wiejskich i 1 z gminy miejsko-wiejskiej) ze 103 biorących udział w badaniu oceniło na podstawie dotychczasowych doświadczeń z realizacji asystentury rodziny, iż wdrożenie tej metody wsparcia rodzin dysfunkcyjnych nie przynosi oczekiwanych efektów. Należy jednak podkreślić, iż w trzech przypadkach stwierdzono, że przyczyną jest zbyt krótki okres pracy asystenta z rodzinami. Trzy pozostałe wskazania dotyczyły powodów leżących po stronie rodzin: brak chęci współpracy, brak motywacji do zmiany, roszczeniowa postawa, rezygnacja rodzin.

Najważniejsze problemy w codziennej działalności asystentów rodziny

Praca asystenta napotyka na szereg problemów. Kierownicy mieli za zadanie wskazać najważniejsze z nich. Poniższy wykres pokazuje jak rozkładały się poszczególne odpowiedzi. Badani mieli możliwość wskazania dowolnej liczby ważnych ich zdaniem problemów w odniesieniu do efektywnej realizacji asystentury rodziny w gminie.

Wykres 10. Najważniejsze problemy związane z działalnością asystentów rodziny



Źródło: Opracowanie własne.

Znany jest problem niedofinansowania systemu pomocy społecznej, który w opinii respondentów dotyczy również środków przeznaczanych na działania z obszaru wsparcia rodzin poprzez realizację asystentury rodzinnej. Aż 80 kierowników OPS (78%) wskazywało na trudności

z zatrudnianiem asystentów spowodowane ograniczonymi możliwościami finansowymi. Większość kierowników OPS, które wskazały na ten problem, prowadzi działalność na terenie gmin wiejskich (45), pozostałe pochodzą od respondentów z 21 ośrodków miejsko-wiejskich oraz 14 ośrodków miejskich. Pomimo wsparcia i dofinansowania z budżetu państwa w ramach konkursów realizowanych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, badani nadal wskazują na problemy związane ze środkami finansowymi. Wyniki te można uzasadniać w różnorodny sposób, gdyż mogą wiązać się z ograniczeniami w rozwoju asystentury rodzinnej ze względu na brak wystarczających środków na zwiększenie zatrudnienia w zakresie asystentów rodziny. Dofinansowanie z zewnętrznych źródeł udzielane jest w ograniczonej skali, odnoszącej się do maksymalnych stawek wynagrodzenia, które mogą zostać przeznaczone na pensję 1 asystenta (jak już wspomniano jest to kwota maksymalnie ok. 2.500 zł brutto). Środki te nie są wystarczające, aby zatrudnić odpowiednio przygotowanych specjalistów pracy z rodziną.

Blisko połowa badanych (49 z 103), w tym 25 z gmin wiejskich, 15 z gmin miejsko-wiejskich oraz 9 z gmin miejskich, wskazywała na niewłaściwe rozumienie roli asystenta. Z założenia ma on wspierać, a nie wyręczać rodzinę w rozwiązywaniu problemów. Jednym z ważniejszych problemów jest również rezygnacja samych rodzin z objęcia pomocą asystenta. Może to wynikać z niechęci do ingerencji osoby trzeciej, jaką jest asystent, w sprawy rodzinne. Na problem taki wskazuje 31 spośród 103 badanych (rozkład na typy gmin nie wskazuje bezpośrednio, które z gmin częściej borykają się z tym problemem – 12 z gmin wiejskich, 11 z gmin miejsko-wiejskich, 8 z gmin miejskich). Niewiele mniej badanych (29, w tym 17 z gmin wiejskich, 4 z gmin miejsko-wiejskich oraz 8 z gmin miejskich) wskazywało na brak zainteresowania wsparciem asystenta wśród rodzin objętych pomocą społeczną. Nieosiągnięcie zamierzonych rezultatów pracy asystentów rodziny jest ważnym problemem dla 22 badanych. Problem ten jest zauważalny częściej w gminach wiejskich (11) i miejsko-wiejskich (8), niż w gminach miejskich (3). Brak odpowiednich kandydatów do pracy w charakterze asystenta jest problemem dla 20 kierowników (w tym 13 z gmin wiejskich, 3 z gmin miejsko-wiejskich, 4 z gmin miejskich). Na problem braku przychylności lokalnych władz wskazało 9 badanych, w tym 5 z gmin wiejskich, 2 z gmin miejsko-wiejskich oraz 2 z gmin miejskich. Wewnętrznym problemem organizacyjnym może być rywalizacja pomiędzy asystentami rodziny i pracownikami socjalnymi, na co wskazywało 4 kierowników z gmin wiejskich, 2 z gmin miejsko-wiejskich oraz 2 z gmin miejskich. Może to wynikać z braku czytelnego podziału obowiązków asystenta rodziny i pracownika socjalnego – w sporej części posiadają oni wspólne kompetencje i obszary działań.

Jednym z ważnych aspektów funkcjonowania asystentury rodzinnej jest rezygnacja asystentów rodziny z dalszego wykonywania swojej pracy. Jak dotąd 15 (6 z gmin wiejskich, 5 z gmin miejsko-wiejskich, 4 z gmin miejskich) kierowników napotkało taki problem. Najczęstszym powodem rezygnacji była niechęć rodziny do dalszej współpracy, zwłaszcza ze względu na ingerowanie asystenta w życie rodziny (6 wskazań). Nieco mniej osób zrezygnowało z powodu znalezienia innej pracy lub przeniesienia na inne stanowisko (5 wskazań). Dwie osoby zrezygnowały z przyczyn zdrowotnych, w tym zbyt dużego obciążenia psychicznego. Dwie osoby podjęły pracę za granicą.

Propozycje usprawnień w obszarze pracy asystentów rodziny

Respondenci zostali zapytani również o propozycje usprawnień w obszarze pracy asystenta rodzinnego. Wśród kafeterii odpowiedzi można było dokonać więcej niż jednego wskazania.

Jak wskazuje poniższy wykres, badani optują za wprowadzeniem jednolitych wzorów i zasad prowadzenia dokumentacji związanej z pracą asystenta rodziny (71 wskazań, tj. 69%). Nadal brakuje ujednoliconych dokumentów i formularzy służących udokumentowaniu działań asystenta w pracy z rodziną i ich efektów. Kierownicy OPS wskazują na dużą potrzebę wsparcia poprzez podjęcie inicjatywy opracowania wzorów dokumentacji niezbędnej do prowadzenia pracy w obszarze asystentury rodzinnej.

Drugą co do popularności kwestią mogącą usprawnić pracę asystenta jest zwiększenie liczby szkoleń, kursów i warsztatów (69 wskazań, tj. 67%). Sugeruje to, iż należy rozważyć wprowadzenie specjalistycznych szkoleń dla asystentów. Biorąc pod uwagę, iż asystentura rodzinna jest nową formą pracy z rodziną, a spora część ośrodków zatrudnia jedynie jednego asystenta, osoby pełniące tę rolę mają ograniczone możliwości wzajemnego wspierania się wiedzą i doświadczeniem, dlatego tak duże znaczenie ma dostarczanie wsparcia merytorycznego z zewnątrz.

Wykres 11. Propozycje usprawnień dotyczących pracy asystentów



Źródło: Opracowanie własne.

Działania mające na celu zrozumienie przez społeczeństwo roli asystenta rodziny byłyby usprawnieniem uznanym za istotne przez 68 kierowników (66%). Upowszechnianie asystentury rodzinnej jako skutecznej formy wsparcia rodzin z problemami winno wpłynąć na zwiększenie skali realizacji tego rodzaju pomocy, jak również może przynieść efekty w postaci zmniejszenia liczby rezygnacji z objęcia tego rodzaju pomocą ze strony rodzin.

Większa specjalizacja asystentów do pracy z rodziną w konkretnych obszarach została wskazana przez 48 badanych (47%). W rodzinach, do których kierowane jest wsparcie asystenta, występują różnego rodzaju problemy, np. przemoc, uzależnień, bezradności opiekuńczo-wychowawczej. Rozwiązywanie trudnej sytuacji w tych rodzinach wymaga profesjonalnego podejścia, opartego na specjalistycznej wiedzy i kompetencjach.

W zakresie organizacji i regulacji prawnej pracy asystenta badani kierownicy życzyliby sobie wprowadzenia uregulowań w obszarze:

- oddzielenia obowiązków asystenta rodziny od zadań realizowanych przez pracownika socjalnego (36 wskazań, 35%),
- ustalenia zadaniowego czasu pracy²⁸ (35 wskazań, 34%),
- a także opracowania procedur wprowadzenia asystenta w dane środowisko rodzinne (31 wskazań, 30%).

Nadal brakuje przejrzystych przepisów, które wprowadzałyby linię demarkacyjną pomiędzy zakresem pracy i obowiązków asystenta rodziny i pracownika socjalnego. Obaj działają bowiem na podobnej płaszczyźnie, jaką jest rodzina mająca trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczej i mają za zadanie wspierać tę rodzinę. Na tym gruncie mogą pojawiać się problemy w rozróżnieniu kompetencji przypisanych do pełnionych ról zawodowych. Uzupełnienie tej luki wpłynęłoby na ograniczenie powodów do rywalizacji i dobrą atmosferę współpracy pomiędzy tymi grupami pracowników OPS. Najbardziej wskazaną sytuacją byłoby zatem współdziałanie asystenta z pracownikiem socjalnym, pełniącym ważną rolę, zwłaszcza w początkowym okresie realizacji asystentury. Pomogłoby to w zachowaniu niezbędnego dystansu oraz uchroniłoby przed zbyt subiektywnym odbiorem sytuacji rodziny.

²⁸ Zgodnie z Kodeksem pracy, w przypadkach uzasadnionych rodzajem pracy lub jej organizacją albo miejscem wykonywania pracy może być stosowany system zadaniowego czasu pracy. Podstawą dla wprowadzenia zadaniowego czasu pracy jest porozumienie zawarte pomiędzy pracodawcą a pracownikiem, na mocy którego ustalają oni czas niezbędny do wykonania powierzonych zadań, uwzględniając wymiar czasu pracy wynikający z norm określonych w art. 129, tj. 8 godzin na dobę i przeciętnie 40 godzin w przeciętnie pięciodniowym tygodniu pracy w przyjętym okresie rozliczeniowym nie przekraczającym 4 miesięcy. W rezultacie wprowadzenia tego systemu pracy pracownik może elastycznie kształtować długość dnia pracy, a nawet liczbę dni pracy, czy też decydować o liczbie i czasie trwania przerw, przy czym odpoczynek na dobę musi wynosić co najmniej 11 godzin, na tydzień 35 godzin. Przy tym systemie pracownik samodzielnie ustala rozkład swojego czasu pracy. Rozkład może też wynikać z ogólnych wskazań pracodawcy, ale nie może zostać ściśle przez niego określony. Konsekwencją tego jest możliwość wyrównywania dłuższego czasu pracy w jednym okresie – skróceniem czasu pracy w innym okresie. W stosunku do pracowników objętych systemem zadaniowego czasu pracy nie ewidencjonuje się godzin pracy. Pracodawca może natomiast wskazać pewien przedział czasowy, w którym praca powinna być wykonywana, np. przed południem lub zobowiązać pracownika do stawiania się w siedzibie firmy w określonych dniach i godzinach (art. 129, 133, 140, 149 Kodeksu pracy).

Poszczególne jednostki przyjmują dowolne rozwiązania w odniesieniu do formy zatrudnienia asystentów rodziny. Kwestia ta nie jest uregulowana przepisami, więc formuła umowy pomiędzy asystentem a kierownikiem OPS może przybierać różną formę, w dużej mierze zależną od indywidualnego podejścia pracodawcy. Z tego względu podnoszone są głosy o potrzebie odgórnej prawnej interpretacji w zakresie trybu pracy w ramach asystentury oraz przyjęciu rozwiązań regulujących system zadaniowego czasu pracy asystentów.

Efektywność pracy asystentów mogłoby poprawić zwiększenie liczby zatrudnionych asystentów (28 wskazań). Dzięki większej liczbie asystentów możliwe byłoby obniżenie obciążenia osób już zatrudnionych na tym stanowisku oraz objęcie wsparciem dodatkowych rodzin.

Wskazane jest również zwiększanie skali współpracy i wsparcia asystentów udzielanego przez pracowników socjalnych oraz pracowników innych instytucji, a także, choć ciesząc się najmniejszym zainteresowaniem, organizowanie tzw. diad asystenckich. Specyfika pracy diady asystenckiej, tj. kobiety i mężczyzny jako pary pracującej razem, polega na ścieraniu się dwóch różnych światów, sposobów funkcjonowania i komunikowania, ale połączonych jednym wspólnym celem. Jest to wspieranie systemu rodzinnego, tym bardziej skuteczne, że opiera się na identyfikacji członka rodziny z osobą pomagającą, jak również modelowaniu w obszarze postaw partnerskich, tak istotnych dla lepszego funkcjonowania w rolach rodzicielskich i społecznych.

Konstrukcja pytania dopuszczała możliwość wprowadzenia własnych propozycji usprawnień. Pojawiły się pojedyncze wskazania dotyczące wyposażenia asystentów w telefony służbowe, zwiększenie środków na wynagrodzenia (jako czynnik motywujący) oraz zwiększenie kwoty ryczałtu na samochód wykorzystywany w celu dojazdu do klientów, a także zlikwidowania podatku od ryczałtu na samochód.

5.2.3 Potrzeby gmin związane z realizacją asystentury rodzinnej w kolejnych latach

Potrzeby szkoleniowe asystentów rodziny

Asystenci rodziny pracujący na terenie województwa kujawsko-pomorskiego doskonalą swoje kompetencje poprzez udział w licznych szkoleniach. W poniższej tabeli zaprezentowany został udział asystentów rodziny w szkoleniach i kursach ze wskazaniem głównym podmiotów prowadzących wsparcie szkoleniowe.

Tabela 1. *Udział asystentów rodziny w szkoleniach i kursach*

LP	Zakres kursu/szkolenia	Liczba asystentów, którzy brali udział w danym szkoleniu
1.	Asystent rodziny	56
2.	Asystent rodziny – kurs kwalifikacyjny (zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 09.12.2012 roku w sprawie szkoleń na asystenta rodziny – 230 godzin)	31
3.	Przemoc w rodzinie	54
4.	Praca z dziećmi lub rodziną	51
5.	Profilaktyka uzależnień, przeciwdziałanie alkoholizmowi	37
6.	Mediacje i negocjacje rodzinne	13
7.	Praca z dziećmi zagrożonymi wykluczeniem społecznym	13
8.	Konferencja Grupy Rodzinnej	8
9.	Terapia skoncentrowana na rozwiązaniach	7
10.	Interwencja kryzysowa	5
11.	Efektywna komunikacja	3

Źródło: Opracowanie własne.

Najliczniejsza grupa asystentów (56 osób) uczestniczyła w szkoleniu „Asystent rodziny” (w przypadku co piątego asystenta było to szkolenie organizowane przez ROPS w Toruniu). Na drugiej pozycji pod względem popularności znalazło się szkolenie pn. „Przemoc w rodzinie”, z udziałem 54 asystentów (w tym 13 uczestniczyło w szkoleniu z tego zakresu organizowanym przez ROPS w Toruniu). W szkoleniu „Praca z dziećmi lub rodziną” udział wzięło 51 asystentów rodziny z województwa kujawsko-pomorskiego, z tego co trzeci uczestniczył w szkoleniu, którego organizatorem był ROPS w Toruniu. Szkolenie o tematyce „Profilaktyki uzależnień i przeciwdziałania alkoholizmowi” odbyło 37 asystentów rodziny. Z kolei na kurs kwalifikacyjny (zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 09.12.2012 r. w sprawie szkoleń na asystenta rodziny – 230 godzin) – „Asystent rodziny” uczęszczało 31 asystentów. Oprócz wymienionych, najbardziej popularnych szkoleń, osoby pracujące jako asystenci rodziny w województwie kujawsko-pomorskim brały udział w takich szkoleniach jak: „Praca z dziećmi zagrożonymi wykluczeniem społecznym” (13 osób), „Superwizja” (9 asystentów z MOPS w Bydgoszczy), „Konferencja Grupy Rodzinnej” (8 osób), „Terapia skoncentrowana na rozwiązaniach” (7 osób), „Interwencja kryzysowa” (5 asystentów), a także: „Efektywna komunikacja”, „Edukacja i profilaktyka jako forma przeciwdziałania zagrożeniom HIV/AIDS i narkomanii”, „Dialog motywujący” i wiele innych.

Oprócz pytania o dotychczasowy udział w szkoleniach asystentów rodziny, pytano także o tematykę szkoleń, w jakich planują wziąć udział w najbliższych latach (2014–2015). Największym zainteresowaniem cieszyły się szkolenia na temat: metod motywowania klientów

(126 wskazań), pracy z dziećmi lub rodziną (117), mediacji i negocjacji rodzinnych (104), dialogu motywującego (99), przemocy w rodzinie (99), terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach (93), prawa rodzinnego i opiekuńczego (83) oraz profilaktyki uzależnień i przeciwdziałania alkoholizmowi (77). Zainteresowanie poszczególnymi szkoleniami w rozkładzie procentowym prezentuje poniższa tabela.

Tabela 2. Procentowy rozkład zainteresowania wybranymi tematykami szkoleń/kursów dla asystentów rodziny

Zakres kursu, szkolenia	Procent zainteresowania
Metody motywowania klientów	65%
Praca z dziećmi lub rodziną	60%
Mediacje i negocjacje rodzinne	54%
Dialog motywujący	51%
Przemoc w rodzinie	51%
Terapia skoncentrowana na rozwiązaniach	48%
Prawo rodzinne i opiekuńcze	43%
Profilaktyka uzależnień, przeciwdziałanie alkoholizmowi	40%
Efektywna komunikacja	37%
Szkolenie na asystenta rodziny	37%
Interwencja kryzysowa	34%
Superwizja	31%
Szkolenie z zakresu terapii behawioralnej	1%

Źródło: Opracowanie własne.

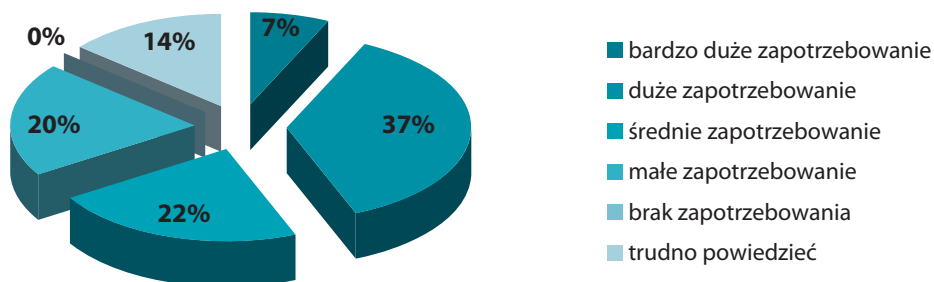
Kierownicy OPS zostali także zapytani o planowane zabezpieczenie środków własnych na finansowanie szkoleń dla asystentów rodziny na kolejne lata. Niemal co trzeci kierownik (37 z 103) planuje zabezpieczyć środki własne gminy na szkolenia asystentów jeszcze w 2014 roku. Natomiast w latach kolejnych (2015 i 2016) aż 60% kierowników ma taki zamiar. Powyższe dane nie oznaczają, że pozostałe 40% OPS nie ma zamiaru skierować pracujących w swojej strukturze asystentów rodziny na szkolenia i kursy. Świadczy to jedynie o tym, że kierownicy tych OPS nie dysponują środkami gminnymi na ten cel, więc będą szukać możliwości skorzystania ze szkoleń finansowanych z zewnętrznych źródeł.

Potrzeby w zakresie rozwoju asystentury rodzinnej

Asystent rodziny działa w odpowiedzi na potrzeby jednostki, w której pracuje. Potrzeby te są zróżnicowane, co pokazuje poniższy wykres. Badani wskazywali w 44% na duże i bardzo duże zapotrzebowanie na działania asystentów rodziny. W granicach 20% badanych odnotowało zarówno średnie, jak i małe potrzeby w tym zakresie. Żaden z kierowników nie wskazał na

znikome zapotrzebowanie. Odpowiedź *trudno powiedzieć* udzieliło 14% respondentów. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż występuje zapotrzebowanie na działania asystentów i jest ono raczej duże. Zastanawiającym jest fakt, iż części badanych trudno określić poziom zapotrzebowania na tego typu działania. Problem ten może wynikać z kilku czynników. Jednym z nich może być niewystarczająca diagnoza społeczna w obszarze działania ośrodka. Drugim może być niepełna świadomość korzyści płynących z działań podejmowanych przez asystentów, co wiąże się z faktem, iż jest to stosunkowo nowa forma pracy z rodziną.

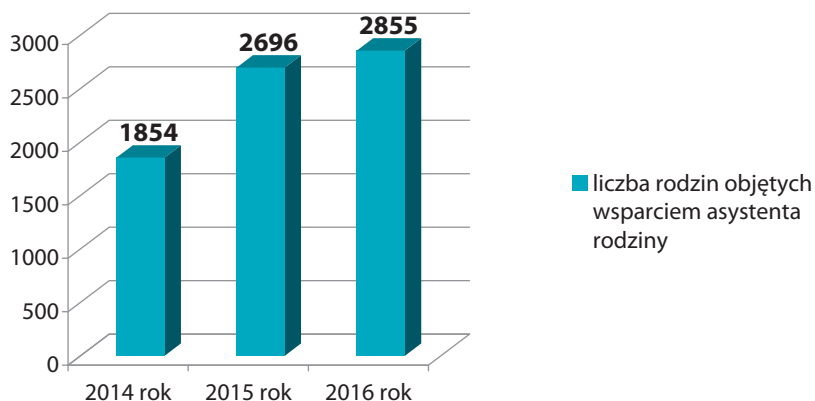
Wykres 12. Zapotrzebowanie na działania asystentów rodziny



Źródło: Opracowanie własne.

Kierownicy mieli również za zadanie wskazać, ile rodzin powinno zostać objętych pomocą asystenta w roku 2015 oraz 2016. Łącznie w 2015 roku badani deklarują chęć wsparcia asystenturą 2 696 rodzin (prognozowany przyrost o 842 rodzin, czyli o około 45% w stosunku do 2014 roku). W 2016 roku badani chcą objąć pomocą asystentów 2 855 rodzin (przyrost o 1 001 rodzin, czyli o blisko 54% w stosunku do 2014 roku). Analizując wskazania poszczególnych gmin można odnotować, iż w najbliższych latach planowany jest nie tylko wzrost, ale również utrzymanie na tym samym poziomie lub spadek liczby rodzin objętych asystą. Ogólnie 16 gmin (12 wiejskich, 3 miejsko-wiejskich, 1 miejska) planuje zmniejszyć liczbę rodzin objętych działaniami asystenta rodziny łącznie o 121 rodzin. Największy spadek w tym zakresie prognozuje gmina wiejska Lubiewo (o 27 rodzin mniej niż w 2014 roku), następnie gmina miejska Inowrocław (z 49 do 30 rodzin) oraz gmina miejsko-wiejska Tuchola (spadek o 15 rodzin). Utrzymanie liczby rodzin objętych działaniami asystenta rodziny na tym samym poziomie planuje 17 gmin w tym 8 gmin wiejskich, 5 miejsko-wiejskich oraz 4 miejskie). Pozostałe gminy (70 OPS) prognozują wzrost liczby rodzin objętych pomocą asystenta rodziny. Największy wzrost (z 57 do 398, tj. o 341 rodzin) przewiduje MOPS Bydgoszcz, 141 rodzin więcej prognozuje objąć asystą MOPR Toruń, a 49 rodzin więcej planuje wesprzeć działaniami asystenta gmina miejsko-wiejska Świecie.

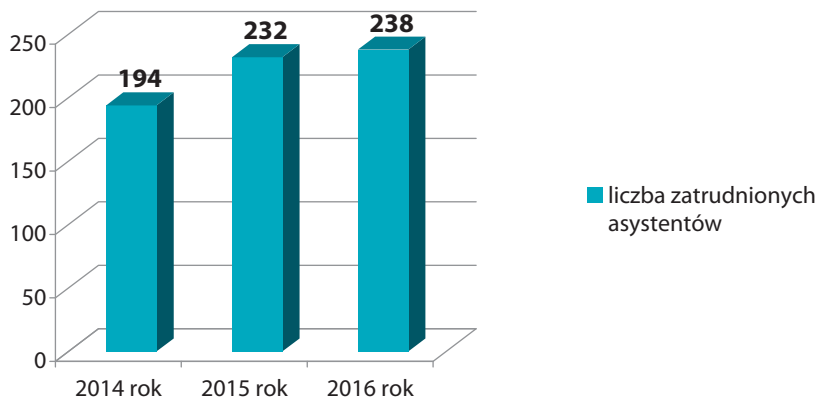
Wykres 13. Rodziny objęte wsparciem asystenta rodziny (stan obecny i prognozy)



Źródło: Opracowanie własne.

Badani oprócz wskazania liczby rodzin objętych w przyszłości asystą mieli również wskazać ile asystentów prognozują zatrudnić i w jakiej formie. Poniższy wykres jest zestawieniem obecnego zatrudnienia i zatrudnienia prognozowanego wskazanego przez kierowników OPS.

Wykres 14. Zatrudnienie asystentów (stan obecny i prognozy)



Źródło: Opracowanie własne.

W 2015 roku kierownicy planują zatrudniać o 38 asystentów więcej niż w roku bieżącym (przyrost o blisko 20% w stosunku do roku 2014). W 2016 roku badani planują zatrudniać 238 asystentów, czyli o 44 więcej niż w roku 2014 (przyrost o blisko 23% w stosunku do 2014 roku, przyrost o 6 zatrudnionych/ok. 3% w stosunku do prognozowanego zatrudnienia w 2015 roku). Spadek liczby zatrudnionych asystentów (od 3 do 1 mniej) przewiduje 14 ośrodków (7 z gmin wiejskich, 3 z gmin miejsko-wiejskich, 4 z gmin miejskich). Zatrudnienie jednego asystenta więcej planuje 14 gmin (8 miejsko-wiejskich, 6 wiejskich). Większość badanych (70 OPS) planuje utrzymać liczbę zatrudnionych asystentów na stałym poziomie. Najwięcej dodatkowych asystentów chcą zatrudnić gminy miejskie: miasto Grudziądz (2), miasto Włocławek (2), miasto Toruń (5), miasto Wąbrzeźno (16) oraz miasto Bydgoszcz (18). Analizując rozkład dla poszczególnych prognozowanych form zatrudnienia, zauważalna jest tendencja do zmiany formy zatrudnienia na umowę na czas nieokreślony (w 2014 – 42 osoby, w 2015 – 57, w 2016 roku 65).

5.2.4 Najważniejsze powody decydujące o braku realizacji asystentury rodzinnej

Kierownicy OPS, którzy w pierwszym półroczu 2014 roku nie zatrudniali asystentów rodziny, zostali poproszeni o wskazanie najważniejszych problemów decydujących o tym, że w gminie nie funkcjonuje asystentura rodzinna. Zaproponowana została kateria odpowiedzi, wśród których respondenci mogli wybrać więcej niż jedno wskazanie oraz zaproponować własne.

Wykres 15. Problemy związane z zatrudnieniem asystentów rodziny w gminach niezatrudniających asystenta w I półroczu 2014 roku



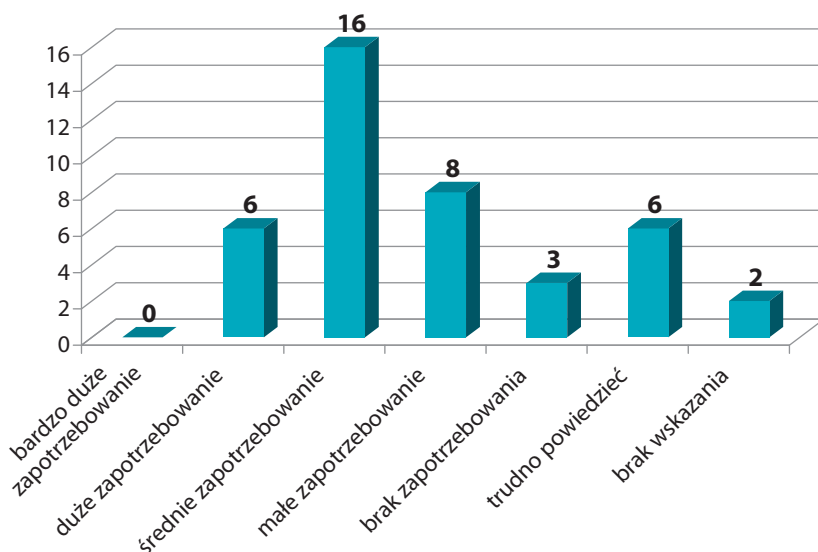
Źródło: Opracowanie własne.

Najczęściej wskazywaną odpowiedzią były trudności spowodowane ograniczonymi możliwościami finansowymi (32 wskazania). Powyższy wykres zawiera zakres wszystkich udzielonych wskazań. Jedna z gmin jako przyczynę braku zatrudnienia asystentów wskazała brak potrzeb ku temu.

5.2.5 Potrzeby związane z rozwojem asystentury rodzinnej w województwie kujawsko-pomorskim

Respondentom z gmin, które nie zatrudniały asystenta w okresie 1.01.–30.06.2014 roku zadano także pytanie o zapotrzebowania na działanie asystenta rodziny. Żaden z ośrodków nie wskazał bardzo dużego zapotrzebowania w tym zakresie, a 6 ośrodków oceniło je jako duże. Najwięcej, bo 16 ośrodków (z 41) uznało występujące w tym obszarze potrzeby za średnie. Drugą najczęściej wskazywaną odpowiedzią było *małe zapotrzebowanie* (8 wskazań). Tylko 3 ośrodki (z 41) wskazały, że w ich gminie nie występują potrzeby realizacji asystentury rodzinnej. Na tej podstawie można wyeliminować kwestię braku zapotrzebowania jako przyczynę niezatrudniania asystentów rodziny w gminie. Wśród respondentów znalazły się także ośrodki, dla których wskazanie poziomu potrzeb w zakresie działalności asystentów sprawiało trudność (6 wskazań). Dwa OPS nie udzieliły żadnej odpowiedzi na to pytanie. Rozkład zapotrzebowania wizualnie przedstawia poniższy wykres.

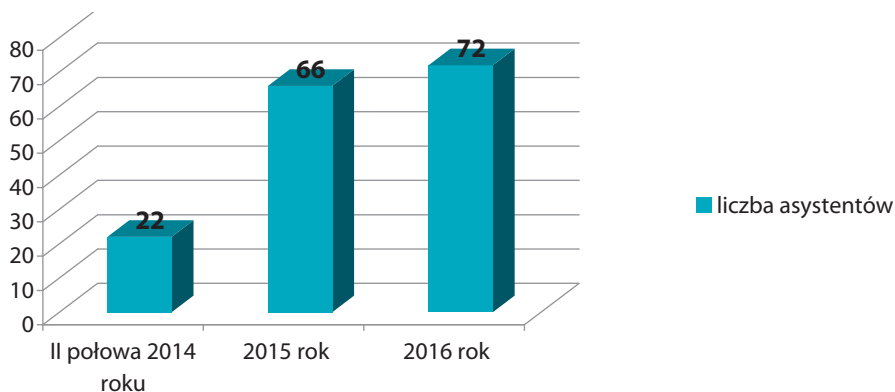
Wykres 16. Zapotrzebowanie na działania asystenta rodziny w gminach, które nie zatrudniały asystenta w I połowie 2014 roku.



Źródło: Opracowanie własne.

Aż 85% ośrodków pomocy społecznej niezatrudniających asystenta rodziny w gminach województwa kujawsko-pomorskiego planuje zabezpieczenie środków własnych i/lub pozyskanie środków zewnętrznych na finansowanie etatów dla asystentów rodziny na kolejne lata (33 wskazania). Nie planuje tego robić 8 OPS (w tym 6 gmin wiejskich: Baruchowo, Bytoń, Fabianki, Koneck, Łubianka, Skrwilno, gmina miejska Kowal oraz gmina miejsko-wiejska Lubień Kujawski). Respondenci mieli wskazać również planowany czas zatrudnienia asystentów rodziny w gminie. W II połowie 2014 roku 9 OPS przewiduje zatrudnienie 11 asystentów (w tym 6 na podstawie umowy o pracę na czas określony, a 5 na podstawie umowy-zlecenia). W roku 2015 liczba ośrodków zatrudniających asystentów ma wzrosnąć o kolejne 21 gmin (planowane jest zatrudnienie 21 asystentów). W roku kolejnym, do grona OPS prowadzących asystenturę rodzinną planują dołączyć 3 ośrodki z zatrudnieniem 3 asystentów. Największy wzrost zatrudnienia asystentów rodziny w najbliższych latach przewiduje OPS w gminie Obrowo. Ośrodek ten w II połowie 2014 roku planuje zatrudniać 3 asystentów, w roku 2015 – 4, a w 2016 prognozuje wzrost zatrudnienia do 6 osób. Zgodnie z zatrudnieniem prognozowanym na 2016 rok ośrodki pomocy społecznej, które w I połowie 2014 roku nie zatrudniały asystenta rodziny, będą w roku 2016 zatrudniać średnio po 2 asystentów.

Wykres 17. Prognozowana liczba asystentów rodziny zatrudnianych w kolejnych latach w OPS nie-zatrudniających asystenta w I połowie 2014 roku



Źródło: Opracowanie własne.

Kierowników ośrodków niezatrudniających asystenta rodziny w I połowie 2014 roku zapytano także o źródła finansowania zatrudnionych w przyszłych latach asystentów rodziny. Środki z budżetu państwa wskazało 24 (z 33) OPS. Z pewnością chodzi w tym przypadku o środki przyznawane na ten cel w formie konkursu organizowanego przez MPIPS. Drugim, najczęściej wskazywanym źródłem finansowania jest budżet gminy (23 wskazania). Natomiast źródła finansowania ze środków Unii Europejskiej na lata następne wykazało 7 ośrodków. Żaden z respondentów nie wskazał innych źródeł finansowania niż powyższe.

Niewątpliwie istotne w pracy asystenta rodziny jest doskonalenie i podwyższanie swoich kompetencji i kwalifikacji. W związku z tym zadano pytanie o planowane zabezpieczenie środków własnych na finansowanie szkoleń dla asystentów rodziny na kolejne lata. Jeszcze w II połowie 2014 roku takie plany wyraziły 2 ośrodki (GOPS Lipno, Brzozie). Przeznaczyć one chcą na ten cel kwotę niecałych 3 tys. zł. W roku następnym (2015) szkolenia finansować lub współfinansować planuje 18 ośrodków na kwotę ponad 15 tys. zł. Z kolei w 2016 roku już 21 OPS zdecydowało się na zabezpieczenie finansów celem doskonalenia pracowników, na łączną kwotę 61 600 zł.

5.3 Analiza materiału jakościowego

Kompleksowe spojrzenie na zagadnienie asystentury rodziny wymagało przeprowadzenia także analizy o charakterze jakościowym. W tym celu przeprowadzonych zostało 21 wywiadów z asystentami rodziny.

Rozmowy przeprowadzone z asystentami rodziny trwały przeciętnie około 40 minut. W tym czasie badani mieli okazję opowiedzieć szczegółowo o swojej pracy. Proszono ich między innymi o opisanie, jak wygląda pierwszy kontakt z rodziną, na jakie bariery napotykają w swojej pracy, czy też jaka jest według nich rola asystenta rodziny.

Wśród respondentów, z którymi przeprowadzone zostały wywiady indywidualne, średnia wieku wyniosła 37 lat, zaś przeciętny staż pracy na stanowisku asystenta rodziny to 1 rok i 3 miesiące. Pod względem wykształcenia znakovita większość respondentów legitymowała się dyplomem z zakresu pedagogiki. Zanim rozpoczęli pracę w zawodzie asystenta rodziny, zatrudnieni byli m.in. jako pedagodzy szkolni lub przedszkolni i wychowawcy w świetlicy.

Charakter pracy asystenta

Asystenci udzielający wywiadów mają pod swoją opieką od 5 do 16 rodzin. Mimo tego stosunkowo dużego zróżnicowania, generalnie uznawali, że liczba rodzin, jakimi się opiekują, jest odpowiednia (co może wynikać z faktu różnego w przypadku poszczególnych asystentów wymiaru czasu pracy): *na chwilę obecną mam 5 rodzin (...) i myślę, że to tak w sam raz, mam czas, żeby wejść w środowisko rodziny, zapoznać się z najbliższym otoczeniem, z rodziną, z potrzebami* [W8]²⁹; *15, wydaje mi się, to jest taka liczba rodzin, z którymi można sensownie pracować* [W4]; *10 rodzin (...), jest lepiej, więcej czasu można danej rodzinie poświęcić* [W7]; *między 10 a 15 to z mojej strony jest tak optymalnie* [W6]. Zdaniem większości badanych optymalna liczba rodzin przypadających na jednego asystenta zależy przede wszystkim od tego, w jakim stopniu rodziny te są dotknięte różnymi problemami oraz od zgłaszanych przez nie potrzeb. W wypowiedziach asystentów

²⁹ Symbole skrócone wywiadów w niniejszym raporcie przyjmują formę [Wx], gdzie W oznacza symbol wywiadu, zaś x stanowi numer wiersza, który ów wywiad zajmował w macierzy analitycznej. X nie jest zatem liczbą kolejnego wywiadu, a jedynie jego symbolem, stąd liczba ta może być wyższa od liczby wszystkich analizowanych wywiadów.

zdarzały się głosy o ich nadmiernym obciążeniu pracą z rodzinami wieloprogowymi: *za dużo. Jest dosyć dużo natłok spraw, dosyć dużo dokumentów, które należy uzupełniać (14 rodzin) [W9]; mam rodziny wielodzietne i łączna liczba dzieci to jest pięćdziesiąt dwoje dzieci (...). Jako pierwszy asystent dostałam ogólnie wszystkie rodziny, które po prostu miały problemy. Alkoholizm, niezaradność, bezrobocie, niewydolność wychowawcza i jeszcze dużo... (15 rodzin) [W15]; ja uważam, że to jest bardzo dużo, bo mam problematyczne środowiska, wieloprogowe i jest to trudne, jest to naprawdę trudne (9 rodzin) [W17].* Niekiedy fakt zbytniego obciążenia odbija się na jakości pracy z innymi podopiecznymi: *jeśli coś się dzieje u rodziny, to wtedy wiadomo, że zaniedbuję jakąś [inną], żeby poświęcić właśnie więcej czasu tej rodzinie [W21].*

Od stopnia obciążenia asystenta pracą oraz od bieżących problemów danej rodziny zależy również częstotliwość kontaktów z podopiecznymi. Spotkania raz w tygodniu z daną rodziną to absolutne minimum, lecz zdarzają się również sytuacje, gdy istnieje konieczność spotkań nawet kilka razy dziennie: *są rodziny, które jasno mówią, że potrzebują kontaktów tylko w celu zasięgnięcia porady w różnych kwestiach, więc jest to kontakt np. raz w tygodniu, czasami nawet raz na dwa tygodnie (...), a są rodziny, z którymi tak naprawdę kontaktuję się prawie codziennie [W22].* Respondent zaznacza, że te najczęstsze kontakty nie ograniczają się do wizyt asystenta w rodzinie, lecz członkowie danej rodziny dodatkowo regularnie odwiedzają asystenta lub telefonują do niego, przy czym brak takiej intensywności spotkań w przypadku kilku rodzin mógłby przynieść negatywne konsekwencje: *muszę być w środowisku, bo wiem, że jeżeli mnie tam mnie będzie, to różne rzeczy mogą się z dziećmi zdarzyć, do czego nie mogę dopuścić [W22].* Przykładem wyjątkowo trudnych okoliczności, wymuszających nagłą obecność i interwencję, są np. przypadki prób samobójczych, z którymi zmagają się w swojej pracy inni asystenci: *pani, pięcioro dzieci, już po dwóch próbach samobójczych (...) pani była po raz kolejny w ciąży i ta kolejna ciąży ją tak przytłoczyła [W14].*

Harmonogram wizyt nie jest więc stały, ulega on aktualizacji w zależności od potrzeb rodziny albo sytuacji losowych wymagających natychmiastowych reakcji. W praktyce czas poświęcany na pomoc rodzinom znacznie przekracza zakładany wymiar godzinowy, zaś rodzaj wytworzonej więzi nie pozwala asystentom na odmowę: *powinnam pracować 8 godzin, a nigdy nie pracuję 8 godzin, nigdy nie wystarcza mi czasu na dokumenty, zawsze mam jakieś zaległości, bo wolę ten czas poświęcić rodzinie [W8].* Istotną trudność, z którą na co dzień muszą się zmagać badani asystenci, stanowi fakt przenikania ich życia zawodowego do sfery prywatnej. Świadczy o tym chociażby sytuacja, gdy konieczne jest w niektórych przypadkach udostępnianie prywatnych numerów telefonów wobec braku telefonu służbowego. Zdarzają się również przypadki, gdy asystenci nie radzą sobie z oczekiwaniami rodzin by służyli im wsparciem wręcz całodobowo: *oczekują, że będziemy na każde ich zawołanie i ja nie potrafię powiedzieć „nie” [W8].*

Rola asystenta rodziny nosi więc znamiona pracy w nienormowanym czasie, dlatego tak niezbędna jest umiejętność zachowania przez niego proporcji pomiędzy życiem prywatnym a zapewnieniem optymalnego kontaktu rodzinie, którą ma pod opieką: *jeżeli ja nie mogę rozmawiać po pracy, albo spędzam czas wolny np. w domu ze swoją rodziną, to po prostu nie odbieram, albo piszę sms, że skontaktuję się, jak będę miała chwilę [W22].* Wskazywano, iż rola asystenta wiąże się w praktyce z odbywaniem rozmów, spotkaniami i kontrolami w weekendy, wieczorami

i w święta: w sobotę, w niedzielę, jak się dzieci urodzą, czy żeby coś się nie działo, to nawet w święta byłam skontrolować [W15]. Badani niejednokrotnie składają niezapowiedziane wizyty, aby uniknąć sytuacji, w której rodziny kamuflują swoje problemy: *to, że asystenci pracują w różnych godzinach, jest fajne, bo rodzina się nie spodziewa i my dopiero sami, po miesiącu, po dwóch możemy zobaczyć, jak ta rodzina funkcjonuje, jaka jest. Bo pojedziemy o 10, pojedziemy o 19 i o, imprezka* [W20]. Część asystentów, szczególnie tych, którzy opiekują się większą liczbą rodzin, twierdzi, że ich kontakty z rodzinami są za rzadkie. Z drugiej strony pojawiały się pojedyncze głosy, że za częste wizyty mogą powodować zniechęcenie podopiecznych: *(...) rodzina mi powiedziała, że za często przyjeżdżam, że chcą troszeczkę odsapnąć ode mnie, chcą sami coś zrobić i czekają tylko na sprawdzenie rezultatów, czy im się powiodło, to wszystko* [W21]. Według badanych częstotliwość wizyt powinna być ustalana adekwatnie do napotykanych problemów i możliwości rodziny, gdyż *nie można ciągle być i sterować nimi, oni też muszą sami pokazać, że potrafią. A jak ja będę codziennie i będę kierować, podpowiadać, no to ona będzie robić to, co jej mówię* [W21]. W odniesieniu do wsparcia świadczonego przez asystenta niezbędne jest zatem znalezienie złotego środka, aby wsparcie miało charakter aktywizujący, a nie nadmiernie kontrolujący.

Przebieg pierwszego spotkania

Przed pierwszą wizytą asystent rodziny konsultuje się z pracownikiem socjalnym celem pozyskania szczegółowych informacji na temat danej rodziny, a jednocześnie ogólnego obrazu sytuacji rodzinnej. Asystenci mają także dostęp do całej dokumentacji dotyczącej rodziny, w tym do wywiadu środowiskowego tworzonego przez pracownika socjalnego, z którego chętnie korzystają. Najczęściej asystent rodziny nie miał wcześniej kontaktu z daną rodziną, musi więc zdobyć jej zaufanie, uzasadnić swoją obecność oraz „wejść” w jej środowisko, by skutecznie pomóc w konkretnym obszarze. Najczęściej podczas pierwszej wizyty asystentowi towarzyszy pracownik socjalny, który przedstawia jego zadania rodzinie. Żaden z respondentów nie ocenił źle faktu wspólnej obecności w czasie tego spotkania.

Innowacyjny charakter asystentury rodzinnej sprawia, że przy pierwszych spotkaniach z asystentem rodzinom niejednokrotnie towarzyszy lęk, wynikający z nieznaności tego instrumentu i kojarzenia go z instytucjami kontrolnymi (choć niektórzy badani przyznawali, że obecnie wiedza rodzin obejmowanych asystenturą na temat roli asystenta jest na znacznie wyższym poziomie niż w początkowej fazie funkcjonowania tej formy wsparcia, co znacznie ułatwia podpisywanie porozumienia). U podstaw początkowej niechęci zazwyczaj leżą takie czynniki jak obawa przed ingerencją obcych osób w życie prywatne rodziny, problemy m.in. z alkoholem lub brakiem zaradności w prowadzeniu domu i życia rodzinnego, do których wiele osób nie potrafi się przyznać, czy też negatywne stereotypy związane z profesją asystenta rodziny, dotyczące szczególnie obawy o odebranie praw rodzicielskich: *pani była przerażona, prawie ze łzami w oczach, miała wizję, że jestem tutaj, żeby jej zabrać dzieci, ale jak jej wytłumaczyłyśmy, o co chodzi, jak pracownik socjalny mówił, w czym chciałby, żebyśmy ja pomogła, ja mówiłam, jak ta praca ma wyglądać, pani się zaczęła powoli uspakajać. No w tej chwili jest naprawdę super, sama się pani*

śmieje ze swojej pierwszej reakcji [W17]. Z wielu względów zatem pierwszy kontakt wymaga od asystenta rodziny odpowiedzi na wiele pytań ze strony podopiecznych: *to pierwsze pytanie to raczej: „dlaczego?”, „z jakich powodów tutaj jestem?”, (...) „jak często będę przyjeżdżać? Kiedy?”, (...) „a co będziemy robić?” (...)*. W takich okolicznościach pracownicy socjalni starają się wytłumaczyć swoją rolę, powołując się na przykłady zaczerpnięte z codziennego życia: *zadają pytania: „czy ma pani problem z dziećmi?”, „no tak, bo dzieci są niegrzeczne, bo się nie słuchają”, „no właśnie, dlatego jest tutaj pani asystent, żeby pomóc w tej i tej sprawie”* [W22]. Uzyskanie odpowiedzi na powyższe pytania oraz zrozumienie roli asystenta i oswojenie się z nią mają ułatwiać ulotki informacyjne, które badani dostarczają rodzinom podczas pierwszych spotkań. Część badanych zauważa, że łatwiej im nawiązać kontakt z najmłodszymi, choć nie daje to gwarancji powodzenia: *dzieci łatwo jest przekonać do siebie, ale dzieci są ciągle z rodzicami, prawda? Jeśli ja nie będę pracowała z rodzinami, tylko z dziećmi, to nic nam nie wyjdzie* [W21]. Przydzielenie asystenta część rodzin postrzega jako stygmatyzację: *pytają się czy są rodziną patologiczną w związku z tym, że mają asystenta* [W5].

Wraz z upowszechnianiem się wiedzy na temat asystentury rodziny, jak również w miarę codziennej współpracy z rodzinami, strach stopniowo ustępuje miejsca pozytywnemu odbiorowi, zaufaniu oraz chęci skorzystania z pomocy. Jak wynika z relacji asystentów, w gminach, których mieszkańców często łączą osobiste relacje i wielu z nich korzysta z pomocy społecznej, opinie na temat asystentury rodzinnej bardzo szybko się rozprzestrzeniają: *nawet miałam takie sytuacje, mam w takim bloku socjalnym dwie rodziny pod asystą, jedna pani mnie zaczepiła, że ona też by chciała mieć asystenta, więc myślę, że fajnie to działa* [W17]. Można więc zauważyć, że chęć współpracy z asystentami zależy od postaw rodzin, warunkowanych przez stan wiedzy na temat asystentury rodziny i opinie zasłyszane w środowisku lokalnym. O reakcjach podopiecznych decyduje również sposób, w jaki rodzina podjęła współpracę z asystentem. Gotowość rodzin do kooperacji warunkowana jest przede wszystkim dobrowolnością skorzystania z tej formy wsparcia. Jeśli asystenta rodziny przydzielono postanowieniem sądu, wiązało się to z większą niechęcią rodziny i koniecznością przekonywania jej do współpracy: *szczególnie w przypadkach, kiedy jest asysta z sądu, wtedy oni są przymuszeni, ci ludzie i po prostu nie kryją, że jestem – powiedzmy – nieproszonym gościem i pracuję, bo muszą* [W23].

Dokumentacja pracy asystenta

Podstawą pracy asystenta z rodzinami jest plan pracy. Obowiązek utworzenia planu pracy z rodziną wynika z przepisów ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Przy opracowywaniu tego dokumentu brana jest przede wszystkim pod uwagę sytuacja rodziny, zarówno postrzegana subiektywnie przez samą rodzinę, jak i przez pracownika socjalnego oraz asystenta rodziny. Taki układ sił z jednej strony pozwala na możliwie jak najpełniejszą diagnozę problemów, z drugiej strony jednak wymaga od asystentów i pracowników socjalnych umiejętności obserwacji sytuacji rodziny i wychwytywania szczegółowych jej aspektów, jak również przekazania w sposób taktowny i przyswajalny informacji nierzadko o zabarwieniu drażliwym dla odbiorców. Zdaniem badanych dodatkową trudnością w ich pracy staje się często fakt

niedostrzegania problemów występujących w rodzinach przez ich członków – gdy asystent rodziny lub pracownik socjalny zauważy występowanie tego typu nieprawidłowości, to na nim spoczywa obowiązek uświadomienia rodziny w tym zakresie: *staram się czasami w łagodny sposób przedstawić rodzinie, jakie my widzimy problemy (...), to jest taka nieprzyjemna sytuacja, gdzie ja muszę powiedzieć, że: „pani nie widzi, że dziecko np. jest takie a nie inne”* [W22]. Z powyższego wynika, że niekiedy pracownik socjalny również partycypuje w procesie tworzenia omawianego dokumentu. Bezwzględnie jednak plan pracy tworzony jest przy współudziale rodziny: *Ja mam kilka sugestii, co chciałabym im zaproponować. Jeśli oni chcą się na to zgodzić, to przyjmujemy je, a jeśli nie, to staram się, jeśli jest taka potrzeba, inaczej to obejść, żeby ten swój program pomocowy też przemyścić. Przeważnie jednak zgadzają się i współpracują* [W9].

Plan pracy zawiera cele główne i szczegółowe (długo i krótkoterminowe, główne i częściowe), konstruowane w oparciu o wnikliwe rozeznanie w kwestii trudności, z którymi dana rodzina się zmagą (*pod problemy tak naprawdę buduję plan pracy, pod to co trzeba zrobić z daną rodziną* [W22]), do realizacji których zmierzać będzie dzięki objęciu asystenturą. Ważne obszary, w których zdaniem badanych formułowane są cele w planach pracy asystentów z rodziną, to m.in. relacje między poszczególnymi członkami rodziny, wydolność opiekuńczo-wychowawcza rodziny, realizowanie obowiązku szkolnego przez dzieci, aktywizacja zawodowa osób dorosłych, sytuacja finansowa i mieszkaniowa, prowadzenie gospodarstwa domowego, sytuacja zdrowotna. Termin opracowania planu pracy wiąże się w dużej mierze z postawą rodziny i relacji, jakie nawiązały się pomiędzy nią a asystentem rodziny. Może on zostać stworzony już na trzecim spotkaniu lub nawet po trzech miesiącach wizyt, w zależności od stopnia rozpoznania problemów obecnych w rodzinie. Przede wszystkim jednak należy mieć na uwadze, że tworzenie tego dokumentu to proces o wyraźnym etapowym przebiegu, dostosowanym do indywidualnej sytuacji każdej rodziny. Asystenci w bardzo podobny sposób przedstawiali zarysy procedury tworzenia planu pracy, których dobrą reprezentację stanowi poniższy opis: *Nie tworzę tego planu zaraz na drugim spotkaniu. Nie przynoszę gotowego planu, przygotowuję sobie jakiś schemat, jakieś odrębne informacje i rozmawiam na ten temat z rodziną, że moglibyśmy popracować nad tym obszarem albo nad tym, że pilnie trzeba skupić się na sytuacji mieszkaniowej albo finansowej, albo na problemach z dzieckiem, czyli określamy jakieś priorytety. Wypisuję to na tyle ogólnie w punktach i potem w jaki sposób będę to realizować, czyli buduję taką hierarchię tych kierunków pracy z rodziną i dopiero na trzecim, czwartym spotkaniu z rodziną przynoszę plan pracy. Tak samo jak próbowałam pisać ocenę sytuacji rodziny zaraz po pierwszym czy po drugim spotkaniu, ale brakowało mi tych informacji z innych źródeł – od nauczycieli, od wychowawców, od kuratora. To zależy jaki problem jest wiodący w danej rodzinie* [W3]. Istotne w tym opisie jest wskazanie potrzeby pozyskiwania informacji o sytuacji rodziny i pracy z rodziną z dodatkowych źródeł – w tym zakresie asystenci wspominali o konieczności kontaktowania się z takimi podmiotami jak szkoła, kurator (jeżeli rodzina znajduje się pod jego nadzorem), OPS oraz inne instytucje, nie tylko mogące udzielać informacji o sytuacji danej rodziny, ale także te, w których rodzina może szukać dalszej pomocy, wsparcia.

Plan pracy może ulegać aktualizacji ze względu na zrealizowanie niektórych zadań, jak również w związku z pojawieniem się kolejnych obszarów do pracy, dzięki dogłębnemu poznaniu

problemów rodziny: (...) *główny cel pomocy wyjdzie dopiero po dwóch miesiącach, bo rodzina bardzo dobrze się maskuje, tego w ogóle nie widać. Nie da rady, żeby po miesiącu robić od razu plan* [W20]. Struktura planu pracy wyglądać może następująco: *dane osobowe rodziny, informacje ważne, np. czy jest rodzina zastępcza, czy dzieci są w placówce, to jest jakby pierwsza część. Dane pracownika, czyli imię nazwisko, numery telefonów służbowych. To jest taka jakby metryczka. Drugą częścią są mocne i słabe strony, bo to przy sprawozdaniach, przy półrocznych zmianach planu, często się zmienia tak naprawdę, mocne i słabe strony. Potem mam cele, cel główny, zazwyczaj jest to praktycznie w każdej rodzinie ten sam cel, bo każda rodzina dąży do tego, żeby podwyższyć swoje kwalifikacje, swoje umiejętności opiekuńczo-wychowawcze. No i cele szczegółowe. To już takie stricte odnoszące się do każdej rodziny, każda rodzina ma tak naprawdę inne. Potem w takiej tabeli umieszczam, cel szczegółowy, jak zamierzam go rozwiązać, czyli poprzez jakie działania i kto jest za to odpowiedzialny* [W22].

Osiągane postępy, podejmowane działania, każde spotkanie asystenta z rodziną są dokumentowane. Mimo, iż brak ogólnych, ogólnopolskich wzorów formularzy, asystenci z województwa kujawsko-pomorskiego wypracowali je w oparciu o własne doświadczenia. Dla części badanych brak punktu odniesienia w kwestii prawidłowego tworzenia dokumentów jest kwestią problematyczną: *dokumenty standaryzowane, wszyscy asystenci powinni mieć takie same dokumenty. My tak naprawdę układaliśmy same te dokumenty, nie wiedziałyśmy jak to wygląda, nikt nam nie pokazał, jak to ma wyglądać* [W8]. Oprócz ustawowego obowiązku – planu pracy z rodziną, asystenci prowadzą dokumentację pozwalającą na odtworzenie postępów rodziny (lub ich braku) od momentu rozpoczęcia współpracy. Badani wymieniali: karty/dzienniki obserwacji/pracy, diagnozy, notatki z każdego spotkania, sprawozdania, harmonogramy, protokoły. Istotny jest sam fakt, iż wszyscy jednomyślnie zgadzają się, że praca z rodziną musi być dokumentowana. Notatki służbowe z każdego spotkania z rodziną mogą stanowić podstawę do modyfikacji planu pracy z rodziną. Spośród wszystkich dokumentów to plan pracy oraz własne notatki są uważane przez asystentów za najbardziej przydatne.

Realizacja działań zaradczych i aktywizujących w poszczególnych obszarach

Rozwiązywanie problemów socjalnych

W swojej pracy asystenci rodziny podejmują wiele działań zaradczych i aktywizujących z różnych obszarów. W zakresie pomocy rodzinie w rozwiązywaniu problemów socjalnych, związanych z sytuacją mieszkaniową czy też ekonomiczną, asystenci rodziny pomagają rodzinom w pisaniu pism urzędowych o przydzielenie lokalu lub dodatku mieszkaniowego; interweniują także w kwestii stanu techniczno-sanitarnego mieszkań: *Staram się z podopiecznymi uzyskać lepszy lokal, staraliśmy się o zmianę mieszkania, pisaliśmy wspólnie do władz miasta i na dzień dzisiejszy jest pozytywne rozpatrzenie, tylko czekamy na dalsze rezultaty. Inna rodzina miała np. problemy z kominem czy kapaniem z dachu, czy były szkodniki w domu, takie jak karaluchy, chodziliśmy na zebrania, pisaliśmy wnioski i wszystko doszło do skutku, na dzień dzisiejszy rodzina ma zrobiony dach, rury są zrobione, była dezynsekcja już 3 razy w ciągu roku, więc po wspólnym pisaniu wniosków i zmotywowaniu rodziny wszystko się udało* [W6].

Istotna jest także rola asystenta w pomocy w załatwianiu niezwykle trudnych dla rodzin spraw urzędowych oraz wyszukiwaniu dodatkowych źródeł wsparcia: *rodziny często nie wiedzą, że mogą się ubiegać o lokal socjalny, więc tutaj doradzam, tłumaczę gdzie mają się zgłosić po wniosek, pomagam w wypełnieniu tego wniosku, są rodziny, które np. nie wiedzą, jak zachować się w urzędzie, no to idę z nimi do tego urzędu i po prostu załatwiam z nimi tę sprawę. (...), że mogą się zgłosić do OPS-u po pomoc, po dofinansowanie np. z PFRON dla osób niepełnosprawnych, do różnych np. stowarzyszeń, do CARITAS, (...) instytucji przykościelnych. Czasami to się dzieje tak, że np. coś usłyszę w telewizji, w prasie, że są jakieś np. programy dla osób bezrobotnych i po prostu też się na takich rzeczach opieram, aby pokierować, ewentualnie żeby zaktywizować zawodowo [W23].* Asystenci niejednokrotnie wspierają starania rodzin i reprezentują je przed instytucjami: *jeśli chodzi o sytuację mieszkaniową, to wysyłamy z naszej strony pisma popierające, odbywamy spotkania z naczelnikiem wydziału lokalowego, staramy się przyspieszać te sprawy lokalowe, żeby byli jak najwyżej na liście. Przedstawiamy aktualną sytuację rodziny, że jest trudna. Staramy się też ich aktywizować, żeby odbywali takie spotkania, żeby chodzili do pani naczelnik, umawiali się na spotkania, żeby kontakt był i żeby nie byli anonimowi [W8].* Respondenci podkreślali również swoją rolę w dbaniu o terminowe regulowanie rachunków, co przekłada się na ograniczanie problemów prawnych rodziny: *mobilizuję ich też do płacenia za mieszkanie, bo nie płacą, po prostu chodzę, sprawdzam, czy zalegają i staram się im uświadomić, że prędzej, czy później i tak sprawa trafi do sądu i żeby temu zapobiec, żeby płacili chociaż symboliczną kwotę [W7].*

Nauka prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego

Asystenci rodziny odgrywają ogromną rolę w nabyciu przez rodzinę umiejętności oraz wiedzy na temat prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego. W praktyce oznacza to wsparcie w nauce wykonywania wielu czynności życia codziennego. Niejednokrotnie uczenie robienia porządków domowych trzeba zaczynać od podstaw. Ukazując, jak sprzątanie może przekładać się na powstawanie i rozwój więzi w rodzinie: *sporo jest właśnie osób takich, które nie potrafią sprzątać, które nie potrafią zadbać o dom. Przykład pani, której odebrano dwójkę dzieci, jedno jest z nią, teraz z kolejnym jest w ciąży. (...) wchodziłam do domu, czuć było zapach stęchlizny i ona nie wiedziała dlaczego to jest. Zganiała to na mieszkanie, na warunki socjalne. Kiedy okazało się, że ona nie używa proszku do prania, nie używa płynu, nawet najtańszego i dusi pranie tak naprawdę w pralce i potem wyrzuca je na krzesło, ona myślała, że robi to dobrze, bo tak była uczona. Dopiero latem, jak była taka fajna pogoda, że można już było to pranie wywieszać na zewnątrz, ona stwierdziła, że nagle w domu coś takiego się stało, że nie ma takiego zapachu przykrego i zaczęła kupować płyn do płukania, zaczęła prasować rzeczy, wywieszać je, wietrzyć w domu. Przyznam się, że mi się lepiej pracuje i jej też jest lepiej, bo mały, którym się opiekuje jest pachnący, jest „wyprasowany”, on rozwiesza z mamą pranie, klamerki jej podaje. Mała czynność, nauczanie pani wieszania i prania spowodowało to, że rodzina zupełnie inaczej wygląda. Więc takie działania też mam, też podejmuję, takie od podstaw, takie, że sądziłabym, że każdy o tym wie, a jednak nie każdy posiada takie umiejętności, że pranie najlepiej wywiesić na zewnątrz skoro dysponują ogródkiem [W22].*

Kolejnym rodzajem wsparcia jest pomoc w układaniu diety i jadłospisu dla członków rodziny: *omawiamy dietę, zdarzają się dzieci gdzie są jakieś problemy medyczne, jakaś niedokrwistość, to też układam czasami w konsultacji z hematologiem jakąś dietę. Rozmawiamy o tym jak gotować, co gotować, o tym, że powinny być śniadania, obiady, że dzieci powinny jeść owoce, to mamy omówione zawsze* [W17].

Pomoc w prowadzeniu gospodarstwa domowego to także udzielanie wskazówek jak gospodarnie zarządzać budżetem domowym: *prowadzę takie jakby treningi budżetowe. Uczę jak gospodarować pieniędzmi, układamy plany wydatków, układamy plan oszczędzania, jeżeli jest oczywiście taka możliwość, żeby w tej rodzinie coś zaoszczędzić. Też robię takie małe treningi dla dzieci, żeby uczyły się oszczędzania* [W23]. *Rodziny przygotowywały plany budżetowe, zakładaliśmy zeszyty, w których były wpisywane wydatki, były śledzone jakieś promocje, wpisywane rzeczy, które są bardziej lub mniej potrzebne rodzinie* [W4].

Niektórzy badani zwracali uwagę, iż sama obecność osoby spoza własnego środowiska rodzinnego ma działanie mobilizujące dla członków rodziny w obawie przed wywarciem negatywnego wrażenia: *za pierwszym razem jest nieporządek, jest brud, ale w trakcie mojego chodzenia widzę poprawę i to bardzo dużą poprawę. Po prostu wstydzą się, że przyjdę i zastanę taki stan, jak było pierwszego dnia; także jest ogromna poprawa* [W7].

Rozwiązywanie problemów psychologicznych

Działania asystenta polegają również na wsparciu emocjonalnym członków rodzin, którzy przez trudne doświadczenia są szczególnie narażeni na problemy natury psychologicznej, niekiedy stanowiące bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia i życia całych rodzin, jak np. przywoływane wcześniej próby samobójcze. Swoją rolę w tym zakresie asystenci utożsamiają z kierowaniem do placówek specjalistycznych, gdy zachodzi taka potrzeba. Często wizyty u psychologa, psychiatry, terapeuty odbywają się dzięki zaangażowaniu asystenta. Niektórzy asystenci stają w obliczu konieczności uświadomienia podopiecznych w zakresie konkretnych problemów, które dotyczą ich rodziny, a nie są zauważane ze względu na brak wystarczającej wiedzy: *są osoby, które, dopiero teraz okazuje się, powinny brać jakieś leki, powinny otwierać się podczas rozmów z psychologiem, a nigdy nie zwracały na to uwagi. I chłopak, którego rodzina nazywała, przepraszam, „debilem”, „głupkiem” – okazuje się, że ma ADHD. Może faktycznie dzięki temu, że ja weszłam i zobaczyłam to dziecko, które jest nadpobudliwe i taka pierwsza moja myśl, że coś jest nie tak. Okazuje się, że chłopiec faktycznie, jak bierze leki, jest dzieckiem wspaniałym (...), z którym się fajnie rozmawia, który się wy-cisza i potrafi w spokoju usiąść i zjeść obiad, a nie ten obiad ląduje na ścianach* [W22].

Dla realizacji asystentury w sposób przynoszący objętym nią rodzinom realnie pozytywne efekty konieczna jest pomoc psychologiczna w postaci stosowanych przez asystentów różnych metod oddziaływania, np. sposobów komunikacji zaczerpniętych z terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach czy dialogu motywującego. Tego rodzaju podejście opiera się na dostrzeganiu mocnych stron klientów i motywowaniu ich właśnie poprzez pracę na zasobach oraz możliwościach, a nie deficytach i trudnościach. Jak wspominają badani, działania prowadzone w oparciu o rozmowy z wykorzystaniem tych metod pozwalają na przełamywanie wielu barier

wewnętrznych i interpersonalnych, których doświadczają członkowie rodzin. Jednym z aspektów są w tym wymiarze sytuacje, w których asystent dostrzega problem i musi na niego zwrócić uwagę w kontakcie z rodziną oraz dążyć do jego rozwiązania, jednak sprawa jest na tyle drażliwa, iż wymaga stosownych zabiegów psychologicznych i komunikacyjnych: *jak np. gdy jest rodzina z przemocą, gdzie głównym problemem jest przemoc ze strony ojca, to będziemy się skupiać na tym właśnie problemie, zachęcać do podjęcia terapii i wzmacniać pozycję matki. Tylko nie mówię tego w ten sposób, że teraz pani Zosiu będziemy pracować nad wzmocnieniem pani, tylko utwierdzam ich w przekonaniu, że to jest mądra osoba i podejmuje tak samo decyzje* [W3]. Kolejny aspekt, w którym zastosowanie powyższych metod w pracy asystenta rodziny jest istotne, to niwelowanie w rodzinach syndromu wyuczonej bezradności i budowanie wiary we własne możliwości wśród ich członków. Pozytywne zmiany w funkcjonowaniu rodziny przynosi akcentowanie podmiotowości jej członków we wspólnym życiu, jak również w działaniach zmierzających do jego poprawy, uświadamianie, że osoby te same powinny być zarówno motorem i wyznacznikiem zmian oraz nadawać im tempo: *wspieranie, żeby wierzyli we własne siły, umiejętności, wypunktowanie tych dobrych stron, które są, żeby oni wiedzieli, że ja widzę, że tak jest, i żeby sami siebie dowartościli* [W10], *nic na siłę, ale zawsze tłumaczymy, co mogłoby się zmienić na lepsze, gdyby oni podjęli takie działania* [W23].

Dla prawidłowego funkcjonowania rodziny istotne jest nie tylko utrzymanie podmiotowości poszczególnych jej członków, lecz również włączenie każdego z nich w sprawy rodziny, a tym samym nawiązanie w wymiarze indywidualnym współpracy z asystentem. W wypowiedziach asystentów pojawiły się sygnały o pewnych barierach w tym zakresie występujących u rodziców z rodzin objętych asystenturą, zdaniem badanych warunkowanych przez płeć osoby: *Bardzo często zdarza się, że panie chętniej pracują. Panowie uważają, że takie rozmowy, nawet na temat sfer intymnych, są niepotrzebne, po co ktoś inny ma też o tym wiedzieć. Ale w większości przypadków, po dłuższym czasie, panowie też się przyłączają* [W12]. Powściągliwość mężczyzn wynika podobno z obawy przed ujawnianiem drażliwych informacji instytucjom i ich potencjalnym wykorzystaniem na niekorzyść rodziny. Asystenci podkreślają jednak, że przywiązują szczególną wagę do zachowania poufności wszelkich danych na temat rodzin objętych asystą: *Te trudne rzeczy zostają pomiędzy asystentem a rodziną, staramy się dbać o bezpieczeństwo informacji, po to, żeby rodzina chętniej chciała mówić o pewnych rzeczach* [W12]. Jednocześnie nierzadko muszą dokładać szczególnych starań, by rodziny zdecydowały się wprowadzić ich w problematyczne kwestie dotyczące ich życia. Niejednokrotnie wiąże się to z wcielaniem się asystenta w różne role, a nawet łamaniem pewnych konwenansów zawodowych, co obrazuje poniższy przykład wypowiedzi: *asystent jest psychologiem, prawnikiem, przyjacielem, bo niektóre rodziny mówią nam kompletnie wszystko, ale otwierają się po dwóch miesiącach, po trzech. Jedna pani po czterech. Powiedziała mi kompletnie wszystko to, czego do tej pory absolutnie nie powiedziała nikomu i mamy czasami dylemat, czy przekazywać to pracownikom socjalnym. Są rzeczy, których im nie przekazujemy* [W14].

Istotne są także działania motywacyjne ukierunkowane na osoby uzależnione: *są osoby, które nadużywają alkoholu i zadzwonił do mnie, że chcą się napić, to czasami takie rozmowy godzinę trwają i motywuję do tego, że „ma pani dzieci”*. Często sam kontakt taki telefoniczny jest taką

dobrą oznaką tego, że ta osoba jednak tego nie robi [W22]. Sprawy tego typu wymagają szczególnego wyczucia, z czego zdają sobie sprawę badani, stosując specjalne taktyki postępowania w przypadkach wykrycia problemu tego rodzaju: (...) jak coś już mam, to na spokojnie przemyślę w domu i jak spotykam się z rodziną, żeby też nie narzucić, np. osobom, które spożywają alkohol. Rozmawiam, jak sąsiedzi, jak rodzina reaguje, nie uderzam od razu w problem alkoholowy... wtedy rozmawiamy, czy ta pani się leczyła, czy pan [W12].

Rozwiązywanie problemów wychowawczych z dziećmi

Działania asystenta w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów wychowawczych z dziećmi z rodzin, w których prowadzi asystę, opierają się głównie na rozmowach – zarówno z dziećmi, jak i rodzicami, ale i wychowawcami oraz pedagogami szkolnymi. Badani przekazują rady w oparciu o własne doświadczenie, co ma na celu pokazanie członkom rodziny prawidłowego funkcjonowania w oparciu o podział obowiązków: *mówię, że ja też mam takie problemy ze swoim dzieckiem, że spróbowałam tego u mnie, fajnie zadziałało, to może by pani spróbowała, podaję przykłady ze swojego życia i to też fajnie działa, bo wtedy oni widzą we mnie człowieka i też próbują [W17].* Zdarza się również, iż asystent zachęca do skorzystania z fachowej pomocy, np. kierując dorosłych do uczestnictwa w „Szkołe rodziców”.

Badani często podejmują próby przywrócenia stabilnych ról w rodzinie, gdyż te bywają poważnie zachwiane: *bardzo często obserwuję takie zjawisko, że jest pomieszanie ról, dzieci przejmują rolę dorosłych, a dorośli starają się być partnerami dla swoich dzieci, ta nić się zaciera, dlatego jeżeli chodzi o odnoszenie się do rodziców, wykonywanie pewnych poleceń, podziału obowiązków, nad tymi rzeczami bardzo często pracujemy [W5]. Mam rodzinę, gdzie to dzieci rządzą mamusią. Staram się razem z panią psycholog troszeczkę mamusi pokazać inny obraz jak ma naprawdę wyglądać rodzina. Że to mama jest głową rodziny kiedy nie ma taty, to mama ustala reguły, zasady. Dzieci muszą ich przestrzegać, ale współpracować też z tymi dziećmi. A w tamtej mojej rodzinie jest wszystko na odwrót [W14].* Zdarza się, że rodzic nie ma żadnego wpływu na dziecko: *mówi, że „proszę, odrabiamy lekcje”, a dziecko mówi, że nie, nie będzie odrabiać i koniec dyskusji [W14].*

Badani dbają o prawidłowe wypełnianie obowiązku szkolnego, łącznie z promocją dziecka do następnej klasy. Do podejmowanych działań należy kontrolowanie, *czy dziecko odrabiało lekcje, czy systematycznie uczęszcza do szkoły, zachęcanie do korzystania ze świetlicy środowiskowej, gdy w domu nie ma odpowiednich warunków do nauki [W18].*

Asystenci zwracają również uwagę na prawidłowy przebieg procesów rozwojowych u dzieci: *dziecko, powiedzmy sobie, ma dwa latka, nie korzysta z nocnika, używa cały czas smoczka. Rodzice myśleli, że to dla jego dobra. Nie wiedzieli o tym, że smoczek spowoduje, że będzie miał krzywe ząbki, że jak będzie miał „pampersa” w wieku dwóch, trzech lat to żaden złobek go nie przyjmie [W22].*

Konieczne bywa czasami wdrożenie zarówno dzieci, jak i dorosłych w kwestie dobrego wychowania i należytego zachowania w domu: *rodzina do której chodzę, jak wchodzę, nie mówi: „dzień dobry”, nie mówi: „do widzenia”, ja uważam, że normalną rzeczą jest ściąganie obuwia przez rodzinę i nakładanie kapci, oni są w szoku, że takie rzeczy się robi. Jakby takie typowe wychowanie od małego dziecka, a tak naprawdę to bardzo często też wychowywanie rodziców. Ja bardzo często jestem*

rodzicem dla moich podopiecznych już dorosłych, oni nabywają przy mnie umiejętności takich, jak ściąganie butów i zakładanie kapci, co równa się z tym, że nie ma bałaganu w domu, noga odpoczywa, but się nie zużywa i wszyscy są zadowoleni, a oni nie wiedzieli, że takie rzeczy należy robić [W22].

Asystenci rodziny swoim przykładem pokazują, w jaki sposób nawiązywać relacje z dziećmi oraz jak wartościowo spędzać z nimi czas: *pokazuję jak się bawić z dziećmi, na przykład poprzywoziłam kredki, kolorowanki, ustaliłam z mamą taki plan dnia, żeby na przykład teraz położyć niemowlaka spać, więc ma teraz czas, żeby z dziećmi przez 45 minut pokolorować, co wam się śniło, takie po prostu. Żeby był ten kontakt, żeby była rozmowa, żeby było przytulenie [W20].* Badani dają swoim podopiecznym przykład, jak nawiązywać kontakt z najmłodszymi członkami rodziny: *widzę jak ja rozmawiam, jak bawię się z dziećmi podczas moich wizyt, razem z rodzicami, a czasami mamy nie chcą, przyglądają się, a potem widzę, że same modelują zachowania już podczas moich wizyt, albo dzieci mi opowiadają, co robiły, więc ta praca z dziećmi przynosi dobre skutki [W12].*

Wspieranie aktywności społecznej rodzin

Aktywność społeczna rodzin objętych pomocą asystenta rodziny jest rozwijana różnymi sposobami, czasem zdarza się, że są one zachęcane do integracji w ramach swojej społeczności lokalnej poprzez udział w piknikach i festynach lub w przedsięwzięciach organizowanych w domach kultury. Istotna jest nie tylko obecność, ale także aktywny udział rodzin, np. poprzez ich pomoc w organizowaniu uroczystości lub wykazanie się we wspólnym działaniu: *organizowaliśmy pikniki w ramach asystentury. (...) To było po prostu najpiękniejsze, co mogło być. Rodziny po raz pierwszy w życiu ogólnie były ze swoją rodziną gdziekolwiek, żeby wyjechać i tam mogły pokazać swoje mocne strony. Konkurencje były, były prowadzone takie zajęcia w ramach programów przeciwdziałania uzależnieniom. (...) [Rodziny] robiły wspólnie kanapki, więc która rodzina wygrywa – dostawała nagrody; sportowe konkurencje; malowały portrety swoich rodzin. (...) dziewczynka, jedna podopieczna, pięknie zaśpiewała. Druga, mama tej podopiecznej, pięknie na gitarze grała, podczas mszy. Przedstawiliśmy ich w całkiem innym świetle, że oni też coś potrafią [W15].*

Podjęmowane działania mają również wpływ na poprawę jakości funkcjonowania osób niepełnosprawnych: *współpracujemy np. z Zakładem Aktywności Zawodowej. Pan, który jest moim podopiecznym, można powiedzieć, że nadal jest, już rzadko się widzimy, bo pan dużo pracuje właśnie w ZAZ-ie. Pan, który miał orzeczenie o niepełnosprawności i tak naprawdę nie wiedział, że może iść do pracy, że może wyjść do ludzi, że może nie być zamkniętym w domu i być mężem i dobrym ojcem, ale czuł się taki bardzo stłamszony. Wychodząc właśnie do Zakładu Aktywności Zawodowej nabył umiejętności poruszania się w społeczeństwie, rozmowy [W22].* Ta sama respondentka przytacza przykład pozytywnego wpływu aktywności społecznej na jakość życia jej podopiecznych: *Zaproponowanie tylko przejścia się, czy uczestnictwa w zajęciach – mamy warsztat terapii zajęciowej – czy podjęcie nawet wolontariatu przez jedną z pań spowodowało to, że pani zaczęła dbać o siebie, że zaczęła się malować, (...) ma inny kontakt z ludźmi, dużo rozmawia, nie jest zamknięta w sobie. Mam takie przykłady osób, które z jakimś upośledzeniem, czy nawet z niepełnosprawnością umysłową, wychodzą do ludzi i starają się żyć w społeczeństwie, muszą się nauczyć tego, że izolowanie faktycznie nic nie da, nie pomoże [W22].*

Znane są przykłady świadczące o tym, iż dzięki podejmowanym działaniom w obszarze aktywizacji społecznej rodziny i ich członkowie mogą zrealizować swoje marzenia, co w dalszej perspektywie może skutkować ogólną poprawą jakości funkcjonowania. *Miałam w wakacje taki przypadek. Mama nigdy nie była nad morzem i marzyło jej się jechać nad morze, sołtys organizował wyjazd nad morze i tam szóstka dzieci, do każdego dziecka jeden rodzic musiał jechać; rozmawiałam z babcią i z bardziej zżytymi z rodziną sąsiadkami, także i mamę, i tatę, wysłaliśmy z dwójką dzieci, razem z sąsiadami dalszymi z całej wsi i mama spełniła swoje marzenie, zobaczyła morze, a babcie i sąsiedzi zapiekowali się pozostałymi dziećmi* [W9]. Uczestnictwo w życiu społeczności lokalnej może także przekładać się na zwiększenie kompetencji rodzicielskich dzięki stworzeniu przestrzeni, w której spotkać mogą się rodziny z różnych grup społecznych dochodzi do wymiany doświadczeń i przekazywania pozytywnych wzorców zachowań: *wpadliśmy na pomysł w ośrodku, że stworzymy klub młodej mamy, gdzie będziemy zapraszały mamy z moich rodzin, ale żeby były to osoby nie tylko korzystające z pomocy społecznej, bo mają też koleżanki spoza kręgu pomocy społecznej, żeby mogły tu przyjść. My będziemy pokazywać jak spędzać czas wolny z dziećmi, jak się z nimi bawić* [W12].

Podstawowym problemem przy wspieraniu aktywności społecznej członków rodziny objętej asystenturą jest skłonienie ich do wyjścia z domu i poszukiwanie alternatywnych form rozrywki. Często takie próby spotykają się z oporem: *ja mam na przykład trzy rodziny, w których jest bardzo duża ilość dzieci i oni siedzą w tych domach z tymi dziećmi. (...) Mówią, że nie mają pieniędzy na to, żeby gdziekolwiek chodzić, ale my też tutaj jako ośrodek organizujemy jakieś pikniki. Organizujemy to dzień dziecka, to wigilię, także staramy się rodziny zapraszać, żeby po prostu ich z tego domu wyciągnąć* [W14]. Spotkanie z innymi ludźmi wymaga bowiem pewnego wysiłku związanego ze zmianą dotychczasowych nawyków, co cieszy przede wszystkim najmłodszych: *tu jak są w świetlicy zebrania dla rodzin, czy spotkania na dzień matki, czy ojca, to moi podopieczni od czterech, pięciu lat nie chodzili na nie... i jakby na moją prośbę, bo ja poprosiłam, przyszły mamy, przyszli tatusiowie, chodzą na zebrania i to był też szok dla pań ze świetlicy, że od paru lat nikt nie przychodził, a tu raptem ktoś przyszedł. I najważniejsze, że cieszyły się dzieci, że „moja mama przyszła”, „moja mama jest trzeźwa”, „mój tata normalnie dziś wygląda”* [W6].

Poprawa sytuacji zawodowej

Wielu z członków rodzin, z którymi pracuje asystent rodziny, jest w trudnej sytuacji zawodowej. Asystenci również podejmują próby jej poprawienia. Aktywizacja zawodowa najczęściej zaczyna się od zarejestrowania podopiecznego jako osoby bezrobotnej. Asystent rodziny pomaga w wyszukiwaniu ofert pracy, tworzeniu dokumentów aplikacyjnych, czyli CV i listu motywacyjnego. Aktywizacja zawodowa to także uświadamianie ludzi o możliwości udziału w kursach zawodowych i szkoleniach. Zdarza się, że asystent umawia podopiecznego na spotkanie z doradcą zawodowym. Działania te niejednokrotnie dają znakomite rezultaty: *usiedliśmy po prostu przed komputerem, weszliśmy sobie na tablice.pl, na Express Bydgoski, na jakies.praca.pl i pan po trzeciej, czwartej rozmowie otrzymał pracę. Pracuje już rok czasu, zarabia dosyć ładne pieniądze, nie korzystają z pomocy finansowej ośrodka, więc uważam, że takie wsparcie jest bardzo duże dla rodziny* [W22].

Ważną cechą asystentów w przypadku pracy w tym obszarze jest umiejętność motywowania. Asystenci skarżą się, że członkowie niektórych rodzin nie chcą znaleźć pracy, ponieważ wzrost dochodu wiąże się z ryzykiem utracenia świadczeń pieniężnych wypłacanych przez OPS: *to już jest w ogóle ciężko, żeby ci ludzie poszli się zarejestrować do urzędu pracy. Wymyślają milion powodów dlaczego tam nie idą. „Nie mam dowodu, nie umiem wypisać wniosku”, więc ja tam pani pomogę, wypiszemy razem ten wniosek. „A, bo ja zgubiłem”. No, ale ostatnio jak byłam u pana to razem wypisywaliśmy, to gdzie ma pan ten wniosek? „A zdenerwowałem się na żonę, podarłem”. Wymyślają cuda niewidy. Są sytuacje, gdzie my sami zaprowadzamy ich do tego urzędu pracy, żeby oni w końcu zarejestrowali się. Albo się boją, że rzeczywiście dostaną tę ofertę, bo to tak wygląda. Niektórzy mają zajęcia komornicze, więc wiadomo. Legalna praca wiąże się z tym, że komornik wejdzie im na pensję. To ich też hamuje. Więc wolą siedzieć w szarej strefie, ale tłumaczę, że nie mają ubezpieczenia [W14].* Zdarza się także, że na drodze do znalezienia zatrudnienia stoją problemy z uzależnieniami, gdyż utrzymanie posady wiązać się musi z wyjściem z nałogu. Trudną kwestią jest także aktywizacja zawodowa kobiet, które pozostają poza rynkiem pracy, mimo że ich ciągła opieka nad dziećmi nie jest już konieczna: *uwagam, że to jest bardzo trudne, bo w większości mężowie, czy partnerzy gdzieś pracują, ale kobiety nie chcą, tłumaczą się dziećmi, ale są to dzieci, które mogłyby chodzić do przedszkola, mamy nie wierzą tej instytucji i jest ciężko zaktywizować do szukania pracy [W12].*

Działania interwencyjne w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa

Asystent ma nie tylko pomagać rodzinie w jej codziennym funkcjonowaniu, ale także reagować w przypadku, gdy występuje zagrożenie bezpieczeństwa jej członków. Badani określili, że nieczęsto zdarzają się sytuacje, w których konieczna jest interwencja. W razie ich wystąpienia konieczna jest współpraca z policją (m.in. w ramach procedury Niebieskiej Karty), kuratorami i sądami. Wdrażane są także określone procedury w przypadku konieczności odizolowania dzieci od rodziców: *jeżeli jest najbliższa rodzina i wyraża zgodę, to umieszczane są w tej rodzinie i sprawdzamy, czy rzeczywiście dzieci są tam bezpieczne, czy mają warunki, żeby tam pozostać do momentu wytrzeźwienia rodziców. Natomiast jeżeli nie... ja nie miałam nigdy takiej sytuacji, nigdy nie trafiły do placówki, zazwyczaj ktoś z rodziny zajmuje się tymi dziećmi. Natomiast zawsze wzywana jest policja, jeżeli to są godziny popołudniowe lub wieczorne, jeśli wcześniejsze to informowany jest zespół ds. rodziny, albo pracownik z Ośrodka Wspierania Dziecka i Rodziny [W8]³⁰.*

Niektórzy badani wskazywali na skłonność rodziców do nadużywania alkoholu jako przyczynę podejmowania interwencji: *(...) w jednej rodzinie dwukrotnie weszłam, jak matka była pod wpływem alkoholu, ale już tak, że po prostu ona nie potrafiła podnieść się z łóżka. No to zawiadomiłam najpierw policję, potem pracownika socjalnego i w tej rodzinie było najgorzej, bo dzieci zostały zabrane, ale sąd zdecydował, że wracają do środowiska. I wie pan, że właśnie u burmistrza wyprosililiśmy o pracę dla tej pani, gdy dzieci zostały zabrane, ona poszła na leczenie, poszła do pracy i wspaniale sobie radzi teraz [W21].* Inna badana zwróciła uwagę, iż sytuacje skrajne, powodujące ryzyko odebrania dzieci, mogą stanowić impuls do zerwania z nałogiem: *któryś z pracowników (...) zauważył*

³⁰ Dotyczy to jednej z badanych jednostek.

moją podopieczną idącą z przezroczystą reklamówką z piwem. Po godzinie, wiedząc, że ta pani (jest pani, pan i dziecko) za godzinę ma iść do szkoły, bo ta pani wykonywała pracę w szkole, został tam pan uzależniony od alkoholu, ta pani świadomie zostawiła jego pod wpływem alkoholu, kupując mu dodatkowe piwo i zostawiła mu pod opieką dwuletniego chłopca. Tak naprawdę nie mogłam tego zbagatelizować, ale wiedziałam, czym może się skończyć moja wizyta. Natychmiast gdy ta pani opuściła dom udałam się z pracownikiem socjalnym, gdyż ja nie mam możliwości odbioru dzieci, na miejsce, została wezwana policja, pan został zbadany alkomatem, wykazało jeden przecinek trzy (...). Natomiast zadzwoniono do pani, która świadomie zostawiła swojego syna pod opieką osoby pod wpływem alkoholu, że musi odebrać syna z komisariatu policji (...). Sprawa zakończyła się tak, że pan dostał tysiąc złotych kary nałożonej przez sąd, bo oczywiście my sąd o tym poinformowaliśmy. Państwo odbyli bardzo nieprzyjemną rozmowę z nami, poinformowaliśmy ich, iż będziemy starać się, aby dziecko zostało umieszczone w rodzinie zastępczej, a nie z nieodpowiedzialnymi rodzicami biologicznymi (...) pan od czerwca nie pije, podjął leczenie. (...) To była taka dosyć śliska sprawa, bo to mogło się skończyć faktycznie odebraniem dziecka, ale taka interwencja miała u nich akurat dobre rozwiązanie, bo przyczyniła się do tego, że oni nie piją i faktycznie „wzięli się oboje w garść” i mogą powiedzieć, że jestem z nich bardzo zadowolona, bo dają sobie radę i też nie korzystają z pomocy finansowej, więc taka interwencja, która miała miejsce, taka drastyczna (odniosła skutek) [W22].

Akcje interwencyjne dotyczą nie tylko problemów alkoholowych czy przemocy w rodzinie, ale także na przykład kryzysów natury psychologicznej: wczoraj miałam sytuację, siedemnastolatek chciał się powiesić w łazience. W godzinach popołudniowych dostałam telefon od jego mamy, pojechałam tam. Absolutnie nie chciał opuścić łazienki, już miał linkę przygotowaną, także wezwałam policję i chłopiec jest w szpitalu psychiatrycznym u nas na obserwacji [W14].

Ocena skuteczności realizowanych działań

Skuteczność podejmowanych przez asystenta rodziny działań bywa różna. W większości przypadków jest zadowalająca, jednak w pewnych obszarach wymagająca od badanych większego nakładu pracy, siły i czasu. Doświadczenie w pracy jako asystent rodziny często weryfikuje początkowe przewidywania odnośnie tempa zmian: *spodziewałam się może bardziej spektakularnych efektów, że wejście asystenta, zaowocuje już tam po pół roku, po roku, czymś spektakularnym, że rodzina stanie na nogi i będzie w pełni funkcjonalna, a są drobne jakieś efekty, jakieś tam plusy, ale mankament jest w tym, że nie widzę jakichś takich wielkich efektów* [W22]. Badani przejawiają świadomość, że nie wszystko w życiu ulegnie kompletnej zmianie. Starają się oni mimo to pracować nad każdym problemem i poświęcać rodzinie tyle czasu, ile tego wymaga: *nie zawsze jest satysfakcja, bo nie zawsze wszystko się udaje, ale dla mnie kluczowe jest to, że faktycznie czasami się bardzo dużo może zadziać dobrego w tej rodzinie i można dużo zmienić, można uświadomić tym ludziom, że coś było nie tak, i że coś trzeba zmienić. Naprawdę – dla mnie kluczowy jest ten proces zmian, że naprawdę z sytuacji bardzo złej, może dojść do sytuacji bardzo dobrej* [W23].

Efektywność pracy asystenta zależy przede wszystkim od chęci rodziny do zmiany swojego życia: *jeżeli jest naprawdę chęć rodziny, chcą jakiejs zmiany, to naprawdę można wiele rzeczy zdziałać; jeżeli ta chęć jest, powiedzmy, przymuszona, bo pracownik socjalny kazał, bo nieraz tak wychodzi*

po jakimś czasie, to choćby nie wiadomo co się robiło, to nie przeskoczy się niektórych spraw [W13]. Oznacza to, że w przypadku przymusu, rodzina jest bardziej oporna na zmiany.

*Dla niektórych badanych skuteczność asystentury rodzinnej przejawia się przede wszystkim w obszarze socjalnym. Bo efekty widać od razu. Jest złożony wniosek, jest decyzja, jest jakaś pomoc finansowa i to widać tak naprawdę od razu. To jest mierzalne. Jest wniosek, jest zasiłek. Później w sytuacjach, powiedzmy bytowych, np. ja miałam sytuację, że była rodzina kilka lat bez wody, załatwiliśmy, że woda została podłączona. Więc to jest taki efekt, który widać [W23]. Ta sama badana za najtrudniejsze uznaje rozwiązywanie problemów w sferze wychowawczej, bo to potrzeba bardzo dużo czasu, tutaj nawet rok asysty w rodzinie, w której są naprawdę duże trudności wychowawcze, no są powiedzmy (efekty) trudne do zauważenia, ale są metody małych kroków [W23]. Z kolei według innego asystenta to właśnie w tej sferze obserwowane są najbardziej spektakularne sukcesy: efekty, które są najbardziej widoczne, to jest zmiana w opiece nad dziećmi (...) miałam taki przykład, gdzie dziecko po odpowiednim zdiagnozowaniu trafiło do odpowiedniej placówki i wtedy zdziwienie największe było (...). Rodzina bardzo patologiczna, gdzie działały się różne, różniste rzeczy, dzieci strasznie zaniedbane. Kiedy (dziecko) przyszło (do placówki), zadzwoniła pani z tej szkoły, do której dziecko trafiło (...) z zapytaniem jak to się dzieje, że ta rodzina jest objęta, korzysta z pomocy, ma kuratora, ma pracownika, że ma asystenta rodziny, skoro to dziecko jest najczystiej ubranym, najczystszy i najlepiej ubranym dzieckiem (...). I najlepiej zabezpieczonym i mama się tak bardzo interesuje [W16]. Część badanych uważa za mało skuteczne swoje starania w zakresie walki z alkoholizmem, gdyż bardzo często w dotkniętych nim rodzinach dochodzi do nawrotów nałogu: *dajemy im jakąś terapię, (...) chodzą na psycho-edukacyjne spotkania i za chwilę wracają do nałogu. To jest dla mnie najgorszy problem, mężczyźni, którzy po prostu piją. Oni ciągle wracają do nałogu. Z tym sobie po prostu nie możemy poradzić (...). Alkoholizm jest chorobą społeczną, którą ciężko zwalczyć [W15].* Alkoholizm pozostaje nie bez wpływu na skuteczność pracy z całą rodziną. Jedna badana przytoczyła przykład współzależnionej kobiety, która pomimo groźby odebrania dziecka, a także pomimo ogromu udzielonego wsparcia, wolała pozostać z uzależnionym i stosującym przemoc partnerem, niż spróbować żyć bez niego. Znaczny opór podopiecznych asystenci obserwują także w kontekście aktywizacji zawodowej, gdyż wyuczona bezradność i przyzwyczajenie do określonego trybu życia powodują niechęć lub wręcz aktywne unikanie podjęcia zatrudnienia.*

Zakończenie współpracy asystenta z rodziną

Zakończenie pracy z rodziną przez asystenta rodziny może być wynikiem zrealizowania wszystkich celów zawartych w planie pracy, ale może też mieć przyczynę w braku postępów w funkcjonowaniu rodziny. W bardzo wielu przypadkach to z inicjatywy rodzin niezainteresowanych współpracą dochodzi do zerwania umowy. Czasem ma to przyczynę w patologii środowiska: *Kryminalna sytuacja partnera. Tam był handel narkotykami, byłam nieodpowiednią osobą, przychodziłam w nieokreślonych godzinach, gdzie spłaszalam klientów [W12].*

Po pomyślnym zakończeniu stałej współpracy asystenta z rodziną zazwyczaj prowadzony jest monitoring, który przybiera formy kontaktu telefonicznego, okazjonalnych wizyt (najczęściej raz w miesiącu). Ma on na celu kontrolę trwałości realnie uzyskanych postępów, dlatego

niezapowiedziane wizyty nie należą do rzadkości: *nie ma tak, że asysta się kończy i po prostu pozostawiamy tę rodzinę, najpierw monitoring, podczas tego monitoringu obserwujemy sobie z daleka tę rodzinę, jakby nie podejmujemy działań, ale wchodzimy w środowisko, zaglądamy tam bez zapowiedzi, patrzymy jak sobie radzą, sami, bez naszej pomocy i wtedy jakby podejmujemy dalszą decyzję – czy kontynuujemy, czy kończymy pracę, czy potrzebna jest jakaś inna forma wsparcia* [W23]. Zadaniem asystenta jest uważna obserwacja całego otoczenia rodziny, aby nie sugerować się wyłącznie relacją i zapewnieniami podopiecznych odnośnie osiągniętego postępu (...) *około trzech miesięcy spotykam się z rodziną i opowiadamy sobie, tzn. przede wszystkim ja wtedy słucham, ale też patrzę po mieszkaniu, czy też zachowaniu się dzieci, czy dorosłych, dowiaduję się jak minął ten miesiąc, co się zmieniło, jakie są plusy czy minusy zakończenia współpracy; i po takiej trzeciej wizycie piszę informację do sądu, że współpraca została zakończona, jakie rzeczy zaistniały w rodzinie przez okres monitorowany, też wtedy określam, czy jako asystent widzę potrzebę dalszej współpracy z rodziną, czy nie. Następnie pismo kieruję też do kierownika działu pracowników socjalnych i pracownik socjalny też otrzymuje informację* [W13].

Współpraca asystenta z instytucjami zewnętrznymi

W pracy asystenta rodziny konieczna jest współpraca z instytucjami zewnętrznymi. Już w trakcie rozeznania sytuacji rodziny przed rozpoczęciem współpracy następuje kontakt z rozmaitymi podmiotami, dzięki czemu możliwe jest uzyskanie względnie kompletnego obrazu podopiecznych: *zbieramy informacje ze wszystkich źródeł dostępnych – jak wiemy, że jest kurator, idziemy do kuratora, zaczynamy od OPS-u, idziemy do pracownika socjalnego, do szkół dzieci, zbieramy wszystkie informacje, staramy się zrobić wstępną diagnozę, żeby wiedzieć, na czym się oprzeć* [W23].

Proszeni o wskazanie instytucji współpracujących badani wymieniali: pracowników socjalnych, szkoły (pedagogów, wychowawców), policję, kuratorów, ośrodki zdrowia, urzędy miasta, urzędy pracy i inne. Współpraca prowadzona jest w sposób kompleksowy: *wszędzie tam, gdzie mogą pojawić się moi podopieczni, to się współpracuje* [W11]. W większości przypadków współpraca z instytucjami jest oceniana pozytywnie. Zwraca się uwagę na sprawny proces wymiany informacji jako kluczowy dla efektywnej pomocy rodzinie: *widzę np., że dziecko ma jakieś plamki, coś mnie niepokoi, od razu dzwonię do pielęgniarki środowiskowej, środowiskowa po prostu tam jedzie, dzwoni do mnie „słuchaj, dziecko powinno mieć szczepienie, a nie ma tego szczepienia”, także jeżeli chodzi o takie rzeczy to współpracujemy ze sobą* [W20].

Zapytani o instytucje zewnętrzne, z którymi współpraca mogłaby być bardziej intensywna, badani wymieniają urzędy pracy (celem pozyskiwania ofert dla podopiecznych), fundacje, organizacje prowadzące akcje charytatywne (np. „Szlachetna paczka”). Badani zwracają uwagę, że warto rozważyć współpracę nie tylko z podmiotami zajmującymi się przeciwdziałaniem problemom społecznym, ale i z tymi, które mogą podnieść atrakcyjność życia codziennego podopiecznych: *jak kino, żeby podjąć taką współpracę, czy np. baseny, czy nie zgodziliby się na to, żeby czasami komuś zaofiarować jakiś bilet, żeby któraś osoba poszła, no tak to z chęcią podjęłabym się takiej współpracy* [W22]. Badani wyrażają także chęć współpracy z organizacjami pozarządowymi, a także z przedstawicielami władz samorządowych, którzy mają realny wpływ na życie lokalnej

społeczności. Asystenci zwracają niekiedy uwagę na konieczność zwiększenia liczby specjalistów (np. terapeutów), którzy mogliby świadczyć usługi ich podopiecznym.

Asystenci rodziny wspominali również o potrzebie organizowania spotkań z kuratorami, nauczycielami i przedstawicielami innych instytucji, aby wspólnie, na zasadzie zespołów interdyscyplinarnych, uwzględniając różne perspektywy, opracowywać plany dla rodzin.

Trudności w pracy asystenta

Barierzy ze strony rodziny

Sporą trudność w realizacji asystentury stanowi postawa rodzin, które nie dostrzegają swoich problemów: *mam sporo rodzin trudnych, z dużym zapleczem, gdzie się ciągnie coś od pokoleń... Czasami to mi się wydaje, że patrzą na mnie, że ja wymyślam jakieś niestworzone rzeczy, bo oni nie wiedzą, że coś robią nie tak. Dla nich to jest normalne* [W17].

Niestety zdarza się, że niektóre rodziny, mimo postępów potrafią się cofać do stanu pierwotnego, nie wywiązują się z planu pracy lub w ogóle rezygnują z opieki asystenta: *niepowodzeniem jest to, że rodzina po jakimś czasie rezygnuje ze współpracy, mimo, że dostrzegam w nich jakiś potencjał i chęć zmiany, to nagle, (...) z niewiadomych przyczyn, poinformowano mnie, że już nie chcą ze mną współpracować* [W13]. *Zakładam bardzo realny tak naprawdę dla rodziny cel: powrót dziecka z rodziny zastępczej do biologicznej, kiedy rodzice nie odbierają telefonów, listów, kiedy nie otwierają drzwi, kiedy ja bym bardziej chciała niż rodzic. Jest wspaniały plan pracy napisany, ale nie ma chęci* [W22].

Jeszcze inni badani zwracają uwagę na świadome działanie podopiecznych, aby nie zmienić swojego dotychczasowego stylu życia: *czasami zdarza się, że rodziny próbują manipulować, odwracają uwagę od tych problemów, (...) żeby po prostu ukryć swoje problemy, przerzucają uwagę na coś innego* [W24]. Niejednokrotnie największą przeszkodą w pracy asystenta rodziny są uzależnienia: *planowałam tak zmotywować np. jednego pana, żeby poszedł leczyć się z problemu alkoholowego. I tak już mieliśmy prawie wszystko przegadane, on był tak zmotywowany, miał wyznaczoną datę i nie pojechał. Nie pojechał, bo on nie czuje jeszcze tego* [W21]. Asystenci niejednokrotnie zderzają się z wyuczoną bezradnością swoich podopiecznych: *My byśmy chcieli, oni niby też nam powiedzieli, że bardzo by chcieli, no ale potem zaczynają „bo ja nie mam pieniędzy”, a jak już są pieniądze, jak się uda nam, żeby z ośrodka przyznać im jakiś zasilek na remont, no to „nie ma mi kto tego zrobić”* [W14]. Izolacja społeczna rodzin pogłębia się wraz z brakiem chęci do partycypacji w lokalnie organizowanych wydarzeniach, nawet gdy te mogły się wydawać szczególnie atrakcyjne: *organizowaliśmy imprezę integrującą, zaprosiłam wszystkich podopiecznych, bo to była impreza dla miasta, i, proszę sobie wyobrazić, że nie przyszła żadna osoba, a było za darmo, i jedzenie za darmo, była grochówka, kielbasa pieczona, było ognisko, była wata cukrowa, były gry, konkursy, to było ogólnie dla dzieci, rodziców, rodzin... prosiłam, tłumaczyłam, zapraszałam, ale nie przyszła żadna osoba* [W7].

Przyczynę niepowodzeń w pracy z rodziną stanowi zatem najczęściej postawa członków rodziny objętych asystenturą, którzy dobrze czują się w swojej sytuacji lub też nie mają odwagi

jej zmienić. Niektórzy asystenci przyznają jednak, że żywili za wysokie oczekiwania względem stopnia i tempa poprawy jakości życia rodziny: *może nazbyt wygórowane, może moje ambicje, zakładające np. „rzucenie” papierosów przez domowników, mimo walki, mimo rozmów, zabierania papierosów nawet czasami, rodzina nadal pali* [W22]. Ze względu na specyficzny przedmiot swojej pracy, asystenci rodziny muszą być przygotowani na to, że część założeń nie zostanie w pełni zrealizowana; jak mówi jedna badana: *niepowodzenia w tej pracy są na porządku dziennym* [W16].

Bariery ze strony instytucji

Niektórzy asystenci mają doświadczenia wskazujące inne instytucje jako przeszkodę w podejmowanych przez nich działaniach, zwłaszcza interwencyjnych: *są bariery, bo widzę, że jakiś rodzic nie powinien mieć dzieci, jest tam głód, że dzieci nie mają okazanej żadnej miłości, nie ma niczego po prostu, nawet zabawek nie mają w domu. I piszę do sądu o wgląd w sytuację rodzinną. Matka potrafi porzucić dzieci, piszę, nawet już w formie faksu wysyłam, żeby to szybko, szybko... nie ma takiej reakcji, jakiej bym oczekiwała, choć te dzieci są po prostu krzywdzone, nie ma miłości, jedzenia, a nic nie jest z tym robione* [W20]; (...) *kiedyś po prostu zgłosiłam, że w jednej rodzinie występują jakieś nieprawidłowości, a pani w poradni powiedziała, że tego nie widzi, jeżeli tam jedzie i ona nie może z tym nic zrobić. (...) wychodzi na to, że moja opinia, może nie zdanie, ale obserwacje są w zasadzie niepotrzebne w tym momencie* [W24].

Część badanych wyraża niezadowolenie z obciążania ich obowiązkami przez instytucje zewnętrzne: *jest niestety czasami spychanie obowiązków na nas przez inne instytucje, że np. asystent, który jest najbliżej rodziny, wymaga się od niego praktycznie wszystkiego, asystent musi być taką osobą, która zrobi wszystko (...) gdyby asystent został odciążony od chociaż części tych obowiązków, które mogłyby spoczywać na innych instytucjach, to już by było lepiej* [W23]. (...) *spotkałam się z czymś takim ze strony szkół, nawet nie ze szkół, bo czasami to są konkretni nauczyciele, że w momencie kiedy pojawia się asystent to „no fajnie, jest ktoś kto zrobi coś za nas”, czy np. dziecko ma problem z czytaniem, „o, jest pani, która z dzieckiem usiądzie to my »umyjemy rączki«, bo tutaj jest ktoś kto pracuje z rodziną, to on ten problem rozwiąże”. To takie rzeczy mi się zdarzały, że próbowali, jak gdyby swoją pracę i obowiązki (przerzucić na mnie), bo takie rzeczy należą do szkoły... [W17]. Jedna z badanych wskazuje tutaj na próby scedowania (w znacznym stopniu) obowiązków nauczyciela na osobę asystenta.*

Respondenci wskazywali również, iż część pracowników współpracujących z instytucji nie ma wiedzy na temat zadań i funkcji asystenta rodziny. Zdarzyła się na przykład wypowiedź: *U mnie dużą barierą, jeżeli są interwencje, jest policja. Tłumaczenie policjantowi kto to jest asystent rodziny. „A co pani tu robi o tej godzinie?”, „A kim pani jest?”, „Ale o co pani chodzi?”, były też takie pytania. „A co to jest ten ośrodek tam u was?”, także współpraca z policją – masakra. (...) Koleżanka, druga asystentka dzwoni kiedyś do mnie wieczorem i prosi o interwencję. Rodzice pod wpływem alkoholu, małe dzieci. Bardzo proszę, aby patrol zabrał ze sobą alkomat, tak? Zapomnieli. Ale to nie raz zapomnieli. Trzy razy pod rząd* [W14]. Nie jest zaskoczeniem, że czynnikiem pozytywnie wpływającym na jakość kooperacji z instytucjami zewnętrznymi jest właśnie znajomość zakresu kompetencji asystenta rodziny.

Badani wskazują także na źródło barier dla skutecznego wykonywania pracy związane z brakiem zaplecza finansowego w OPS, co powoduje ograniczony dostęp do potrzebnych narzędzi, takich jak telefon służbowy czy samochód. Tego rodzaju udogodnienia są niezbędne do częstszych wizyt u rodzin z trudniej dostępnych komunikacyjnie obszarów wiejskich. Z powodu barier finansowych brakuje możliwości zapewnienia np. atrakcyjnych form spędzania czasu z podopiecznymi: *tak bym chciała kupić dla „swoich” dzieciaków, bo rodziny nie mają na to pieniędzy, kredki, żeby nie wozić ich ze sobą, czy bloki, czy zaprosić ich gdzieś w ramach nagrody. Tak bym sobie to wyobrażała, żeby ich zaprosiła, żeby oni wyjechali stąd, żeby pojechali do kina, tak jak my ludzie „normalnie funkcjonujący”, a nie mogę, bo często ograniczają mnie warunki finansowe i ośrodków, i tych osób, więc to jest taka smutna rzeczywistość* [W22].

Bardzo istotną barierą są formy zatrudnienia preferowane przez ośrodki, w których pracują asystenci rodziny. Wsparcie w wykonywaniu tego zawodu winno, ich zdaniem, polegać również na znormalizowaniu warunków ich zatrudnienia. Podkreślają, że umowa o pracę gwarantowałaby im poczucie bezpieczeństwa i stabilności: *Wsparciem będzie to, jak będzie normalny etat, nie będzie umowa-zlecenie z jakimś pseudoubezpieczeniem zdrowotnym, bo to już prawie jak „umowa śmieciowa”. Tylko to, żeby było normalne zatrudnienie, żeby miał „kilometrówkę”, bo w tym momencie nie mam, więc jeżdżę za swoje. Pracę tu wykonuję, bo lubię, tu nie ma kokosów, tylko mogłoby być tak normalnie, normalna umowa o pracę, musi być etat* [W11]. Pewnie łatwiej pracowałyby mi się, gdyby była pewna stabilność, większość młodych ludzi teraz tak pracuje, że wykonujemy pracę tu i tam, natomiast pewnie poczucie bezpieczeństwa byłoby dla mnie lepsze [W5].

Potrzeby w zakresie form wsparcia i rozwoju zawodowego asystentów rodziny

Praca asystenta rodziny jest wymagająca nie tylko pod względem merytorycznych kwalifikacji i umiejętności zarządzania czasem, ale i obciążenia emocjonalnego, które niesie bliska współpraca z rodziną i jej problemami. Badani mieli także okazję wypowiedzenia się na temat wsparcia, którego potrzebę odczuwają w związku z wykonywaniem swojego zawodu. Okazało się, że dla wielu z nich niezwykle istotne jest podnoszenie kwalifikacji zawodowych poprzez udział w szkoleniach, zwłaszcza z zakresu psychologii (w tym: rozwojowej, opiekuńczej i zaburzeń), komunikacji, motywacji i strategii perswazyjnych, które mogłyby znacznie ułatwić współpracę z klientem, który nie dostrzega lub nie chce zauważać swoich problemów, a także skutecznie wyjść z nałogu: *jak skutecznie ich motywować, żeby chcieli podjąć leczenie i utrzymać później trzeźwość. Ja wiem, że po leczeniu, to ja za wiele zrobić nie mogę, bo jest terapeuta, jest grupa wsparcia (...) Ale jeśli ja wchodzę do rodziny i wiem, że może coś się zaczyna dziać, to jak z nimi rozmawiać, żeby oni utrzymali tę trzeźwość, żeby chcieli chodzić na grupę...* [W 21]. Zakres tematyczny kursów powinien być możliwie szeroki, tak jak różnorodne są problemy, z którymi borykają się asystenci. Badani podkreślają potrzebę praktycznego wymiaru szkoleń, aby dzięki wypracowanym umiejętnościom skuteczniej pomagać: *dużo tych rodzin jest uzależnionych, współuzależnionych, żeby zwiększyć swoją wiedzę na temat właśnie współuzależnienia, jak takie osoby działają, że jak ja wchodzę do domu, jest alkoholik, to ja od razu widzę, że ta kobieta również jest współuzależniona. Ja*

akurat taką wiedzę mam, ale na pewno dużo osób po prostu nie ma, może ma dość książkową, a nie praktyczną... może więcej takich praktycznych rzeczy [W20]. W kontekście pracy z rodziną zgłaszana jest również chęć uczestnictwa w kursach i spotkaniach z zakresu animacji czasu wolnego rodzin: żeby nasz czas spędzony razem z podopiecznym nie był zmarnowany, jakoś tak zagospodarować ten czas, jakieś zajęcia edukacyjne, no bo zawsze pomysły się kończą, a jeśli się zbierze większa liczba osób to tych pomysłów będzie dwa razy więcej, prawda? [W22]. Potrzebne są także szkolenia dotyczące procedur prawnych, z którymi badani stykają się na co dzień: ja właściwie nie jestem prawnikiem, a pewne rzeczy muszę znać jak prawnik; często jest tak, że ja bez takiej wiedzy, wysyłam jakieś pisma, pomagam pisać pisma, które są odsyłane, bo są jakieś błędy, braki [W4]. Asystenci chcieliby także brać udział w praktycznych szkoleniach dotyczących sposobów prowadzenia dokumentacji pracy z rodziną, w tym opracowywania planu pomocy na konkretnych przykładach.

Asystenci zgłaszają także potrzebę superwizji, kontaktu z psychologiem i grupami wsparcia, aby uniknąć wypalenia zawodowego: ja miałam superwizję, tutaj zorganizowaną w pracy i uważam, że każdy asystent powinien mieć taką superwizję, bez tego po prostu się nie da, bo to człowiek się bardzo szybko wypali, wypali zawodowo i żeby dla niego było wsparcie, a dwa ja też tutaj mogę liczyć na koleżanki z pracy, bo też nie ma tak, że pracownicy socjalni umywają ręce, my rozmawiamy i to rozmawiamy bardzo często [W17]. Praca asystenta rodziny wiąże się ze znacznym obciążeniem emocjonalnym badanych ze względu na obcowanie z niezwykle trudnymi problemami obecnymi w środowisku rodzinnym. Z tego względu niejednokrotnie zgłaszają oni potrzebę uzyskania fachowej pomocy psychologicznej: czasami sama się czuję tak zdołowana, że coś mi nie idzie w tej pracy, że są jakieś niepowodzenia [W24]. Badani czują także potrzebę spotkania z innymi asystentami rodziny celem wymiany spostrzeżeń, doświadczeń i dobrych praktyk.

Rola asystenta rodziny

Warto zastanowić się nad postrzeganiem przez badanych własnej roli jako asystenta rodziny. Niektórzy swoje działania chętnie utożsamiali z definicją zawartą w ustawie o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej: *Ustawowo (rola asystenta polega) na wspieraniu rodziny, która przeżywa trudności w wykonywaniu funkcji opiekuńczo-wychowawczych, czy edukacyjnych, czy jakichkolwiek [W3]. Asystenci rozumieją swoje zadanie w życiu rodziny przede wszystkim jako niesienie pomocy i wsparcia oraz motywowanie do usamodzielnienia: (...) najważniejsze to jest tak naprawdę stanie za kimś i doradzanie tej osobie. Przez jakiś czas, jak już jestem tym asystentem, to zauważam, że nie można tej osoby wyręczać, bo to jest złe dla mnie i dla podopiecznego [W22]. Wydaje się, że w tak określonej percepcji własnej roli wyraża się istota tego, czym asystentura rodzinna powinna być: wsparciem w samodzielnym decydowaniu o życiu swojej rodziny, motywującą obecnością kogoś, kto w razie potrzeby wykaże się kompetencjami i udzieli pomocy: Typowe doradzanie, doradztwo, wsparcie i dużo też osób mówi, że sama rozmowa, samo to, że wiedzą, że ja jestem, jest już naprawdę dla nich takim „kopniakiem”, że tak powiem do przodu, do działania [W22]. Badani zdają sobie sprawę, że miernikiem efektów ich pracy jest zaradność członków rodziny w różnych sferach życia, dlatego wykonywanie pewnych czynności za nich jest co*

najmniej niewskazane: *Wspierać, pomagać, uczyć jak sobie z tym radzić, a nie wyręczać* [W18]; (...) *jako asystent staram się nie wykonywać za nich żadnych czynności. Staram się asystować, staram się dokładnie wytłumaczyć jak to zrobić. Jak jest coś nowego to np. pójde gdzieś tam z nimi ten pierwszy raz, żeby pokazać jak to wygląda, jak się rozmawia, jak się zachować itd., ale staram się nie robić niczego za nich, niczego poza ich plecami, tylko w ten sposób* [W19]. Asystenci stosują techniki motywacyjne, które mają na celu przerwanie zjawiska wyuczonej bezradności: *wzmacnianie rodziny, pokazywanie im mocnych stron i podtrzymywanie ich, że dane sytuacje czy miejsca w rodzinie są silne; a także pokazanie im, że są osoby, czy ośrodki, które chcą im pomagać, nie tylko dawać pieniądze, ale też uczyć czegoś nowego* [W4]. Co istotne, asystenci zdają sobie sprawę z wagi własnej roli w całym systemie wsparcia rodziny i rozumieją potrzebę własnego funkcjonowania – dostrzegają pewną niszę, którą ich działalność wypełnia: (...) *pomoc materialną mają z ośrodków, informację edukacyjną ze szkół czy ośrodków edukacyjnych, tak że przede wszystkim kierowanie, pokazywanie czegoś, ale nie wyręczanie* [W13].

Zwracano również uwagę na sferę opiekuńczo-wychowawczo-emocjonalną jako główny obszar działań: *Misją jest na pewno, żeby podnieść kompetencje opiekuńczo-wychowawcze tych rodzin i to chyba jest naszym takim celem głównym, żeby po prostu ich usamodzielnić w sferze opiekuńczej, wychowawczej, społeczno-emocjonalnej, no i żeby dzieci pozostały w środowiskach rodzinnych, żeby one nie były odbierane* [W15]. Cytowany w tym miejscu asystent podkreśla, że dzieci to osoby bezbronne i zależne, najbardziej narażone na zagrożenia wynikające z różnego rodzaju dysfunkcji rodziny. Dlatego też dla części badanych ważne jest nie tyle pozostawienie dzieci w rodzinie naturalnej, co zapewnienie im bezpiecznego bytu: *dla mnie najważniejsze w pracy z tymi rodzinami to jest zabezpieczenie dzieci. (...) To jest kluczowe, bo dorośli sobie poradzą* [W15]. Ten sam asystent zwraca uwagę na aspekt zdrowia dzieci, które nierzadko pozostaje sferą zaniedbaną: (...) *głównie chodzi właśnie o zabezpieczenie dzieci i o zabezpieczenie od strony zdrowotnej* [W15]. Uzasadnienie podejścia kładącego nacisk na zabezpieczenie zdrowia dzieci pokazuje, że w tym zakresie naprawa wymaga nie tylko sytuacja wewnętrzna rodziny, w której dziecko jest wychowywane, ale również wiele dysfunkcji obserwowalnych w służbie zdrowia, wymagających od asystenta interwencji również w tym obszarze usług publicznych: *większość dzieci w rodzinach patologicznych jest niediagnostowanych, nieleczonych i z własnych kilkuletnich doświadczeń wiem, że te rodziny nawet nie mają zbytnio szans przebić się w naszej służbie zdrowia. Jeżeli z nimi się nie pójdzie, nie załatwi i samemu nie wyklóci, to... dzieci są niebadane... to znaczy są badane, ale lekarz robi to tak, byle po prostu kolejnego klienta odesłać i pewne rzeczy ja zauważam w rozwoju dziecka, że są nieprawidłowe i kieruję dalej, załatwiam coś, natomiast lekarz nie zwraca uwagi* [W15]. Zdaniem asystenta, w przypadku dzieci ważną rolę w artykułowaniu potrzeby diagnostyki medycznej pełni szkoła: *starsze dziecko to powie co i jak i też więcej widać, (...) wiemy, że szkoła też coś zauważy* [W15]. W takiej sytuacji szczególnej troski wymaga kwestia zdrowia najmłodszych dzieci.

Ze względu na obszar pracy asystenta niezwykle istotne jest osiągnięcie zaufania i bliskiej relacji między asystentem a rodziną pozostającą pod jego opieką. Jest to trudne, gdyż praca z rodziną rodzi ryzyko nadmiernego naruszania jej granic, na co w szczególny sposób winien być uwrażliwiony asystent rodziny: *ja jestem trochę nieśmiała, i tak trochę ciężko mi wejść, i od razu*

powiedzieć... wyłożyć kawę na ławę, „powinniście to zrobić”, „zróbcie to”, i nie wiem, może z drugiej strony jest to plus, staram się być elastyczna, żeby rodzina dobrze się ze mną czuła, a ja z nimi, żeby to nie było takie natarczywe, nachalne, „znowu przyjechała i będzie wymyślać” [W9]. Pojawiło się wręcz sformułowanie, iż asystent to anioł rodziny [W5]. Mówi się, że my powinniśmy być krok za podopiecznym, że my możemy ich zatrzymać, powiedzieć, tę drogę pokazać. Ale tak naprawdę w rzeczywistości to nie zawsze się da, nieraz musimy prowadzić za rękę, albo nawet samemu załatwić, bo są oni naprawdę z wiosek, gdzie dojazd jest bardzo ciężki, bardzo trudny, przy tym są jeszcze małe dzieci. Jeżeli chcemy tej rodzinie pomóc to musimy sami wykonać część czynności [W20]. Inni badani wspominali, iż są w tych rodzinach (...) dla dzieci dobrą ciocią, a dla rodziców takim, powiedzmy, przyjaznym pomocnikiem rodziny [W23]. W ten sposób, przynajmniej po jakimś czasie od rozpoczęcia współpracy, osoby objęte asystenturą nie utożsamiają asystenta z urzędnikiem kontrolującym ich poczynania, a z życzliwą osobą, której zależy na niesieniu pomocy w codziennym życiu.

Oprócz umiejętności nawiązania bliskiej więzi z rodziną asystenci muszą także wykazać się elastycznością w organizowaniu swojej pracy, gdyż problemy rodzin bywają różnorodne. Ich rola polega na wspieraniu, przede wszystkim, ludzi. We wszystkich obszarach ich życia, w których sobie nie radzą, w zależności, oczywiście, od problemów jakie występują w rodzinie. W jednej rodzinie to będzie wsparcie w wypełnianiu dokumentów, czy podwyższaniu kompetencji wychowawczo-opiekuńczych, a w innej należy pracować nad trzeźwością rodziny, to wszystko zależy od tego, jaka jest rodzina [W8].

Asystent rodziny a pracownik socjalny

W kontekście roli asystenta rodziny warto odwołać się do postrzegania przez nich swojej roli względem roli pracowników socjalnych, bowiem te dwie profesje bywają traktowane zamiennie. Sami badani wskazują na brak jasnych kryteriów zakresu pracy obydwu stron: *póki to nie jest tak jednoznacznie zdefiniowane i tak samo, nie ma (...) rozgraniczenia, czym jest praca socjalna np. co wchodzi w [zakres] pracy socjalnej, a czym się zajmuje asystent, to jest różnie [W17].*

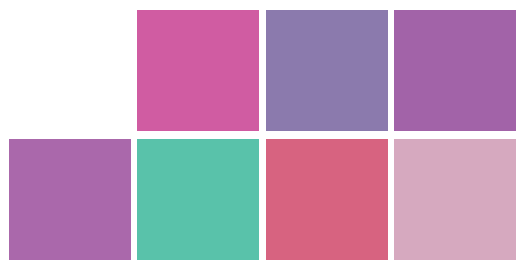
O ile w większości przypadków asystenci rodziny pozytywnie postrzegają współpracę z pracownikiem socjalnym, niejednokrotnie zwracają uwagę na niższy prestiż wykonywanego zawodu: *Jest różnie bo jest przyjęte, że pracownik socjalny jest wyżej a asystent rodziny (...) [to taki pracownik do wszystkiego] bynajmniej takie były początki. Na początku dostawałam jakieś dyspozycje a to tak nie wygląda. To tak nie jest do końca, ja mam swoją pracę, wykonuję swoją pracę i staram się mieć jakiś tam kontakt, żeby zweryfikować sytuację w rodzinie z pracownikiem socjalnym, żeby się doradzić. Tym bardziej, że wspólnie pisany jest plan pracy [W4].*

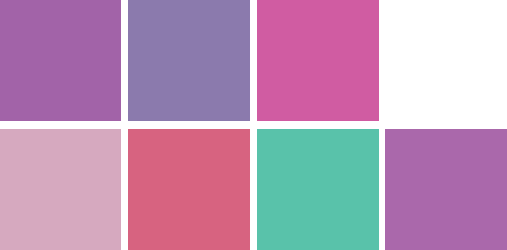
Odmienny jest zakres prawnie określonych kompetencji pomiędzy badanymi a pracownikami socjalnymi, ale także różny stopień zaufania okazywanego przez rodziny: *Uważam, że mam mniejsze pole do popisu niż pracownik socjalny, chociażby pod tym względem, że właśnie nie mogę uczestniczyć w odbiorze dzieci, co wiąże się też z tym, że nie mogę mieć telefonu alarmowego, bo jeżeli nawet bym miała to i tak muszę dzwonić po pracownika socjalnego, więc to nie ma żadnego znaczenia. Troszeczkę jest, takie mam wrażenie, umniejszana nasza funkcja. Czuję tak, nawet*

w rozmowie z innymi asystentami, czy z podopiecznymi, czy nawet z pracownikami socjalnymi, czuję się „podpracownikiem socjalnym”. Chociaż przyznam się, że uważam, że wykonujemy cięższą pracę tak naprawdę. Nie umniejszam pracy pracownikowi, ale jestem częściej z rodziną, jestem wystawiona na dużo, często bardzo nieprzyjemnych sytuacji. Jak dzwoni kurator, jak dzwoni sąd, jak się coś dzieje w rodzinie to bardzo często mówi się też tak: „jeśli jest asystent to pracownika już nie ma”. Zdarzają się takie sytuacje, że pracownik znika, kiedy jest asystent i tej pracy socjalnej już nie wykonuje, bo jestem ja. Chociaż uważam, że powinniśmy tworzyć duet i zażębiać nasze działania. Ja czuję się bardziej takim powiedzmy „dobrym policjantem”, ludzie mają do mnie większe zaufanie, więcej rzeczy mi mówią, są bardziej otwarci, więcej z nich też tak naprawdę wyciągnę dla dobra ośrodka i dla dobra naszych podopiecznych, no a czasami udaje mi się pracować w takiej formie właśnie, że ja jestem tym „dobrym policjantem”, a pracownik „złym”. Uważam, że to akurat w niektórych przypadkach dobrze się sprawdza i mamy dobre rezultaty naszej pracy [W22].

Różnica w odbiorze pracownika socjalnego i asystenta rodziny przez podopiecznych może wynikać z ilości czasu poświęcanego na pracę z rodziną przez reprezentantów obydwu zawodów: asystent rodziny robi dużo takich rzeczy, na które pracownik socjalny nie ma czasu. My mamy dajmy na to do osiemnastu rodzin. Pracownicy socjalni sto dwadzieścia. Nie są w stanie zrobić tego co asystent, a ludzie mają bardzo duże potrzeby. Boją się urzędów, boją się urzędników, proszą nas wręcz żebyśmy chodzili z nimi po tych urzędach. Żebyśmy my w początkowej fazie rozmawiali z urzędnikami, ale oni się nam przyglądają jak ta rozmowa ma wyglądać. Więc ja uważam, że taka praca asystenta jest po prostu bardzo tym rodzinom potrzebna i że w każdym ośrodku [powinno być] trzech, czterech asystentów minimum. Bardzo dużo ludzi potrzebuje asystentów [W14]. Dzięki bliższym relacjom z rodziną badani mają dostęp do szerszego wachlarza problemów, z jakimi borykają się jej członkowie, a zarazem więcej możliwości pomocy: na pewno jest częstszy kontakt niż pracownika socjalnego, więc pracownik socjalny, wchodząc w środowisko, czasem nie jest w stanie zauważyć czegoś, co może zauważyć asystent podczas takiej dłuższej wizyty, to na pewno. Myślę, że właśnie te częstsze kontakty pozwalają, że te osoby mogą się otworzyć, bardziej zaufać... [W24].

Zdarzały się również opinie określające asystenta rodziny jako dopełnienie funkcji pracownika socjalnego, który przez przeciążenie biurokracją nie może poświęcać wystarczającej ilości czasu na pracę z rodziną: asystent rodziny nie robi nic innego, jak pracownik socjalny 10 lat temu, przed tym, jak pracownika socjalnego obłożyli stosem papierów i przestał mieć czas na pracę socjalną, tylko głównie zajmuje się księgowością. Asystent rodziny pojawił się w to miejsce, żeby zappełnić tę lukę pomocy społecznej, pracy socjalnej [W11].





Podsumowanie

Asystent rodziny to stosunkowo młody zawód³¹. Jego zadania określa ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej z dnia 9 czerwca 2011 roku. Profesjonalna pomoc asystenta rodziny powinna rozpoczynać się od zrozumienia rodziny i jej problemów. Wprowadzenie asystentury rodziny powoduje, że wiele dzieci pozostaje w rodzinie biologicznej lub do niej powraca. Wsparcie udzielane rodzinom, w których występowało zagrożenie przeniesienia dzieci do pieczy zastępczej jest zatem efektywne. Asystent rodziny prowadzi pracę socjalną, terapeutyczną, a także socjalno-wychowawczą. Bywa, że pełni funkcję trenera, nauczyciela prowadzenia gospodarstwa domowego, gospodarnego zarządzania budżetem. Pomaga swoim rodzinom w uzyskaniu dostępu do specjalistów, motywuje ich do zmiany życia, uregulowania sytuacji prawnych.

Mimo że ustawa nie podaje w jakich sytuacjach konieczne jest przydzielenie asystenta, zwykle pracuje on z rodzinami borykającymi się z problemami opiekuńczo-wychowawczymi oraz niskim poziomem prowadzenia gospodarstwa domowego, ubóstwem, bezrobociem, niepełnosprawnością, przemocą, nadużywaniem alkoholu i innych używek. Niestety niektóre rodziny błędnie rozumieją rolę asystenta rodziny. Uważają, że jest to osoba, która wykona za nie pewne czynności. Tymczasem asystent ma za zadanie wspierać rodzinę, prezentować pewne wzorce, ale nie wyręczać. Tak określone wsparcie asystenta rodziny jest dobrowolne, a to oznacza, że rodziny muszą wyrazić zgodę na rozpoczęcie z nim współpracy. Niekiedy przez niedoinformowanie, strach lub inne czynniki rodziny rezygnują z pomocy oferowanej przez asystenta.

Zgodnie z danymi aktualnymi na dzień 30.06.2014 roku w województwie kujawsko-pomorskim asystentura rodzinna nie jest realizowana w 41 gminach. Jako główną przyczynę braku realizacji asystentury rodzinnej wskazywano ograniczone środki finansowe. Należy jednak pamiętać, iż możliwe jest uzyskanie dofinansowania w tym zakresie w ramach konkursów organizowanych przez MPiPS lub projektów EFS. Wśród innych przyczyn nierealizowania asystentury rodziny znalazły się: brak przychylności lokalnych władz, brak chętnych rodzin do współpracy z asystentem rodziny, brak odpowiednich kandydatów na stanowisko asystenta rodziny. W 33 gminach prognozuje się uruchomienie asystentury rodzinnej w najbliższych latach.

W 103 gminach w I połowie 2014 roku zatrudniano 194 asystentów rodziny (w tym w 67 jedynie w liczbie 1 asystenta), którzy udzielali pomocy 1 854 rodzinom. Jak wynika z analizowanych danych, zapotrzebowanie na pracę asystenta rodziny jest duże i rośnie liczba rodzin potrzebujących wsparcia ze strony asystenta, co z kolei przekłada się na potrzebę wzrostu liczby zatrudnionych asystentów. W najbliższych latach prognozowane jest w tych gminach zwiększenie

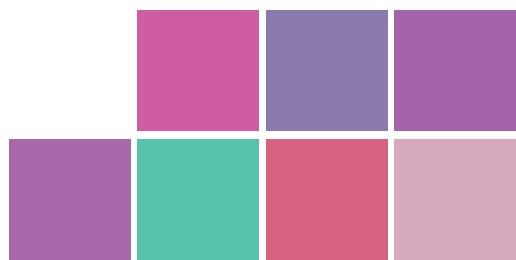
³¹ Kod zawodu: 341207 według rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 roku, w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania.

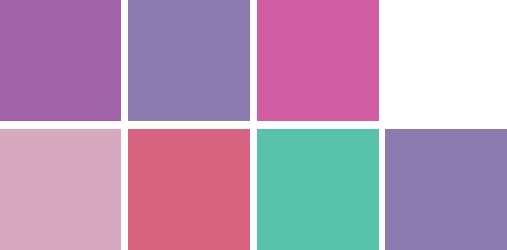
liczby zarówno zatrudnionych asystentów (do 238 w 2016 roku), jak i rodzin objętych ich wsparciem (do 2 855 w 2016 roku). Jednocześnie asystenci ci mieliby być w dużej mierze zatrudniani w ramach umowy na czas nieokreślony, co może wskazywać na trwałość zapotrzebowania na świadczone przez nich usługi.

Przeciętny asystent pracujący na terenie województwa kujawsko-pomorskiego, to młoda kobieta w wieku 26–35 lat. Zwykle legitymuje się wykształceniem wyższym na kierunku pedagogika lub praca socjalna. Zatrudniana jest zwykle na podstawie umowy-zlecenia lub umowy o pracę na czas określony. Średnio obejmuje swoją pomocą 10 rodzin. Praca asystenta wymaga od niego szerokich kompetencji i ciągłego podnoszenia kwalifikacji w różnych obszarach wiedzy. Oprócz umiejętności i doświadczenia musi on charakteryzować się wytrwałością, gdyż nierzadko pracuje z rodzinami, które nie widzą konieczności lub możliwości zmian w swoim życiu.

Ważne jest, aby asystent rodziny nie był osobą przypadkową, ale profesjonalistą zajmującym się pomaganiem rodzinom. Dobre przygotowanie do pracy, posiadanie wiedzy i umiejętności jest środkiem do poznania mechanizmów funkcjonowania rodzin z trudnościami. Pozwala to na szybką i skuteczną reakcję na pojawiające się problemy. Zrozumienie rodziny możliwe jest dzięki systematycznym spotkaniom. Powinny one odbywać się co najmniej raz w tygodniu. Każda wizyta asystenta rodziny to praca nad poprawą sytuacji rodziny, to krok w stronę zrealizowania określonych w planie pracy celów. Dla wysokiego poziomu pracy asystenta niezbędne jest stworzenie możliwości korzystania ze wsparcia, zarówno innych asystentów, psychologów, pedagogów, prawników, jak i innych instytucji. Interdyscyplinarna ocena sytuacji rodziny jest początkiem współpracy asystenta z rodziną.

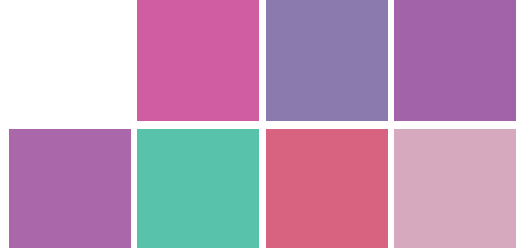
Praca asystenta rodziny przynosi wymierne korzyści, nie tylko finansowe (wyjście rodziny z systemu pomocy społecznej), ale przede wszystkim ogólnospołeczne (np. przywrócenie rodzinom pełni praw rodzicielskich). Rodziny usamodzielniają się – co jest najważniejszym celem pracy asystenta. Praca ta niestety nie zawsze przebiega bezproblemowo, do najważniejszych należą niewystarczające środki finansowe przeznaczone na pracę asystentów i błędne postrzeganie roli asystenta, który ma wspierać rodzinę, a nie wyręczać ją. Wskazanymi rozwiązaniami tych problemów mogą być m.in. ujednolicenie dokumentacji, zwiększenie liczby szkoleń, warsztatów i kursów, a także działania poprawiające świadomość społeczną i rozumienie roli asystenta.





Rekomendacje

1. Problemy z rozgraniczeniem kompetencji asystentów rodziny i pracowników socjalnych często uwidaczniają się w przeprowadzonych badaniach. Podobne zakresy zadań powodują trudności w odróżnieniu ról obydwu tych grup. Dlatego też należy rozważyć dokładniejsze wyznaczenie zakresu obowiązków oraz rozdzielenie nakładających się kompetencji w ramach struktury organizacyjnej ośrodka, jak również **doprecyzowanie regulacji prawnych** w tym obszarze.
2. Brak ujednoliconych wzorów dokumentów obowiązujących asystentów rodziny powoduje problemy z porównywaniem efektów ich pracy pomiędzy poszczególnymi OPS. **Opracowanie jednego obowiązującego zestawu dokumentów i formularzy** usprawniłoby sprawozdawczość oraz ułatwiłoby pracę asystentom.
3. Wsparcie, jakie płynie z działań asystentów, nadal zbyt często jest mylone z wyręczaniem. Rodziny, które współpracują z asystentami, nierzadko wykazują pewną roszczeniowość względem asysty rodzinnej. Według nich asystent ma ich wyręczać w rozwiązywaniu problemów, a nie wspierać w osiągnięciu założonych celów. W związku z powyższym, w działania promocyjno-informacyjne (np. kampanię promującą asystenturę rodziny), należy włączyć elementy niwelujące to błędne przekonanie i podkreślające główny cel pracy asystenta, jakim jest udzielanie rodzinie wsparcia w rozwiązywaniu problemów.
4. Coraz szersze stosowanie asystentury powoduje wzrost zainteresowania szkoleniami ukierunkowanymi również na rozwiązywanie problemów pojawiających się podczas pracy z rodziną. Asystenci wskazywali zapotrzebowanie na wprowadzenie szkoleń ze specjalistycznych obszarów pracy z rodziną, w tym szeregu szkoleń z zakresu psychologii oraz motywacji do wprowadzania zmian.
5. Asystentura rodziny jest coraz popularniejszą formą pracy z klientami pomocy społecznej, zwłaszcza z powodu bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, jednak nadal nie jest ona obecna we wszystkich gminach. Należy rozważyć **zastosowanie bardziej nie-szablonowego podejścia do popularyzacji i promowania asystentury rodziny** w pracy z rodzinami dysfunkcyjnymi. Być może warto naśladować przykład gmin, w których wykorzystuje się w tym celu np. festyny i inne imprezy plenerowe lub opracować kampanię skupioną na korzyściach płynących z asystentury skierowaną do mieszkańców gminy, władz lokalnych, a także instytucji, z którymi asystent współpracuje, w tym policji oraz placówek ochrony zdrowia.



Spis wykresów i tabel

Wykres 1.	Źródła finansowania wydatków na wynagrodzenia asystentów rodziny	21
Wykres 2.	Czas pracy asystenta z rodziną	22
Wykres 3.	Przyczyny zakończenia pracy asystenta rodziny z rodziną	23
Wykres 4.	Formy zatrudnienia asystentów rodziny w OPS w województwie kujawsko-pomorskim	28
Wykres 5.	Zróżnicowanie pod względem płci asystentów rodziny w województwie kujawsko-pomorskim	29
Wykres 6.	Rozkład pod względem wieku osób zatrudnionych jako asystent rodziny w województwie kujawsko-pomorskim	29
Wykres 7.	Działania informacyjno-promocyjne skierowane do rodzin, które mogłyby być objęte tego typu wsparciem	31
Wykres 8.	Efekty płynące z pracy asystenta	32
Wykres 9.	Ocena skuteczności asystentury rodzinnej	34
Wykres 10.	Najważniejsze problemy związane z działalnością asystentów rodziny	35
Wykres 11.	Propozycje usprawnień dotyczących pracy asystentów	37
Wykres 12.	Zapotrzebowanie na działania asystentów rodziny	42
Wykres 13.	Rodziny objęte wsparciem asystenta rodziny (stan obecny i prognozy)	43
Wykres 14.	Zatrudnienie asystentów (stan obecny i prognozy)	43
Wykres 15.	Problemy związane z zatrudnieniem asystentów rodziny w gminach niezatrudniających asystenta w I półroczu 2014 roku	44
Wykres 16.	Zapotrzebowanie na działania asystenta rodziny w gminach, które nie zatrudniały asystenta w I połowie 2014 roku	45
Wykres 17.	Prognozowana liczba asystentów rodziny zatrudnianych w kolejnych latach w OPS niezatrudniających asystenta w I połowie 2014 roku	46
Tabela 1.	Udział asystentów rodziny w szkoleniach i kursach	40
Tabela 2.	Procentowy rozkład zainteresowania wybranymi tematami szkoleń/kursów dla asystentów rodziny	41

