

# System wspierania i formy pracy z rodziną



REGIONALNY  
OŚRODEK POLITYKI  
SPOŁECZNEJ  
W KRAKOWIE

Kraków 2013



# SYSTEM WSPIERANIA I FORMY PRACY Z RODZINĄ

Wydawnictwo sfinansowane ze środków Województwa Małopolskiego  
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
Kraków 2013

System wspierania i formy pracy z rodziną  
Publikacja Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie  
30-070 Kraków, ul. Piastowska 32  
Tel.: 12 422 06 36; fax 12 422 06 36 wew. 44  
e- mail: [biuro@rops.krakow.pl](mailto:biuro@rops.krakow.pl)  
[www.rops.krakow.pl](http://www.rops.krakow.pl)

Autorzy:  
Ewa Dybowska  
Katarzyna Wojtanowicz

Redakcja:  
Rafał Molenda  
Katarzyna Wojtanowicz

Recenzja wydawnicza:  
dr hab. Małgorzata Duda

Druk i skład publikacji oraz opracowanie graficzne okładki:  
GRAFPOL Agnieszka Blicharz-Krupińska  
ul. Stefana Czarnieckiego 1  
53-650 Wrocław

Nakład: 2500 egz.

ISBN 978-83-60242-76-6



**Małopolska**



# SPIS TREŚCI

Wstęp .....	5
Rodzina w sytuacji kryzysu.....	6
Typologia rodzin.....	7
Empowerment.....	9
Formy pracy socjalnej z rodziną .....	13
Interdyscyplinarny model pracy z rodziną .....	14
Mediacje rodzinne.....	15
Asystent rodziny.....	19
Funkcje asystenta rodziny .....	19
Terapie psychologiczne – formy terapii .....	22
Terapia indywidualna .....	23
Terapia rodzinna.....	23
Terapia grupowa .....	24
Metoda Skoncentrowana na Rozwiązaniach .....	25
Założenia metody Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach i jej zadania.....	26
Szkoła dla Rodziców i Wychowawców .....	28
Założenia Szkoły dla Rodziców i Wychowawców .....	29
Tematyka Szkoły dla Rodziców i Wychowawców .....	30
Realizacja programu w Polsce .....	32
Konferencja Grupy Rodzinnej.....	34
Założenia Konferencji Grupy Rodzinnej .....	34
Organizacyjne zasady Konferencji Grupy Rodzinnej .....	35
Możliwości i korzyści Konferencji Grupy Rodzinnej .....	37
Superwizja jako profesjonalny wymiar pracy i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu .....	39
Podsumowanie.....	42
Bibliografia .....	43
Baza adresowa.....	46



„Koła rodzinnego nie tworzy się cyrklem.”

Stanisław Jerzy Lec

Współczesną rodzinę coraz częściej dotykają znaki czasu takie jak postawy indywidualistyczne i rozluźnienie więzi społecznych. Rodzina przestaje być stałym, pewnym i absolutnym punktem odniesienia. Zamiany społeczno - kulturowe powodują, że rodzina, jako najmniejsza jednostka społeczna często nie radzi sobie z wypełnianiem jej podstawowych funkcji, przede wszystkim zaś funkcji opiekuńczej, wychowawczej, profilaktycznej i prewencyjnej. Staje zatem przed pracownikami socjalnymi rodzina jako wyzwanie, jako główny podmiot jego oddziaływań rodzina, nie tylko jako klient pomocy społecznej.

Aby skutecznie odpowiadać na potrzeby rodziny pracownik socjalny musi zastosować szereg zabiegów wspierających rodzinę oraz metod i narzędzi pracy. Inspiracją i wsparciem do podejmowanych przez pracowników systemu pomocy oddziaływań może być również ten poradnik.

W 2012 roku Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie przygotował dla Państwa publikację *Teoria systemowej pracy z rodziną*, która była ugruntowaniem wiedzy z zakresu systemowego podejścia do rodziny. Niniejsza publikacja stanowi drugą część, która ukierunkowuje pracę pracownika socjalnego na podejmowanie wszechstronnych działań wobec rodzin. Publikacja przedstawia różnorodność form pracy z rodziną, w których punkt wyjścia stanowi traktowanie rodziny, jako systemu powiązanych ze sobą osób. Prezentowane metody mają na celu podejmowanie w rodzinie działań interwencyjno – promocyjnych. Są to metody, które może zastosować bezpośrednio pracownik socjalny lub metody, których znajomość pozwoli pracownikowi socjalnemu właściwie ukierunkować podopiecznych dostosowując metodę do problemu.

## RODZINA W SYTUACJI KRYZYSU

„Kiedy pojawiają się pytania, na które nie ma odpowiedzi, to znaczy, że nastąpił kryzys.”

Ryszard Kapuściński

Kiedy w rodzinie zostaje zaburzona równowaga pojawia się stan napięcia spowodowany naruszeniem rodzinnej homeostazy. Rodziny podejmują próby poradzenia sobie z sytuacją stresową, jednak nie zawsze potrafią to uczynić samodzielnie. Nie rozwiązanie jednej trudności sprawia, że pojawiają się następne, co powoduje ich narastanie i ostatecznie nieumiejętność rodziny w poradzeniu sobie z kryzysem. Kryzys jest sytuacją dezorganizacji systemu rodzinnego. Trwa do czasu oswojenia się ze zmianami, przystosowaniem się do nowych warunków, aby przywrócić rodzinie stabilność i równowagę. Sytuacje, które najczęściej powodują zaburzenia równowagi systemu rodzinnego to<sup>1</sup>:

- zmiany w strukturze rodziny takie jak śmierć, rozwód, urodzenie dziecka, ślub;
- wyczerpanie się zasobów rodziny związane na przykład z opieką nad przewlekle chorym lub niepełnosprawnym członkiem rodziny;
- nadmierna eksploatacja zasobów rodziny, spowodowana przedłużającymi się napięciami, konfliktami, nierozwiązanymi nieporozumieniami;
- zasoby i umiejętności rodziny niewystarczające w stosunku do wymagań, np. brak wystarczających środków finansowych na zabezpieczanie potrzeb członków rodziny, zwłaszcza dzieci.

Kryzysy w rodzinie można podzielić na kategorie:

- „Normatywne kryzysy rozwojowe, związane z wydarzeniami życiowymi takimi jak: małżeństwo, narodzenie dziecka, pójście dziecka do szkoły, dorastanie, opuszczenie domu. Są one nieodłącznie związane z życiem i rozwojem każdej rodziny.
- *Kryzysy losowe, incydentalne*, wywołane przez zdarzenia nieprzewidywalne, takie jak: gwałt, utrata pracy, poważna choroba, przedwczesna śmierć. Nie występują one we wszystkich rodzinach.
- *Kryzysy endogenne*, wywoływane przez indywidualne, patologiczne wzorce rodzinne, jak na przykład kryzysy w rodzinach osób uzależnionych od alkoholu, w rodzinach, gdzie występuje przemoc”<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Por. E. Leśniak, A. Dobrzyńska-Mesterhazy, *Rodziny w kryzysie: diagnoza i interwencja kryzysowa*, w: *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej – poradnik dla pracowników socjalnych*, red. W. Badura-Madej, Śląsk, Katowice 1999, s. 84.

<sup>2</sup> Tamże, s. 85.



## [ Typologia rodzin ]

Celem pracy socjalnej jest przywracanie rodzinom i jednostkom zdolności samodzielnego funkcjonowania w tych obszarach, w których sobie nie radzą. Zadaniem rodziny jest zapewnienie swoim członkom, a zwłaszcza dzieciom optymalnych warunków do rozwoju i wychowania.

*Analizując rodzinę jako środowisko wychowawcze* Jacek Piekarski, wyróżnił on cztery typy rodzin<sup>3</sup>:

- *środowisko wzorcowe* – obejmuje wyłącznie wzorcowe cechy rodziny,
- *środowisko przeciętne* – prezentuje zbiór cech dominujących w danej zbiorowości o niejednoznacznej wartości wychowawczej wszystkich kryteriów,
- *środowisko niekorzystne wychowawczo* – zestawia typowe cechy negatywne,
- *środowisko dysharmonijne* – gdzie wzorce współwystępują z czynnikami negatywnymi.

Pracownik socjalny ma zwykle do czynienia z rodziną, która tworzy niekorzystne środowisko wychowawcze oraz środowisko dysharmonijne.

Inny autor Wiesław Ambrozik uwzględniając zróżnicowany poziom warunków wychowawczych wyróżnia rodziny<sup>4</sup>:

- *normalne* – o pełnym składzie osobowym, silnych związkach emocjonalnych, tradycyjnym układzie ról, wartościach i wzorach życia ukierunkowanych na wykształcenie dzieci, kontaktach z innymi instytucjami wychowawczymi;
- *zdezorganizowane* – charakteryzują się zaburzeniami w strukturze (w tym rodziny niepełne), konfliktami lub rozbiciem często o antagonistycznych stosunkach, nierzadko agresywnych, o słabych związkach emocjonalnych rodziców z dziećmi, słabymi kontaktami z innymi instytucjami wychowawczymi (np. szkołą), trudnościami materialnymi itp.;
- *zdemoralizowane* – cechą dominującą jest obok stosunków wewnątrzrodzinnych podobnych jak w rodzinach zdezorganizowanych, dostarczanie przez rodziców negatywnych (sprzecznych z prawem i normami ogólnospołecznymi, moralnymi) wzorów zachowań i wartości życiowych. Często rodziny te dotknięte są alkoholizmem, przestępczością i w zasadzie nie utrzymują kontaktów z instytucjami wychowawczymi.

W ujęciu tej typologii pracownik socjalny podejmuje najczęściej pracę z rodzinami zdemoralizowanymi oraz zdezorganizowanymi.

<sup>3</sup> Por. J. Piekarski, *Diagnoza typologiczna rodziny jako środowiska wychowawczego*, w: *Elementy diagnostyki pedagogicznej*, red. I. Lepalczyk, J. Badura, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1987, s. 105-106.

<sup>4</sup> Por. S. Kawula, *Dodatek*, w: *Pedagogika rodziny. Obszar i panorama problematyki*, red. S. Kawula, J. Brągiel, A.W. Janke, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2007, s. 419-420.

Typologizacja Stanisława Kawuli uwzględnia niejednakowy poziom funkcjonowania wychowawczego rodzina i wskazuje na pięć kategorii rodzin<sup>5</sup>:

- *rodziny wzorowe* – stwarzają najlepsze warunki wychowawcze w stosunku do innych kategorii rodzin zamieszkujących dane środowisko, wszystkie elementy (cechy) rodziny mają lepsze parametry niż w rodzinie normalnej, stanowią środowisko optymalne;
- *rodziny normalne* – przedstawiają obraz tzw. przeciętnej rodziny w środowisku, wiele cech występuje na poziomie najczęściej w środowisku spotykanym, np. najczęściej występujący zawód, przeciętna wielkość rodziny, najpowszechniej spotykane warunki mieszkaniowe, wykształcenie rodziców. rodziny te charakteryzują jednocześnie takie warunki, które sprzyjają prawidłowemu rozwojowi dzieci, które nie są sprzeczne z ogólnospołecznymi normami warunków i powszechnie akceptowanymi kierunkami wychowania;
- *rodziny jeszcze wydolne wychowawczo* – których ogólne funkcjonowanie jak i poszczególne cechy są niejednoznaczne wychowawczo. Czasowo występują niedomagania wychowawcze, jednak rodzina czyni wysiłki, by swoją sytuację poprawić i zwykle udaje się jej to bez interwencji z zewnątrz. Niektóre elementy środowiska utrzymują się na poziomie niższym niż w rodzinie normalnej;
- *rodziny niewydolne wychowawczo* – charakteryzują często zaburzenia we współżyciu rodzinnym i niepowodzenia życiowe poszczególnych członków, większość elementów funkcjonowania rodziny wyraźnie odbiega od poziomu rodziny normalnej np. rodziny niekompletne lub bliskie rozbitcia, o trudnej sytuacji ekonomicznej, nieracjonalnie użytkujące środki finansowe, prezentujące negatywne (niepożądane) wzory zachowań wobec dzieci;
- *rodziny patologiczne* – to rodziny o skumulowanych czynnikach patogennych, występuje rozkład współżycia, brak więzi, brak stałych podstaw ekonomicznych. Wszystkie elementy – cechy i warunki rodziny – znacznie odbiegają od poziomu rodziny normalnej, członkowie rodziny często pozostają w kolizji z prawem (kradzieże, rozboje, stręczycielstwo i prostytucja, włóczęgostwo, uchylanie się od pracy, przemyt itp.).

W tym ujęciu pracownik socjalny ma do czynienia z rodzinami niewydolnymi wychowawczo i rodzinami patologicznymi.

Najbardziej popularny podział środowiska rodzinnego to<sup>6</sup>:

- *rodzina funkcjonalna* spełnia wszystkie funkcje i zaspokaja potrzeby dziecka troszczy się o zaspokojenie tych potrzeb, a w miarę jak dziecko rośnie – uczy je, jak ma te potrzeby zaspakając samodzielnie;
- *rodzina dysfunkcjonalna* – nie spełnia swoich funkcji, nie zaspokaja podstawowych potrzeb i jest dla jej członków źródłem przykrości, podłożem napięć i frustracji (całkowicie - utrata więzi,

<sup>5</sup> Por. S. Kawula, *Pedagogiczna typologizacja rodzin*, w: *Pedagogika rodziny. Obszary i panorama problematyki*, red. S. Kawula, J. Brągiel, A.W. Janke, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2007, s. 180-182.

<sup>6</sup> Por. S. Kawula, *Rodzina o skumulowanych czynnikach patogennych*, w: *Pedagogika rodziny. Obszary i panorama problematyki*, red. S. Kawula, J. Brągiel, A.W. Janke, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2007, s. 170-172.

totalny chaos; oznaczająca, że w rodzinie występuje kompletne niepowodzenie w realizacji zadań rodziny i wtedy muszą ją w tym zastąpić wyspecjalizowane rodziny lub inne instytucje; częściowo - alkoholizm, narkomania, długotrwała choroba jednego z członków, ubóstwo, bezrobocie; oznaczająca, że rodzina nie potrafi realizować prawidłowo pewnych jej zadań i podstawowych funkcji<sup>7</sup>.

Zatem pracownik socjalny podejmuje pracę z rodziną, która jest najczęściej rodziną dysfunkcyjną i w sytuacji problemowej nie jest w stanie samodzielnie jej przewyciężyć. Jest to rodzina, która do normalnego funkcjonowania i zapewnienia optymalnych warunków wychowawczych i rozwojowych dla swoich członków potrzebuje ingerencji z zewnątrz. Jest to zwykle ingerencja instytucjonalna. Istotnym czynnikiem determinującym planowanie pracy z rodziną jest uwzględnienie występujących w niej często wielości problemów, co przekłada się na konieczność zastosowania kompleksowych i wielowymiarowych oddziaływań.

## [ Empowerment ]

Podstawowym kierunkiem pracy z rodziną w jej systemowym rozumieniu jest *empowerment*, czyli bazowanie za zasobach. Oznacza to możliwości uzyskania kontroli nad własnym życiem, by osiągnąć cel. Określenia używane także na empowerment to upoważnianie, uprawnianie, umożliwianie, upodmiotawianie, wzmacnianie, umacnianie<sup>8</sup>. Istota *empowerment* sprowadza się do działania, aby jednostka (lub rodzina) spojrziała na siebie i otaczającą ją rzeczywistość z innej perspektywy. Ma pomóc zobaczyć i rozpoznać swoje mocne strony, posiadane zdolności i umiejętności po to, aby zapoczątkować proces zmian. Pracownik socjalny w pewien sposób towarzyszy klientowi, aby ten sam ponownie przeorganizował swoje życie. Według *empowerment* klient postrzega siebie jako jednostkę znajdującą się w trudnej sytuacji, ale że dysponuje ukrytymi i niewykorzystywanymi siłami i możliwościami zmiany własnego życia, tak aby był samodzielny życiowo<sup>9</sup>.

W idei *empowerment* występują następujące założenia<sup>10</sup>:

- Klient, rodzina jest osobą kompetentną w określaniu tego, co jest dobre dla niego i jego rodziny;
- Klient posiada wystarczające zdolności do rozwiązania swoich problemów, chociaż nie zawsze jest tego w pełni świadomy;
- Istotę pracy socjalnej stanowi współpraca między klientem a pracownikiem socjalnym;

<sup>7</sup> Bardziej szczegółowo charakterystyka rodziny dysfunkcyjnej została przedstawiona w opracowaniu E. Dybowska, *Teoria systemowej pracy z rodziną*, ROPS, Kraków 2012.

<sup>8</sup> Por. I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Śląsk, Katowice, 2010, s. 50.

<sup>9</sup> Por. tamże, s. 55.

<sup>10</sup> Por. J. Szczepkowski, *Praca socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Akapit, Toruń 2010, s. 19-20.

- Rodzina sama określa potencjalne cele do osiągnięcia przy współpracy z pracownikiem socjalnym;
- Rodzina uczestniczy w decyzjach jej dotyczących i decyzjach dotyczących poszczególnych członków rodziny;
- Pracownik socjalny zwraca szczególną uwagę na respektowanie autonomii rodziny, autonomii jej członków a także jej granic.

Praca socjalna w tak rozumianym ujęciu będzie polegała zatem przede wszystkim na wydobywaniu, wzmacnianiu i rozszerzaniu zasobów klienta jako pojedynczej jednostki lub jako całej rodziny.

„Mechanizm procesu *empowerment* przebiega w trzech etapach

- uwolnienie potencjału,
- wzrost kompetencji,
- poprawa samoświadomości”<sup>11</sup>.

Milton Erikson zakłada, że jednostkę (rodzinę), chorą, dysfunkcyjną, niezdolną do samodzielnego funkcjonowania, posiadającą zaburzenia i deficyty cechują także talenty, mocne strony, doświadczenia, z których może czerpać, użyteczne aspekty osobowości, pomocnych ludzi. Zasoby rodziny i jej możliwości stanowią jej potencjał, który często stanowi bazę wyjściową do pracy z rodziną. Możliwości, umiejętności i pozostałe zasoby rodziny wzmacniają ją, jej strategię przetrwania wobec zmian, kryzysów i przeciwności. Pozwalają często przystosować się zmienionych warunków. W każdej rodzinie są trzy potencjalne źródła zasobów. Są nimi pojedynczy członkowie rodziny, rodzina jako całość a także społeczność, w której rodzina żyje. Zasoby rodziny i jej członków mogą być namacalne, materialne, ale także mogą to być tzw. zasoby miękkie, których nie widać gołym okiem, ale składają się na nie postawy i umiejętności poszczególnych członków rodziny<sup>12</sup>.

Do zasobów pojedynczych członków rodziny należą<sup>13</sup>:

- Poczucie kontroli nad własnym życiem;
- Poczucie własnej wartości inteligencja osobista, która wzbogaca świadomość i pojmowanie wymagań;
- Wiedza, umiejętności, wykształcenie;
- Cechy osobowości (np. poczucie humoru);
- Stan zdrowia fizycznego.

<sup>11</sup> I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 55.

<sup>12</sup> Por. E. Leśniak, A. Dobrzyńska-Mesterhazy, *Rodziny w kryzysie: diagnoza i interwencja kryzysowa*, dz. cyt., s. 89.

<sup>13</sup> Por. tamże, s. 89.

Do zasobów całego systemu rodzinnego zaliczyć można<sup>14</sup>:

- Spójność rodziny: (zaufanie, wzajemne docenianie się, wsparcie, integracja i poszanowanie indywidualności);
- Adaptacyjność – zdolność rodziny do przezwycięzania przeszkód i przeciwności;
- Organizacja rodziny (zgodność, jasność reguł i ról, wspólne kierowanie życiem rodzinnym przez rodziców, jasne granice w rodzinie)<sup>15</sup>;
- Umiejętność porozumiewania się, kompetencje komunikacji interpersonalnej;
- Wytrzymałość rodziny, poczucie kontroli nad wydarzeniami, aktywne nastawienie do trudnej sytuacji, przekonanie, że zmiany przyniosą dobre skutki;
- Ilość i forma czasu spędzanego razem przez rodzinę, które są wskaźnikami integracji, stabilności i spójności rodziny;
- Zdolność rodziny do wykorzystywania zasobów indywidualnych, do radzenia sobie w sposób konstruktywny z napięciami, wspierania rodziny oraz rozwiązywania problemów, jakie przed nią stają.

Do zasobów społeczności, w której dana rodzina żyje można zaliczyć<sup>16</sup>:

- Pojedyncze osoby z otoczenia rodziny, z których pomocy i wsparcia rodzina może skorzystać;
- Grupy, które funkcjonują w najbliższym otoczeniu rodziny;
- Instytucje, które w konkretnym zakresie mogą wspomóc i usprawnić funkcjonowanie rodziny oraz umożliwić jej godną egzystencję.

Praca na zasobach zakłada przekonanie, że ludzie są bardziej skłonni do zmiany, jeżeli są podmiotami zaangażowanymi w ten proces, aniżeli przedmiotem zmian inicjowanych przez innych. Pozwala to na poszukiwanie w każdej osobie i w każdej rodzinie zasobów. Także trudne, traumatyczne doświadczenia mogą być bolesne dla jednostki. Mimo to mogą stanowić źródło wyzwań i możliwości. Warto zatem dążyć do tego, aby pracownicy socjalni w miarę możliwości jak najlepiej poznali swoich klientów. W tym sposobie podejścia do pracy z rodziną, pracownicy socjalni mogą zachęcać klientów do definiowania własnego świata, problemów, aspiracji i zasobów, dzięki którym będą potrafili zmierzać do przyszłości, której by sobie życzyli. Klient – rodzina zachowuje w ten sposób kontrolę nad swoim życiem poprzez aktywowanie zasobów osobistych<sup>17</sup>.

Wykorzystując zasoby systemu rodzinnego i jej członków pracownik socjalny powinien oddziaływać wielostronnie. Nie każda prezentowana w dalszej części metoda pomoże rozwiązać problem. Przy wyborze metody należy się zastanowić, jaka metoda będzie właściwa do podjęcia w pracy

<sup>14</sup> Por. tamże, s. 89-90.

<sup>15</sup> Zagadnienia te zostały szczegółowo opisane we wspomnianej publikacji *Teoria systemowej pracy z rodziną*.

<sup>16</sup> Por. E. Leśniak, A. Dobrzyńska-Mesterhazy, *Rodziny w kryzysie: diagnoza i interwencja kryzysowa*, dz. cyt., s. 90.

<sup>17</sup> Por. M. Ciczowska-Giedziun, *Nowe podejście do pracy socjalnej z rodziną*, w: *Koncepcja i praktyka działania społecznego w pracy socjalnej*, red. E. Kantowicz, Wydawnictwo UWM, Olsztyn 2011, s. 15-16.

z konkretną rodziną. Prezentowane metody charakteryzuje to, że bazują na zasobach całej rodziny lub jej poszczególnych członków. Przy zastosowaniu poniższych metod osobami, które znajdują rozwiązanie są osoby, które tego problemu doświadczają. Pracownik socjalny pozostaje tylko osobą, która w jakiś sposób towarzyszy temu organizacyjnie i merytorycznie. Nie można jednak zapominać, że nie istnieje jedna metoda czy jeden gotowy zestaw technik, który można zastosować do rozwiązania wszystkich problemów występujących w rodzinie dotkniętej problemem.

## FORMY PRACY SOCJALNEJ Z RODZINĄ

„Połączenie sił to początek, pozostanie razem to postęp,  
wspólna praca to sukces.”

Henry Ford

Analizując działania pracownika socjalnego do podstawowych należy zaliczyć pracę socjalną. *Praca socjalna jest specyficzną działalnością zawodową, mającą na celu lepszą adaptację wzajemną osób, rodzin, grup i środowiska społecznego, w jakim żyją, oraz rozwijanie poczucia godności osobistej i odpowiedzialności jednostek na drodze odwoływania się do potencjalnych możliwości poszczególnych osób, do powiązań międzyprofesjonalnych, a także sił i środków społecznych*<sup>18</sup>. Cele pracy socjalnej są realizowane w odniesieniu do indywidualnej i grupowej aktywności człowieka z wykorzystaniem trzech podstawowych metod:

- indywidualnych przypadków (case work) - jest sposobem badań, polegającym na analizie jednostkowych losów ludzkich, uwikłanych w określone sytuacje wychowawcze, lub na analizie konkretnych zjawisk natury wychowawczej przez pryzmat jednostkowych biografii ludzkich z nastawieniem na opracowanie diagnozy przypadku lub zjawiska w celu podjęcia działań terapeutycznych, socjalnych;
- grupowej (group work) - to sposób organizacji procesu pomocy (lub wychowania), w którym pracownik socjalny ma przed sobą zespolony przez wspólne zadanie (problem) zbiór osób. Wiąże go nie tylko dialog z poszczególnymi członkami grupy, ale i umiejętność przeprowadzenia lub przodowania w grupie i takiego oddziaływania na grupę, aby odpowiedzialnym za działania grupy nie był tylko pracownik socjalny, lecz także członkowie grupy;
- organizowania społeczności lokalnej (community work) - polega na ulepszaniu sytuacji społecznej, lokalnej zjednoczonymi wysiłkami i mobilizacją siły społecznych do działań opartych na wspólnym planie wypracowanym za pomocą odpowiednich badań kompleksowych z wykorzystaniem zasobów najbliższego środowiska.

Ewa Marynowicz – Hetka wskazuje następujące funkcje pracy socjalnej<sup>19</sup>:

- ochronną, która stymuluje pracę socjalną jako strażnika i stymulatora zmian w życiu społecznym oraz dystrybutora dóbr. Pracownik socjalny jest tu traktowany jako zaradzający problemami społecznymi;

<sup>18</sup> Szatur-Jaworska, Teoretyczne podstawy pracy socjalnej [w:] Pedagogika Społeczna, pod. red: T. Pilch, I. Lepalczyk, Kraków 1995, s. 108.

<sup>19</sup> E. Marynowicz – Hetka, Pedagogika Społeczna, PWN, Warszawa 2005, s. 357-358

- kontestująca, w której pracownik socjalny skupia swe działania na uświadamianiu mechanizmów społecznych i przedstawia się jako rzecznik osób wyłączonej z życia społecznego. Pracownik socjalny jest tu traktowany bliżej roli działacza społecznego niż pracownika;
- medycyną, którą przeciwstawia się zarządzaniu problemami społecznymi. W tym ujęciu pracownik socjalny podejmuje wspólnie z klientem opracowanie kontraktu socjalnego. Pracownik socjalny stawia się w roli towarzysza i osoby wspierającej.

Pracę socjalną cechuje więc dynamiczny proces, podlegający ciągłej analizie, zorientowany na profilaktykę i przybliżanie problemów społecznych oraz działanie w kierunku wywołania zmiany.

## [ Interdyscyplinarny model pracy z rodziną ]

Wszelkie działania podejmowane na rzecz rodziny powinny mieć na względzie jak najszybsze przezwyciężenie trudności pojawiających się w rodzinie, co ma doprowadzić do samodzielnego zaspokajania jej potrzeb oraz wypełniania swoich funkcji. Aby ta pomoc była faktycznie jak najszybsza oraz skuteczna specjaliści muszą podejmować pracę z wykorzystaniem wielu metod i narzędzi oraz w uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawnych. Nie sposób doszukać się jednego specjalisty, który kompleksowo może takiej pomocy rodzinie udzielić. W systemie wsparcia rodziny funkcjonuje wiele instytucji i zaangażowanych jest wielu specjalistów. Wszystkie ogniwa systemu muszą zatem podejmować współpracę i współdziałać w codziennych działaniach.

Aby skutecznie pomagać i wspierać rodzinę należy działać w sposób interdyscyplinarny. Działanie interdyscyplinarne jest już umocowane prawnie w systemie przeciwdziałania przemocy w rodzinie. **Zespół interdyscyplinarny** to grupa profesjonalistów, którzy współpracują ze sobą w skoordynowany sposób, łącząc swoją wiedzę, umiejętności oraz możliwości wynikające z instytucji, którą reprezentują, dla których priorytetem jest wsparcie i pomoc w rozwiązaniu problemu konkretnej rodziny. Takie pojmowanie współpracy prowadzi do zwiększenia efektywności w zespołowym rozwiązywaniu problemów oraz pomaga w jasnym i sprawnym przepływie informacji pomiędzy współpracującymi ze sobą służbami społecznymi, instytucjami i organizacjami. Umożliwia pełne rozpoznanie możliwości pomocy rodzinie, dostępnej w środowisku oferty i programów pomocowych. Wpływa również na lepszą koordynację działań nakierowanych na rozwiązywanie problemów rodziny oraz umożliwia wzajemne wsparcie i uzupełnianie się. Również rodzina może w pełni poczuć się zaopiekowana, w sposób jasny odczytując stawiane jej wymagania. Jakże istotnym jest więc, aby wszyscy zaangażowani w pomoc konkretnej rodzinie specjaliści mówili wspólnym głosem i realizowali wspólny plan pomocy rodzinie. Tylko wtedy możemy stwierdzić, że na pierwszym miejscu stawiamy człowieka. **To właśnie czynnik ludzki**; zaangażowanie, współczucie i profesjonalizm łamią stereotyp o chłodnych i zbiurokratyzowanych instytucjach. Rodzina nie trafia do anonimowej instytucji lecz pod opiekę ludzi, którzy potrafią zapewnić jej pomoc.



Dzięki pracy metodami interdyscyplinarnymi tworzy się platforma współpracy między instytucjami oraz buduje się społeczne zaufanie do kompetencji instytucji pomagających.

## [ Mediacje rodzinne ]

Jak wskazuje ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej praca z rodziną powinna być prowadzona między innymi w formie mediacji. Choć tak w niewielkim stopniu w systemie pomocy dziecku i rodzinie wykorzystywana, mediacja jest bardzo skuteczną i szybką metodą pomocy rodzinie.

Sytuacje konfliktowe zdarzają się w każdej rodzinie. Bywa tak, że strony konfliktu są tak zaangażowane w ciągłe obwinianie się, pretensje, żale, ataki i kłótnie, że nie potrafią spojrzeć na swoje problemy z dystansem. Strony będące w konflikcie nie mogą sobie poradzić z dzielącymi je różnicami. Wtedy na ich prośbę (mediacja pozasądowa) lub za ich zgodą (mediacja sądowa) interweniuje w spór neutralna osoba trzecia – mediator<sup>20</sup>.

**Mediacja to sposób na rozwiązanie konfliktu z udziałem osoby trzeciej – mediatora – neutralnego, bezstronnego i nie podejmującego rozstrzygających decyzji.** Mediacja jest rozmową na temat możliwych rozwiązań zaistniałego konfliktu, w atmosferze wzajemnego poszanowania oraz zrozumienia potrzeb i interesów obydwu stron. Mediator pomaga spierającym się stronom rozważyć wszystkie możliwe rozwiązania, negocjować je w celu osiągnięcia dobrowolnego i obustronnie satysfakcjonującego porozumienia<sup>21</sup>.

Mediacja jest postępowaniem nieformalnym, a mediator nie jest ani sędzią ani arbitrem.

### Podstawowymi zasadami mediacji są:

- **Dobrowolność** - do mediacji strony przystępują całkowicie dobrowolnie. Nikt nie może ich do tej decyzji przymusić (nawet sąd). Całkowita dobrowolność udziału, wyboru kwestii, które strony podejmą się omawiać oraz rozwiązań, które uzgodnią wpływa na zwiększenie ich odpowiedzialności za proces mediacji oraz na wywiązanie się z podjętych decyzji. Strony dobrowolnie mogą wybrać również osobę mediatora.
- **Bezstronność mediatora** - mediator nie opowiada się po żadnej ze stron, w równy sposób angażuje się w pomoc obu stronom konfliktu. Nie ocenia ani stron, ani ich zachowań. Nie skazuje też winnego.
- **Neutralność** - mediator nie podpowiada, ani nie narzuca żadnych rozwiązań. Akceptuje wszystkie, które strony wypracują i postanowią podjąć decyzję o ich wprowadzeniu w życie.

<sup>20</sup> M. Bobrowicz, Mediacja jestem za, Warszawa 2008, s. 18

<sup>21</sup> K. Wojtanowicz, Mediacje rodzinnej jako sposób na rozwiązywanie konfliktów w rodzinie, w: A. Błasiak, E. Dybowska (red.), Wybrane zagadnienia pedagogiki rodziny, Kraków 2010, s.275

Rolą mediatora jest tylko pomoc w rozwiązaniu konfliktu, a nie doradzać i wskazywać „dobre” rozwiązania.

- **Samodzielność w podejmowaniu decyzji** - mediator nie podejmuje za strony konfliktu żadnych decyzji, a jedynie zachęca do przejęcia sprawy w swoje ręce. Tylko strony najlepiej wiedzą, co jest dobre dla nich i rodziny. Mediator ma tylko pomóc w uświadomieniu tego.
- **Poufność** - mediacja jest procesem całkowicie poufnym. Cały jej przebieg oraz treść rozmów nie zostaje nikomu ujawniony.

Zadaniem mediatora jest, zatem dbałość o to, by wszystkie decyzje podejmowane w toku procesu były oparte na zgodzie samych zainteresowanych oraz ich świadomości, co do dostępnych możliwości postępowania wobec problemu oraz zapewnienie, by każda ze stron była traktowana z szacunkiem i życzliwością i otrzymywała podobne wsparcie proceduralne. Mediator poprzez zarządzanie komunikacją, proponowanie i pilnowanie przestrzegania reguł proceduralnych, dbałość o porządek omawianych zagadnień, tworzy warunki, w których strony będą mogły przyjrzeć się swojej sytuacji i potrzebom, rozważyć dostępne alternatywy i, przy wykorzystaniu wszelkich informacji potrzebnych do podjęcia decyzji, dokonać ważnych dla siebie wyborów<sup>22</sup>.

Mediacja ma swoje szerokie zastosowanie. Właściwie w każdej sytuacji konfliktu, trudności w porozumieniu lub w potrzebie dokonania ustaleń, wprowadzenia nowych rozwiązań można ją zastosować.

### Najpowszechniejsze wykorzystanie mediacji:

#### 1. Sprawy rodzinne:

- konflikty małżeńskie (o ile nie są wskazane do terapii);
- spory wynikające z gospodarowania współwłasnością (np. sprawy spadkowe);
- konflikty między rodzicami i dziećmi (także dorosłymi dziećmi);
- pomoc w uzgodnieniu zasad opieki nad członkami rodziny chorymi, niepełnosprawnymi lub w podeszłym wieku.

#### 2. Sprawy rozwodowe:

- sposób rozstania, rodzaj pozwu z orzekaniem lub bez orzekania o winie;
- władza rodzicielska i miejsce zamieszkania dziecka;
- kontakty dziecka z rodzicem, który nie będzie sprawował bezpośredniej opieki nad nim;
- sposób korzystania ze wspólnego mieszkania po rozwodzie;
- wysokość alimentów.

#### 3. Sprawy o podział majątku po rozwodzie

<sup>22</sup> A. Gójska, V. Huryń, Mediacja w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych, Warszawa 2007, s.25

#### 4. Sprawy związane z opieką nad dziećmi po rozwodzie orzekane przez sądy rodzinne:

- sprawy o ustalenie kontaktów z dzieckiem;
- sprawy o zmianę wyroku rozwodowego w części dotyczącej rozstrzygnięcia o władzy rodzicielskiej nad wspólnymi małoletnimi dziećmi rozwiedzionych małżonków;
- wypracowanie planu opieki rodzicielskiej<sup>23</sup>.

#### 5. Inne sprawy:

- zakres współpracy rodziny biologicznej z rodziną zastępczą/adopcyjną;
- konflikty sąsiedzkie;
- z zakresu prawa karnego – formy zadośćuczynienia;
- z zakresu postępowania w sprawach nieletnich – forma sprawiedliwości naprawczej;
- z zakresu prawa gospodarczego oraz cywilnego.

W potocznym myśleniu o mediacji utarły się stereotypy, że pewne kwestie nie nadają się do mediacji. Pragniemy w tym miejscu podkreślić, że nie istnieją jednoznaczne stanowiska w tym zakresie. **To mediator, po podjętym kontakcie z potencjalnymi stronami podejmuje ostateczne decyzje, w jakim zakresie oraz czy w ogóle w danym przypadku mediacja jest możliwa.** Istnieją jednak pewne ograniczenia w jej stosowaniu, w następujących sytuacjach:

- kiedy jedna z osób lub obydwie są uzależnione od alkoholu lub narkotyków;
- kiedy w rodzinie ma miejsce długotrwała przemoc;
- kiedy jakieś niedawne traumatyczne przeżycia i bardzo silne emocje uniemożliwiają efektywne uczestniczenie w mediacji jednej lub obu stronom konfliktu;
- kiedy któraś ze stron cierpi na chorobę psychiczną lub silne zaburzenia emocjonalne;
- kiedy ktoś chce wykorzystać mediację do zaognienia konfliktu lub posłużyć się nią do osiągnięcia jakichś ukrytych celów (np. zdobycia informacji, dokumentów, uzyskania zgody drugiej strony na jakieś rozwiązanie, ukrywając przy tym swoje prawdziwe intencje);
- kiedy różnica sił między stronami konfliktu sprawia, że w praktyce nie jest możliwe osiągnięcie porozumienia korzystnego dla obydwu stron;
- kiedy dla jednej lub obu stron droga sądowa byłaby bardziej korzystna;
- kiedy żadna ze stron nie bierze pod uwagę możliwości ugodowego załatwienia spornych kwestii.

Aby mediacja była skuteczna obie strony muszą racjonalnie podchodzić do omawianych kwestii oraz z pełną świadomością podejmować zobowiązania.

W sytuacjach przytoczonych przeciwwskazań mediator ma obowiązek rozpoznać czy są to chwilowe ograniczenia, czy też trwałe niezdolności do podejmowania decyzji.

<sup>23</sup> Więcej na temat zobacz: K. Wojtanowicz, Mediacje rodzinne jako sposób na rozwiązywanie konfliktów w rodzinie, w: A. Błasiak, E. Dybowska (red.), Wybrane zagadnienia pedagogiki rodziny, Kraków 2010, s.275

Jakkolwiek obie strony mogą przejawiać – i zwykle na poziomie deklaracji przejawiają - wysoką motywację do poszukiwania rozwiązań, to trwając np. w uzależnieniu lub współuzależnieniu nie są w stanie faktycznie wywiązać się z odpowiedzialności związanej z tym procesem<sup>24</sup>. W takich sytuacjach mediator jasno określa granice mediacji oraz w ramach dzielenia się własną wiedzą ekspercką może wskazać inne możliwości skorzystania z pomocy (terapia, pomoc specjalisty uzależnień, psychiatry, psychologa), tak aby strony mogły podjąć samodzielną decyzję o najodpowiedniejszej formie pomocy dla siebie.

Skuteczność mediacji jest oceniana według różnych badań na poziomie 50-80%. **Najczęściej wskazywanymi korzyściami dla stron uczestniczących w mediacji są:**

- poczucie własnej siły i możliwości poradzenia sobie z własnymi problemami;
- stworzenie możliwości wzajemnego wysłuchania, ujawnienia i zrozumienia potrzeb;
- wypracowanie rozwiązań odpowiadających na własne i partnera potrzeby;
- szczegółowe doprecyzowanie rozwiązań, które określają zobowiązania obu stron;
- większa gotowość i zaangażowanie w realizację wypracowanych rozwiązań,
- udział wspierającego i nieoceniającego mediatora.

### **Rola pracownika socjalnego w wykorzystaniu mediacji**

Odnosząc się do zasad obowiązujących w mediacji warto podjąć rozważania w jakim zakresie pracownik socjalny sam może pełnić funkcję mediatora, a w jakim zakresie powinien odwołać się do współpracy z „zewnątrzem”, na co dzień nie związanym z rodziną mediatorem. Oczywiście wskazanym jest, aby pracownik socjalny posiadał wiedzę z zakresu mediacji, rozwiązywania konfliktów, negocjacji, szerokie umiejętności komunikacyjne oraz w swojej codziennej pracy je wykorzystywał. Również w bieżącej działalności może on wchodzić w rolę mediatora, a już z całą pewnością negocjatora, pamiętając, że powinien tych czynności dokonywać w sposób etyczny i zgodny z zasadami mediacji. Warto jednak pamiętać, że pomimo możliwości funkcjonowania pracownika w wielu rolach jednocześnie, bywają sytuacje konfliktowe, w których trudno będzie zbudować postawę bezstronnego i neutralnego mediatora i wtedy korzystniej będzie skierować rodzinę do „zewnątrznego” mediatora lub mediatora zatrudnionego w tym samym ośrodku, lecz nie zaangażowanego w bezpośrednią pracę z rodziną. Wskazaniem więc jest, aby w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej funkcjonowali mediatorzy, którzy w swoich działaniach będą wspierać rodziny i podejmować codzienną współpracę z pracownikami socjalnymi. W tych sytuacjach rola pracownika socjalnego jest również bardzo ważna. Będzie on bowiem inicjatorem wykorzystania tej metody oraz pierwszym informatorem rodziny o jej oddziaływaniu, warunkach i korzyściach jakie rodzina może wypracować. Więc wszechstronna wiedza na temat mediacji i w tym przypadku jest również bardzo istotna<sup>25</sup>.

<sup>24</sup> A.Gójska, V.Huryn, Mediacja w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych, Warszawa 2007, s.37

<sup>25</sup> Więcej na temat zobacz: Mediacje rodzinne w praktyce, ROPS, Kraków 2008 oraz Mapa pomocy rodzinie w kryzysie, ROPS 2009. Wersje elektroniczne dostępne na stronie [www.rops.krakow.pl](http://www.rops.krakow.pl).

## [ Asystent rodziny ]

Wraz z wejściem w życie *Ustawy o wpieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej* coraz częściej zostaje do systemu wsparcia rodziny zaangażowany asystent. Słowo asystent oznacza osobę, która towarzyszy drugiej osobie w jej życiu, w jej wzrastaniu, w pokonywaniu trudności życiowych. Towarzyszyć oznacza nawiązanie relacji, w której osoba bardziej doświadczona pomaga stworzyć dla tej mniej doświadczonej optymalne warunki rozwoju, które ostatecznie doprowadzą jednostkę do maksymalnie możliwej autonomii i samodzielności.

Idea asystenta rodziny zrodził się z faktu, że coraz więcej rodzin a także jednostek doświadcza bezradności i nie zaradności życiowej oraz wychowawczej. Asystent rodziny dociera do tych rodzin, które nie są w stanie samodzielnie zaspokoić swoich potrzeb egzystencjalnych, psychicznych, rozwojowych i duchowych. Często rodziny te zagrożone są wykluczeniem społecznym lub w swojej codzienności doświadczają dysfunkcyjności.

Zasadniczą metodą postępowania asystenta rodziny jest podążanie za rodziną, za jej członkami i wspieranie ich na drodze do zmiany oraz uzyskania pełnej samodzielności życiowej. Asystent rodziny pracuje z całą rodziną. Nie można bowiem pomóc jednej osobie w rodzinie nie pomagając pozostałym. Rozumiejąc rodzinę jako system staje się jasne, że dysfunkcja jednego członka systemu powoduje, że nie działa w pełni cały system. Problemy poszczególnych osób w rodzinie są zwykle ze sobą ściśle powiązane. Charakterystyczne dla pracy asystenta rodziny jest to, że pracuje on w miejscu zamieszkania rodziny i w miejscu, które rodzina wskaże.

## [ Funkcje asystenta rodziny ]

Główne zadania i obowiązki asystenta rodziny wskazał ustawodawca. Analizując pracę asystenta można wyodrębnić następujące funkcje, które realizuje w swojej pracy z rodziną:

- wsparcia psychiczno-emocjonalnego;
- diagnostyczno-monitorującą;
- opiekuńczą;
- doradczą;
- mediacyjną;
- wychowawczą;
- motywująco-aktywizującą;
- koordynacji działań skierowanych na rodzinę.

Zgodnie z ustawą z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (art. 15.1) do zadań asystenta rodziny należy:

- 1) opracowanie i realizacja planu pracy z rodziną we współpracy z członkami rodziny i w konsultacji z pracownikiem socjalnym;
- 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;
- 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.

Asystent rodziny, aby z powodzeniem zrealizować nałożone na niego zadania musi posiadać wszechstronną wiedzę, umiejętności i kompetencje oraz bogate doświadczenie życiowe. Istotnym wyznacznikiem powodzenia w pracy asystenta jest jego harmonijna współpraca z pracownikiem socjalnym. Pracownik socjalny w równej mierze odpowiedzialny za rodzinę nie może postrzegać asystenta rodziny jako swojego „wysłannika”, „przekaznika informacji”, „narzędzie kontroli i nadzoru”. Asystent rodziny musi być postrzegany zarówno przez pracownika socjalnego jak i rodzinę również jako jej „ambasador”, „rzecznik” i „orędownik”.

Determinantem pracy i efektywności podejmowanych przez asystenta działań jest również liczba powierzonych mu do współpracy rodzin. Ustawowa liczba do 20 rodzin, z którymi może podejmować pracę asystent jest jak wskazuje praktyka zbyt wygórowana. Optymalną liczbą dla zaspokojenia potrzeb rodziny i administracji byłaby praca z 8 do 10 rodzin.

## TERAPIE PSYCHOLOGICZNE – FORMY TERAPII

„Człowiek nie może niczego nauczyć drugiego człowieka, może mu tylko dopomóc w wyszukiwaniu prawdy we własnym sercu, jeśli ją posiada.”

Augustyn z Hippony

Podejmując pracę z rodziną dysfunkcyjną, niewydolną wychowawczo pracownik socjalny często ma do czynienia z jednostką lub osobami będącymi w terapii psychologicznej lub z osobami, które pomocy terapeutycznej potrzebują. Mówiąc o pomocy psychologicznej mamy na myśli pomoc profesjonalną, czyli prowadzoną przez osoby do tego przygotowane, posiadające kompetencje w zakresie problemu jednostki. Kompetencje pozwalające na trafne rozpoznanie problemu i zaplanowanie a także zrealizowanie oraz poddanie krytycznej ewaluacji podjętych wobec jednostki działań<sup>26</sup>. Kierując jednostkę do pomocy psychologicznej lub psychoterapeutycznej pracownik socjalny musi wziąć pod uwagę poziom gotowości jednostki czy rodziny do przyjęcia oferowanej pomocy i poddania się jej. Owa gotowość warunkowana jest dwoma elementami: poziomem gotowości do zmiany i poziomem gotowości do skorzystania z oferty pomocy. Jednym z istotnych elementów tej dojrzałości jest dojrzałość biologiczna, czyli możliwość sprostania stawianym wymaganiom ze względu na wiek. Ważne też w skorzystaniu z pomocy psychoterapeutycznej jest dojrzałość intelektualna, emocjonalna i prospołeczna. Istotą pomocy psychologicznej i terapeutycznej jest również przygotowanie otoczenia, pozostałych członków rodziny do przyjęcia oferty pomocy. Jeżeli taki zjawisko nie nastąpi może się okazać, że najbliższe otoczenie jednostki nie będzie w stanie jej wspierać i wzmacniać efektów przez nią osiągniętych, często efektów osiągniętych przez jednostkę z wielkim mozołem we współpracy z psychologiem. Zatem zadaniem pracownika socjalnego jest przygotowywanie osoby i jej najbliższego otoczenia, rodziny, do przyjęcia oferowanej pomocy i jednocześnie takiego jej modyfikowania by była jak najlepiej dopasowana do potrzeb jednostki. Zadania pracownika socjalnego w tym zakresie koncentrowałby się na wzmacnianiu motywacji, pobudzenia zainteresowania zmianą, aktualizacją różnych zasobów i przede wszystkim wskazania podjęcia terapii jako przestrzeni rozwoju<sup>27</sup>.

Formy terapii to swoiste rodzaje pomocy odnoszą się do osoby lub grupy osób będącymi odbiorcami. Formy terapii mogą także oznaczać środki za pomocą których prowadzona jest terapia.

<sup>26</sup> Por. H. Sęk, A. I. Brzezińska, *Podstawy pomocy psychologicznej*, w: *Psychologia akademicka - podręcznik*, red. J. Strelau, D. Doliński, GWP, Gdańsk 2010, s. 736 (735-784).

<sup>27</sup> Por. tamże, z. 743-744.



## [ Terapia indywidualna ]

Niewątpliwie najpopularniejszą formą terapii jest terapia indywidualna, gdzie kontakt pacjenta z terapeutą jest jeden na jeden. Terapia indywidualna polega na bezpośrednim kontakcie pacjenta z terapeutą. Ten kontakt pacjenta z terapeutą stanowi ważny czynnik leczący w procesie psychoterapii. Ta forma terapii zapewnia klientowi (pacjentowi) najwyższy poziom ufności, prywatności, uwagi, bliskości i bezpieczeństwa<sup>28</sup>.

## [ Terapia rodzinna ]

Terapia rodzinna może być pomocna i użyteczna w takich sytuacjach, kiedy inne strony/osoby z rodziny mają wyraźny udział w problemach klienta. Ma to istotne znaczenie zwłaszcza wtedy, że gdy jednostka która podejmuje leczenie nadal pozostaje w zaburzonej rodzinie wtedy terapia bywa zwykle nieskuteczna.

Terapia rodzinna to podejście terapeutyczne, traktujące rodzinę jako całość, bez wydzielenia w niej poszczególnych osób jak to ma miejsce w terapii indywidualnej<sup>29</sup>. Terapia rodzin posiada wiele odmian i nurtów. Terapia rodzina traktowana jest jako jeden z możliwych sposobów pomocy poszczególnym osobom. Odrębną jednak formą jest systemowa terapia rodziny gdzie patologię czy nieprawidłowość funkcjonowania przypisuje się całemu systemowi rodzinnemu a nie tylko jednostce w rodzinie<sup>30</sup>.

Jak rozpoznać, że dana rodzina wymaga terapii rodzinnej. Jednym z pierwszych sygnałów zdaje się być problem ze zrozumieniem przez jednostkę jej miejsca i roli w danym systemie rodzinnym. Terapia pozwala na refleksję i dokonanie analizy własnych przekonań, znaczeń i zachowań, których zrozumienie i nazwanie pomaga wyjaśniać rzeczywistość relacji w jakich funkcjonuje. Terapia taka może być potrzebna zwłaszcza wtedy jeżeli rodzina nie jako system powiązanych ze sobą osób nie poradziła sobie z funkcjonowaniem na kolejnym etapie cyklu życia rodzinnego. Może to mieć miejsce np. wtedy gdy nastolatek nie potrzebuje i nie chce już przebywać z rodzicami, jest bardzo samodzielny w troszczeniu o swoje sprawy a rodzic nadal chce nim sterować tak jak tego potrzebuje siedmiolatek. Zwykle są to problemy związane z granicami, bliskością, kontrolą, dyscypliną, opiekuńczością czy nadopiekuńczością, a nade wszystko są to sprawy związane wychowaniem dzieci. Często zmiany jakie zachodzą u poszczególnych osób – członków systemu rodzinnego stwarzają

<sup>28</sup> Por. C. Feltham, *Formy terapii*, w: *Psychoterapia i poradnictwo*, red. C. Feltham, I. Horton, GWP, Sopot 2013, s. 61.

<sup>29</sup> Por. A. S. Reber, E. S. Reber, *Słownik psychologii*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2005, s. 660.

<sup>30</sup> Por. B. Tryjarska, *Terapia rodzin*, w: *Psychoterapia praktyka – podręcznik akademicki*, red. L. Grzesiuk, Eneteia Wydawnictwo Psychologii i Kultury, Warszawa 2006, s. 75.

nową rzeczywistość dla jednostki a tym samym i dla całego systemu rodzinnego. W związku z tym nowa rzeczywistość wymaga nowych struktur i nowych sposobów funkcjonowania. Wytworzenie owych nowych sposobów funkcjonowania nie zawsze jest łatwe i nie każdy system rodzinny jest w stanie sobie sam z nimi poradzić. W takiej sytuacji terapia rodzinna może stanowić skuteczną formę pomocy.

## [ Terapia grupowa ]

Terapia grupowa to proces leczenia i zmiany jaki zachodzi w jednostce pod wpływem grupy. Ten rodzaj terapii uwzględnia interakcje między uczestnikami grupy, które to interakcje stanowią istotny a może wręcz podstawowy czynnik leczący. Specyfikę tych interakcji stanowią specyficzne normy kreowane przez grupę, które stanowią siłę napędową terapii i wykorzystywane są w celu prowokowania pożądaných zmian u uczestników takiej terapii grupowej<sup>31</sup>. Istotą terapii grupowej jest możliwość odkrycia przez klienta, że inne osoby również doświadczają podobnych problemów. Prowadzi to do tego, że osoby będące w terapii grupowej wzajemnie się akceptują. W terapii grupowej osoby mogą otrzymać od innych uczestników terapii, nie tylko od terapeuty, pomoc i zrozumienie. Mogą także korzystać z doświadczeń i spostrzeżeń innych osób, które doświadczają również trudności egzystencjalnych. Terapia grupowa może służyć jako łącznik między terapią indywidualną a codziennością<sup>32</sup>. Często grupy terapeutyczne funkcjonują jako grupy wsparcia w zasadzie już po zakończeniu terapii. Najbardziej znanymi formami terapii grupowej są grupy Anonimowych Alkoholików (grupy AA), grupy Al-Anon, grupy Alteen, grupy anonimowych narkomanów, grupy DDA, grupy DDD.

Warto zauważyć, że pracownik socjalny jest często pierwszą osobą lub jedną z pierwszych, które są w stanie zauważyć, że jednostka czy rodzina potrzebuje profesjonalnej pomocy psychologicznej i terapeutycznej. Znajomość podstawowych procesów zachodzących w systemie rodzinnym, ich prawidłowość lub dysfunkcyjność pozwoli na właściwe zmotywowanie do przyjęcia pomocy oraz odpowiedniego jej ukierunkowania. Pomocne może się okazać wcześniejsze opracowanie z 2012 roku *Teoria systemowej pracy z rodziną*.

<sup>31</sup> Por. B. Tryjarska, *Psychoterapia grupowa*, w: *Psychoterapia praktyka – podręcznik akademicki*, red. L. Grzesiuk, Eneteia Wydawnictwo Psychologii i Kultury, Warszawa 2006, s. 17.

<sup>32</sup> Por. C. Feltham, *Formy terapii*, dz. cyt., s. 62.

## METODA SKONCENTROWANA NA ROZWIĄZANIACH

„Nie zastanawiaj się nad problemem,  
myśl o rozwiązaniu”.

Terry Goodkind

Praca socjalna metodą Skoncentrowaną na Rozwiązaniach (ang. Solution Focused Approach SFA) wywodzi się z podejścia terapeutycznego, które nazywane jest krótkoterminową terapią skoncentrowaną na rozwiązaniach.

Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach jest metoda znajdowania rozwiązań dla sytuacji problemowych, w zasadzie niezależnie od natury samego problemu, bez odwoływania się do analizy przyczyn danego problemu, jego natury i podłoża. W tym podejściu akcent położony jest na rozważenie pożądanego stanu, dla którego jednostka, rodzina chce rozwiązania problemu.

Centralna filozofia w tym podejściu to skupia się wokół trzech haseł<sup>33</sup>:

- Jeśli się coś nie zepsuło – nie naprawiaj tego;
- Jeśli coś działa – rób tego więcej;
- Jeśli coś nie działa – nie rób tego więcej, rób coś innego.

Jeżeli coś się nie zepsuło to nie naprawiaj tego oznacza, że nie należy zmieniać tego co się sprawdza, co przynosi korzyści i spodziewane skutki. Jeżeli pracownik socjalny uzna, że jakieś konkretne zachowania nie pogarszają sytuacji rodziny lub wręcz z mniejszają jej dysfunkcyjność to nie należy ich zmieniać. Nie ma potrzeby gruntownej zmiany wszystkich zachowań, zwłaszcza tych, które działają<sup>34</sup>.

Jeżeli coś działa to rób tego więcej wskazuje na to, że warto powtarzać jak najczęściej czynności i zachowania, co do których pracownik socjalny jest przekonany, że są pomocne rodzinie. Często człowiek wie co robić wobec jakiegoś problemu, tylko czasami jest nieświadomy tego, że to pomaga i działa<sup>35</sup>.

<sup>33</sup> Por. J. Szczepkowski, *Terapia młodzieży z problemem narkotykowym. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Akapit, Toruń 2007, s. 64-65.

<sup>34</sup> Por. tamże, s. 64.

<sup>35</sup> Por. tamże, s. 64-65.

Jeżeli coś nie działa to nie rób tego więcej. Rób coś innego. W myśl tej zasady pracownik socjalny powinien pomóc wydobyć rodzinie czy jej poszczególnym członkom na światło dzienne to co nie działa. Powinno to mieć miejsce w takich sytuacjach, kiedy podejmowane przez klienta nie przynoszą pożądanych skutków. Należy wtedy poszukać innego, prostszego rozwiązania. Czasem proste rozwiązania są najbardziej skuteczne<sup>36</sup>.

## **〔 Założenia metody Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach i jej zadania 〕**

Specyficzne dla omawianej metody jest rozumienie samego procesu zmiany. Wręcz czasami można mieć wrażenie, że jedyne co pewne w tym podejściu to zmiana, gdyż wszystko się zmienia.

Kilka podstawowych założeń tej metody<sup>37</sup>:

- Koncentracja na rozwiązaniach, a nie na problemach;
- Każdy klient jest niepowtarzalny;
- Przywiązywanie wagi do celów klienta;
- Klienci dysponują zasobami wystarczającymi do dokonania zmiany;
- Zawsze istnieją wyjątki od problemu.

Pracownik socjalny podejmując pracę z rodziną metodą Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach powinien rozpocząć od rozpoznania zasobów rodziny. Pomocne w tym będzie umiejętność zadawanie pytań i wylapywanie z odpowiedzi klienta jego zasobów. Następnym zadaniem istotnym w pracy z rodziną jest tzw. komplementowanie i informacja zwrotna. W czasie pracy z klientem, zwłaszcza na zakończenie spotkania lub jakiegoś etapu istotne jest udzielanie mu informacji zwrotnej lub komplementu. Chodzi o to aby pracownik socjalny docenił, podkreślił, wzmocnił i przeformułował informacje podane przez klienta poprzez wskazywanie mu w jego wypowiedzi tych faktów, zdarzeń i działań, które mogą mieć wpływ na rozwiązanie problemu lub zmianę sytuacji. Głównym motywem pracy w takim podejściu jest ukierunkowanie na cele. Cele wskazują kierunki zmian i rozwiązań. Powinny one zostać wyznaczone już na początku pracy z rodziną. Cele w tej metodzie stanowią także punkty orientacyjne, które wytyczają drogę do zmiany. W wyznaczaniu celów i pozostaniu im wiernym pomocne jest ponownie umiejętność zadawanie pytań przez pracownika socjalnego. Pytania powinny koncentrować się na rozwiązaniach w taki sposób, aby klient potrafił wskazać kolejne kroki ku zmianie. Charakterystyczne dla metody Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach jest zadanie pytania o cud. Ma ona ułatwić klientowi wyobrażenie sobie przyszłości bez problemu. Pytanie o cud pomaga, gdy klient, rodzina utkną w martwym punkcie

<sup>36</sup> Por. tamże, s. 65.

<sup>37</sup> Por. J. Szczepkowski, *Praca socjalna. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach*, Akapit, Toruń 2010, s. 61-62.

i nie potrafią sobie wyobrazić sytuacji, że problem jest rozwiązany. Zadanie na przykład pytania „co by się musiało stać, aby Pan przestał pić?” i odpowiedź klienta stanowi podstawę do dalszej pracy. Kolejnym zdaniem dla pracownika socjalnego w tej metodzie to szukanie wyjątków. Wyjątki to takie chwile, gdy dochodzi do pożądanego zachowań lub takie momenty kiedy zachowania niepożądane nie występują. Pracownik socjalny pomaga rodzinie znaleźć i przeanalizować wyjątki, aby w efekcie doprowadzić do tego by te sytuacje nie były tylko wyjątkami tylko celowo występującymi zachowaniami. Poszukiwanie wyjątków jest istotne gdyż zwykle jest tak, że rodzina czy klient nie doświadcza lub nie tkwi w sytuacji problemowej nieustająco, mimo, że pozornie tak to może postrzegać. Zadanie dla pracownika socjalnego w tej metodzie stanowią także pytania skalujące. Dają one możliwość zmierzenia oraz zbadania problemów i możliwości w taki sposób, aby osiągnięcie celu i zmiany rozbić na mniejsze kroki. Skalowanie może pomóc w ustrukturalizowaniu pracy z rodziną. Chodzi w tym o wykorzystywanie stwierdzeń klienta do budowy skali odpowiadającej jego celowi. Przewyciężanie własnej trudności, podejmowanie pracy nad zmianą własnego życia powoduje że klient skupia się na teraźniejszości i uporaniu się z przeszłością. Dlatego pracownik socjalny staje w tej metodzie przed kolejnym zadaniem jakim są pytania o radzenie sobie. Należy wskazać rodzinie te zachowania, które sprawiają, że jakoś sobie radzi. Jeżeli klient lub rodzina mimo wielu prób, pytań, poszukiwania wyjątków, skalowania nie potrafi zmienić swojej sytuacji to zadaniem pracownika socjalnego jest pomóc w eksternalizacji problemów. Stworzenie takiej sytuacji, kiedy klient będzie mógł popatrzeć na problem niejako z zewnątrz<sup>38</sup>.

Pracownik socjalny podejmując pracę z rodziną metodą Podejście Skoncentrowane na Rozwiązania bardziej skupia się na potrzebach rodziny niż na jej problemach. Zwraca uwagę na jego zasoby i mocne strony a nie na deficyty, zaburzenia i dysfunkcje. Zauważa przede wszystkim jego dotychczasowe osiągnięcia i w pewnym sensie ignoruje porażki. Pomaga dostrzec rodzinie wyjątki od sytuacji problemowej a nie rozmawia o częstotliwości występowania i rozmiarach problemu. W czasie spotkań z rodziną wyraźnie nakreśla i buduje pożądaną przyszłość a nie wraca do mrocznej i odbierającej siły przeszłości.

---

<sup>38</sup> Por. J. Kienhuis, M. Fletcher, P. Rademakers, J. de Ruyter, *Wprowadzenie, w: Klient ekspertem. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach i jego zastosowanie w Polsce*, red. J. Kienhuis, T. Świtek, Instytut Socjologii UJ, Kraków 2007, s. 13-15.

## SZKOŁA DLA RODZICÓW I WYCHOWAWCÓW

„Rodzice są jak ogrodnicy, którzy kupują nasiona. Tyle że w przypadku dzieci nie ma takich ładnych torebeczek, gdzie widać, co z każdego nasionka wyrośnie, i instrukcji jak się o to nasionko troszczyć. Wszystko jest wymieszane, wsadza się rękę do worka i bierze co popadnie. Gdy rodzice zaczynają hodować swoje nasionko, to mogą mieć marzenie, by wyrósł z niego dąb. Ale może się okazać, że zasadzili bratek. I wtedy rodzic, który się uprze przy dębnie, będzie próbował z bratka zrobić dąb. A w rezultacie nie będzie ani dębny, ani bratka. Wyhoduje jakąś hybrydę, coś bardzo nieszczyśliwego. I skrzywdzi to nasienie. Mądry rodzic w takiej sytuacji dowie się jak hodować bratki, i zrobi wszystko, by jego bratek był jak najbardziej udany.”

Augustyn z Hippony

Z dysfunkcyjnej rodziny, rodziny dysharmonijnej, niewydolnej wychowawczo, rodziny patologicznej młody człowiek wychodzi w dorosłe życie z całym bagażem doświadczeń i przeżyć, ze swoją historią, która może stanowić kapitał albo obciążenie<sup>39</sup>. Obciążeniem jest wtedy, jeżeli atmosfera wychowawcza nacechowana jest obcością i brakiem bliskości. Kapitałem będzie wtedy, kiedy młody człowiek wyniesie z domu rodzinnego poczucie bezpieczeństwa, umiejętność wyrażania uczuć i zdolność do wytyczania granic własnego „ja”. Zadaniem pracownika socjalnego jest między innymi tak pomóc rodzinie, aby to co dzieci wynoszą z domu stało się dla nich kapitałem a nie obciążeniem.

Wprowadzanie w życie i wychowanie na człowieka z poczuciem wartości i własnej godności proponuje *Szkoła dla Rodziców i Wychowawców*. Zrodziła się ona z koncepcji z koncepcji Thomasa Gordona opisanej w serii książek *Wychowanie bez porażek* oraz koncepcji Dr Haima Ginot opracowanej w serii poradników przez Adele Faber i Elanie Mazlish. Poradniki te noszą następujące tytuły (w kolejności powstawania): *Wyzwoleni rodzice – wyzwolone dzieci, Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały, jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły, Rodzeństwo bez rywalizacji, jak pomóc własnym dzieciom żyć w zgodzie, by samemu żyć z godnością, Jak mówić, żeby dzieci się uczyły w domu i w szkole, Jak mówić do nastolatków żeby nas słuchały, jak słuchać żeby z nami rozmawiały*.

W oparciu o pomysły zawarte w wyżej wymienionych pozycjach i praktyczne doświadczenia polskich rodziców powstał w Polsce program, który w swojej ostatecznej wersji przyjął się pod nazwą

<sup>39</sup> *Zeszyty metodyczne 6 – dla uczestników warsztatów Szkoła dla Rodziców i Wychowawców*, oprac. A. Zajic, CMPPP, Warszawa 2008, s. 5.

Szkoła dla Rodziców i Wychowawców<sup>40</sup>. Program powstał z myślą o rodzicach, którzy doświadczają kłopotów wychowawczych z dziećmi oraz o rodzicach, którzy poszukują wiedzy i dobrych wzorców wychowawczych, chcą uniknąć błędów wychowawczych i profilaktycznie zapobiegać ich skutkom. Praktyka wychowawcza pokazała, że równie skuteczny i pożyteczny może być dla wychowawców i nauczycieli. Stąd przydatna jego znajomość dla pracowników socjalnych, którzy z jednej strony sami mogą wykorzystać proponowane w tej metodzie sposoby. Z drugiej strony może zaproponować ją rodzinie, z którą pracuje, jeżeli uzna, że ta metoda pomoże lepiej i bardziej funkcjonalnie żyć tej rodzinie.

W metodzie *Szkoła dla Rodziców i Wychowawców* wychowanie nie jest procesem dyktatury i kontroli, a wchodzeniem przez wychowawcę i rodzica w aktywność dziecka jako życzliwy doradca, obserwator i towarzysz. Jest to sposób satysfakcjonującego bycia z dzieckiem, które może stawać się źródłem radości z bycia obecnym przy dojrzewaniu i dorastaniu drugiego człowieka<sup>41</sup>.

Istota *Szkoły dla Rodziców* opiera się na dialogu między rodzicami a dziećmi. Dialog ułatwia komunikację między ludźmi, która umożliwia budowanie relacji między ludźmi. Więź pomiędzy rodzicami i dziećmi jest podstawową profilaktyką, tworząc płaszczyznę porozumienia. Silna więź z rodzicami obok zainteresowania rodziców nauką szkolną dzieci, regularnymi praktykami religijnymi oraz poszanowaniem norm, praw, wartości społecznym i autorytetów stanowi główny czynnik chroniący młodego człowieka od podejmowania zachowań ryzykownych i zatracaniem własnego człowieczeństwa<sup>42</sup>.

## 【 Założenia Szkoły dla Rodziców i Wychowawców 】

*Szkoła dla Rodziców i Wychowawców* posiada swoistą filozofię, którą chce przekazać uczestnikom w trakcie swoich zajęć. Podstawowym założeniem jest **kochać i wymagać**, tyle samo miłości ile wymagań. Relacja wychowawcza jest pełna, kiedy zaistnieje zarówno miłość oraz normy i zasady. Kiedy miłość jest pozbawiona rozsądku oraz realistycznych wymagań i daje tylko bezwarunkową akceptację, krzywdzi dziecko. Tworzy bowiem w ten sposób obraz świata idealnego, który nie istnieje. Natomiast kiedy wymagania pozbawione zostaną miłości to dziecko przyzwyczajane jest do życia i walki w trudnym świecie, co w efekcie prowadzi do chłodu emocjonalnego<sup>43</sup>.

Kolejnym założeniem koncepcji *Szkoły dla Rodziców i Wychowawców* jest postrzeganie w wychowaniu trzech dróg: 1) wygrana rodzic – przegrana dziecko, czyli władza; 2) przegrana rodzic

<sup>40</sup> J. Sakowska, *Praca z rodzicami*, w: *Psychologia praktyczna w systemie oświaty*, CMPPP i MEN, Warszawa 1999, s. 44.

<sup>41</sup> Por. E. Dybowska, „*Szkoła dla Rodziców i Wychowawców*” *wychowaniem do dialogu*, w: *Wybrane problemy pedagogiki rodziny*, red. A. Błasiak, E. Dybowska, Wydawnictwo WAM, WSFP „Ignatianum”, Kraków 2010, s. 296.

<sup>42</sup> Por. A. Arendarska, K. Wojcieszek, *Przygotowanie profilaktyki domowej*, PARPA, Warszawa 2003, s. 31.

<sup>43</sup> Por. A. Błasiak, *Mądra miłość*, „Posłaniec” 137 (2008) 5, s. 55.

– wygrana dziecko, czyli uległość; 3) nie ma wygranych, nie ma przegranych, czyli dialog. *Szkoła dla Rodziców* proponuje dialog jako drogę wychowania.

*Szkoła dla Rodziców* zmierza także do zmiany powszechnie panującej mentalności polegającej na tym, że aby inni zmienili swoje zachowanie, również dzieci, to trzeba zrobić coś, aby je zmienić. Jeżeli dorośli, rodzice i wychowawcy, chcą, aby dzieci zmieniły swoje zachowanie potrzeba zmienić sposób podejścia do dziecka, na taki, który będzie okazywaniem szacunku i poszanowania godności każdej osoby, zarówno dziecka jak i dorosłego. Oznacza to w praktyce, że aby zmienić dziecko, trzeba rozpocząć od zmiany siebie samego<sup>44</sup>.

Kolejną zasadą *Szkoły* jest potrzeba zrozumienia, że zadanie rodziców i wychowawców nie polega na tym, aby dzieci czuły się szczęśliwe, ale na tym, żeby stały się w pełni człowiekiem. Być w pełni człowiekiem to znaczy znać i akceptować siebie w pełni jako osobę, znać granice własnej wolności, być zdolnym do budowania relacji.

Według *Szkoły dla Rodziców* istnieje konieczność zaakceptowania odrębności każdej osoby. Takie założenie uwalnia od uogólnień, takich jak: każdy, wszyscy, zawsze, nigdy oraz uczy spostrzegania wolnego do ocen. W ten sposób pozwala się drugiej osobie na bycie w pełni sobą.

Sposób komunikacji między ludźmi według *Szkoły dla Rodziców* powinien spełniać dwa warunki: wypowiedzi nie naruszają szacunku do samego siebie, ani do dziecka, ani rodziców; okazanie zrozumienia poprzedza rady i polecenia. Dlatego komunikatem, który jest stosowany to w tym sposobie porozumiewania się jest komunikat nazywany w komunikacji interpersonalnej jako „komunikat ja”. „Komunikat ja” jest przeciwieństwem „komunikatu ty”, który nacechowany jest agresją i krytyką drugiej osoby.

## 【 Tematyka Szkoły dla Rodziców i Wychowawców 】

Program powstał z myślą o rodzicach, którzy doświadczają kłopotów wychowawczych z dziećmi oraz o rodzicach, którzy poszukują wiedzy i dobrych wzorców wychowawczych, chcą uniknąć błędów wychowawczych i profilaktycznie zapobiegać ich skutkom.

Program *Szkoły* uczy budowania relacji między ludźmi w duchu podmiotowości i dialogu ze szczególnym odniesieniem do sytuacji wychowawczej w rodzinie, szkole i instytucjach oświatowych i wychowawczych.

<sup>44</sup> Por. Por. E. Dybowska, „*Szkoła dla Rodziców i Wychowawców*” *wychowaniem do dialogu*, dz. cyt., s. 296.



Tematyka pierwszej części *Szkoły dla Rodziców i Wychowawców* dotyczy budowania relacji dorosły dziecko. Podejmuje następujące zagadnienia<sup>45</sup>:

- wyrażanie przez dorosłych oczekiwań i ograniczeń tak, aby były przez dziecko respektowane;
- poznawanie, rozumienie, i akceptowanie uczuć własnych i dziecka w duchu poszanowania godności osobistej;
- aktywne, wspierające słuchanie;
- motywowanie dziecka do współdziałania i efektywnej współpracy;
- modyfikowanie niepożądanych lub nieodpowiednich zachowań dziecka bez stosowania przemocy, poprzez poszukiwanie lepszych niż kara sposobów uczenia dziecka samodyscypliny;
- uwalnianie siebie i dziecka od ograniczającego lub wręcz zaburzającego rozwój osobowości „funkcjonowania w rolach” zarówno w domu jak i szkole;
- wspieranie procesu usamodzielniania się dziecka;
- budowanie realnego poczucia własnej wartości dziecka;
- konstruktywne rozwiązywanie konfliktów;
- dostrzeganie mocnych stron i wysiłków dziecka;
- akceptowanie indywidualnych trudności i ograniczeń.

Druga część programu *Szkoły* porusza problematykę wspierania procesu budowania wzajemnych relacji między dziećmi, opartych na więzi i szacunku. Dotyczy zarówno wzajemnych relacji między rodzeństwem jak i rówieśnikami w szkole. Podejmuje m.in. następujące zagadnienia<sup>46</sup>:

- zazdrość między dziećmi;
- szkodliwość rywalizacji, zalety współzawodnictwa;
- ryzyko jakie niosą porównania;
- kłótnie, bójkki dzieci i różne inne trudności;
- problem sprawiedliwości, ulubieńców i egoizmu;
- wpływ ról na relacje między dziećmi;
- radzenie sobie z konfliktami między dziećmi.

Trzecia część *Szkoły dla Rodziców i Wychowawców* podejmuje obecne we wcześniejszych etapach treści z uwzględnieniem specyfiki, jaką niesie wiek dojrzewania i potrzeba zmiany w komunikacji i poradzenia sobie z problemami nastolatków. Treściami, które dominują w tej części są<sup>47</sup>:

- młodzińczy bunt;
- pragnienie akceptacji;

<sup>45</sup> Por. J. Sakowska, *Szkoła dla Rodziców i Wychowawców*, w: *Zeszyty metodyczne 2 – Wychowywać to kochać i wymagać*, CMPPP, Warszawa 2006, s. 64.

<sup>46</sup> Por. J. Sakowska, *Szkoła dla Rodziców i Wychowawców*, w: *Zeszyty metodyczne 2 – Wychowywać to kochać i wymagać*, dz. cyt., s. 64.

<sup>47</sup> Por. J. Sakowska, M. Talar, T. Woynarowska, *Szkoła dla Rodziców i Wychowawców – ludzie, program wydarzenia wczoraj i dziś*, Zeszyty metodyczne 12, Warszawa 2012, s. 8.

- potrzeba decydowania o sobie;
- przedwczesne zainteresowanie seksem;
- narkotyki;
- niebezpieczeństwo mediów.

Uczestnictwo w warsztatach *Szkoły dla Rodziców* przynosi korzyść nie tylko dzieciom, wychowancom, ale także dorosłym, którzy ucząc się wyrażania swoich uczuć wobec dzieci potrafią je także zastosować wobec innych dorosłych. Ludzie zwykle mają tendencję do powtarzania zachowań, które są powodem pozytywnych uczuć, stwarzają poczucie bezpieczeństwa i bliskości<sup>48</sup>.

## [ Realizacja programu w Polsce ]

Zajęcia *Szkoły dla Rodziców i Wychowawców* mają charakter warsztatów, zwykle około 40 godzin zajęć. Jest to najczęściej cykl cotygodniowych 10 spotkań trwających 3-4 godziny. Zajęcia przeprowadzane są w grupach 12-15 osobowych. Zajęcia przebiegają przy aktywnym zaangażowaniu uczestników w różnego rodzaju ćwiczenia w małych grupach, scenki dramatyczne, dyskusje i zadania domowe. Najlepiej jest, jeżeli zajęcia dla jednej grupy są prowadzone przez dwie osoby posiadające wykształcenie pedagogiczne lub psychologiczne i ukończony kurs przygotowawczy do prowadzenia zajęć. Istnieją oczywiście zalety i niebezpieczeństwa modelu współprowadzenia grupy. Pożyteczna jest dla uczestników obecność dwóch prowadzących, bo każdy wnosi swoje bogactwo doświadczenia, a dla współprowadzących zapobiega ewentualnemu wypaleniu i daje możliwość przeanalizowania nagromadzonych w trakcie prowadzenia uczuć i emocji<sup>49</sup>.

Zwykle po zakończeniu cyklu warsztatów pozostaje w uczestnikach rodzaj niedosytu, pragnienie przedłużenia spotkań. Tworzą się w ten sposób w wielu miejscach grupy wsparcia dla „absolwentów” *Szkoły*. Daje to możliwość regularnego spotykania się i wymieniać doświadczeniami, spostrzeżeniami i niepowodzeniami w stosowaniu poznanych metod na drodze wychowania do dialogu.

*Szkoła dla Rodziców i Wychowawców* nie ma na celu zmieniać rodziców czy wychowawców. Zajęcia warsztatowe mają jedynie pomóc mu zmienić się samemu. Nie jest bowiem ważne osiągnąć umiejętność zmiany dziecka, ale istotą jest nauczyć się towarzyszenia mu w jego drodze w taki sposób, aby ono samo się zmieniało i uczyło na drodze dojrzewania do pełni człowieczeństwa<sup>50</sup>, bowiem zadanie rodziców i wychowawców nie polega na tym, aby dzieci czuły się szczęśliwe, ale na tym, żeby stały się w pełni ludźmi<sup>51</sup>.

<sup>48</sup> Por. M. Król-Fijewska, *Trening asertywności*, IPZiT, Warszawa 1993, s. 110.

<sup>49</sup> Por. J. Sakowska, *Szkoła dla Rodziców i Wychowawców*, dz. cyt., s. 13-14.

<sup>50</sup> Por. J. Sakowska, *Wstęp*, w: *Zeszyty metodyczne 3 – Liderzy – realizatorzy – beneficjenci. Prezentacja wyników badań ewaluacyjnych Szkoły dla Rodziców i Wychowawców*, CMPPP, Warszawa 2008, s. 6.

<sup>51</sup> A. Faber, E. Mazlish, *Wyzwoleni rodzice, wyzwolone dzieci*, Media Rodzina, Poznań 1994, s. 198.

Poznanie zasad i założeń *Szkoły* owocuje świadomością dysponowania narzędziami, które umożliwiają pokonanie trudności, jakie pojawiają się na drodze dialogu ze samym sobą i z drugim człowiekiem przede wszystkim w procesie wychowania.

Dorośli zdają egzamin na prawo jazdy, obsługi koparki, obsługi komputera ze względu na konieczność posiadania odpowiedniej wiedzy, kompetencji i umiejętności. Natomiast nikt nie wymaga od rodziców wiedzy czy umiejętności, aby wychowywać dziecko. Można spotkać się z pretensjami do rodziców, że źle wychowują dzieci, jednak nie uczy nikt bycia rodzicem. Czasami nie wystarczy miłość i dobre intencje, aby wychować osobę do pełni człowieczeństwa. Może dlatego koncepcja *Szkoły dla Rodziców i Wychowawców* spotkała się z życzliwym przyjęciem i nie słabnącą popularnością.

## KONFERENCJA GRUPY RODZINNEJ

„łatwiej dom zbudować niż go stworzyć”.

Lidia Jasińska

Konferencja Grupy Rodzinne (KGR) jest to metoda polegająca na zebraniu jak największej ilości osób – członków rodziny w celu podjęcia próby rozwiązania problemu, jaki się w niej pojawił. To sposób, poprzez który rodzina ma szansę zebrać się razem w celu przygotowania, najlepszego z możliwych, planu wyjścia z sytuacji kryzysowej i podjęcia działań ukierunkowanych na rozwiązanie problemu poprzez odbudowanie systemu rodzinnego wsparcia<sup>52</sup>. Celem metody jest poszukiwanie rozwiązań sytuacji trudnych i problemowych w samej rodzinie i w oparciu o jej zasoby. Metoda ta koncentruje się wokół wiary w rodzinę, że w przypadku zagrożenia potrafi się ona zmobilizować.

Korzeniami metoda Konferencji Grupy Rodzinnej sięga kultury rdzennej ludności Nowej Zelandii, zwanych Maorysami. W tradycyjnej kulturze tego plemienia troska i ostateczna decyzja w sprawie opieki nad dziećmi w sytuacji, kiedy tej opieki nie mogą sprawować rodzice biologiczni, spoczywa na rodzinie dalszej i całej społeczności. Społeczność Maorysów w sytuacji problemowej gromadziła całą rodzinę bliższą i dalszą w celu wspólnego rozwiązania problemu. Zwykle znajdowano rozwiązanie skuteczne i trwałe, zabezpieczające potrzeby dzieci<sup>53</sup>. To rozwiązanie podpatrzyli pracownicy socjalni w Nowej Zelandii i spróbowali zastosować w swojej pracy. Metoda ta w listopadzie 1989 roku została na stałe wpisana w prawie Nowej Zelandii<sup>54</sup>.

### 〔 Założenia Konferencji Grupy Rodzinnej 〕

Podstawowym założeniem metody jest przekonanie, że każda rodzina jest jedyna w swoim rodzaju, niepowtarzalna ze swoją własną kulturą, osobowościami wchodzącymi w jej skład, indywidualną dynamiką i historią<sup>55</sup>. Towarzyszy temu traktowanie rodziny jako eksperta od wszystkiego, co jej samej dotyczy, gdyż członkowie danej rodziny wiedzą więcej o swojej rodzinie niż jakikolwiek spe-

<sup>52</sup> Por. *Family Group Conference – reference guide*, Ministry of Children and Family Development British Columbia, Canada, 2005, s. 2.

<sup>53</sup> Por. M. Levine, *The family group conference in the New Zealand children, young persons, and their families act of 1989 (CYP&F): review and evaluation*, "Behavioral Sciences and the Law", volume 18, s. 519-520.

<sup>54</sup> Por. M. Connolly, *Up Front and Personal: Confronting Dynamics in the Family Group Conference*, "Family Process", volume 45, nr 3, 2006, s. 346.

<sup>55</sup> Por. P. Lawrence, J. Wiffin, *Family group conferences – principles and practice guidance*, Barnardo's, Barking, Ilford, Essex 2002, s. 3.

cialista może się dowiedzieć. Posiadają jedyną w swoim rodzaju wiedzę i zrozumienie procesów, zdarzeń i zachowań pojawiających się w codziennym życiu<sup>56</sup>.

Najlepszym rozwiązaniem pojawiającego się w rodzinie problemu a zwłaszcza takiego, który dotyczy dzieci jest znalezienie możliwości jego rozwiązania w rodzinie dlatego, że członkowie rodziny są powiązane ze sobą specyficznymi więzami emocjonalnymi, których nie jest w stanie nikt zastąpić i żaden pedagog czy pracownik socjalny poznać do końca. Dzięki tym więzom nikt spoza rodziny nie zna lepiej dynamiki i historii problemu, który trzeba rozwiązać. Jest to możliwe dzięki znajomości członków rodziny, świadomej lub nieświadomionej wewnętrznych dynamizmów rodziny i sposobów podejmowania decyzji. Także tylko członkowie rodziny znają tajemnice rodzinne, które mimo najszerszych chęci nie są dostępne dla członków rodziny<sup>57</sup>.

Założeniem metody Konferencja Grupy Rodzinnej jest twierdzenie, że w każdej rodzinie można znaleźć jakiś „zdrowy” element, który może być punktem wyjścia to tego, aby pomóc rodzinie poradzić sobie z problemem we własnym gronie. Idea tej formy pracy z rodziną jest taka, że członkom rodziny dalszej zależy na losie dzieci swoich krewnych, jednak nie posiadają dostatecznych informacji i nie wiedzą, że mogą coś zmienić<sup>58</sup>. Bazując na tym założeniu David Crampton opracował piramidę wzmocnienia opieki nad dzieckiem w rodzinie i w instytucjach. Podstawą piramidy jest pomoc sąsiadka i najbliższego otoczenia. Jest to poziom, na którym nie potrzeba instytucjonalnego wsparcia. Następny poziom piramidy według D. Cramptona to Konferencja Grupy Rodzinnej organizowane w celu bezpiecznego pozostawienia dzieci w rodzinie. Kolejny poziom piramidy dotyczy organizowania Konferencji Grupy Rodzinnej w celu zabrania dziecka z rodziny podstawowej i umieszczenia dziecka w rodzinie dalszej. Ostatni poziom piramidy dotyczy ingerencji profesjonalnych instytucji zajmujących się opieką nad dziećmi<sup>59</sup>. Taki sposób myślenia o opiece nad dziećmi pozwala zastosować Konferencję Grupy Rodzinnej jako szansę dla dziecka (dzieci) i rodziny na rozwiązanie problemu zasobami rodziny i dopiero kiedy najbliższe otoczenie nie jest w stanie znaleźć rozwiązania problemu we własnym zakresie to wkracza system pomocy społecznej.

## 【 Organizacyjne zasady Konferencji Grupy Rodzinnej 】

Uczestnikami spotkania, jakim jest Konferencja Grupy Rodzinnej, są dwie grupy osób. Pierwsza grupa to rodzina rozumiana tutaj bardzo szeroko, czyli będą to przede wszystkim dzieci i rodzice, dziadkowie, ciocie, wujkowie, kuzyni dalsi i bliżsi, sąsiedzi, przyjaciele rodziny, wszyscy, którzy

<sup>56</sup> Por. E. Dybowska, *Metoda „Spotkanie Rodzinne” jako szansa dla rodziny w sytuacji problemowej*, w: *Wybrane problemy pedagogiki rodziny*, red. A. Błasiak, E. Dybowska, Wydawnictwo WAM, WSFP „Ignatianum”, Kraków 2010, s. 320.

<sup>57</sup> Por. tamże.

<sup>58</sup> Por. Materiały szkoleniowe z warsztatów prowadzonych przez Marzenę Żykubek w 2007 roku w Krakowie.

<sup>59</sup> Por. D. S. Crampton, *Family Involvement Interventions in Child Protection: Learning from Contextual Integrated Strategies*, *Journal of Sociology and Social Welfare*, March 2004, Volume XXXI, nr 1, s. 184.

w jakikolwiek sposób znając rodzinę podstawową i jej problem mogą pomóc w jego rozwiązaniu i polepszeniu warunków opiekuńczych, wychowawczych i rozwojowych dzieci. Druga grupa uczestników KGR to specjaliści. Są to osoby, które ze względu na swoją pracę i wykształcenie, mogą dostarczyć rodzinie informacji i wiedzy na temat problemu rodziny i możliwości organizacyjnych, które mogą być wsparciem w rozwiązaniu trudności. W skład grupy profesjonalistów wchodzi koordynator, który prowadzi całe spotkanie rodziny w czasie KGR, zarówno w etapie przygotowawczym jak i w samym dniu Konferencji. W grupie profesjonalistów znajduje się także osoba zgłaszająca (zwykle pracownik socjalny albo pedagog), pracownicy różnego rodzaju instytucji pomocowych, Ośrodków Interwencji Kryzysowej, MOPS-u, PCPR-u, placówek opiekuńczo-wychowawczych. Może to być także pedagog ze szkoły dziecka, wychowawca klasy czy przedszkola, dzielnicowy, kurator zawodowy lub społeczny<sup>60</sup>.

Charakterystyczne jest to, że koordynator jest osobą neutralną, niezależną, w żaden sposób nie związaną z rodziną, która w sposób obiektywny podejdzie do problemu rodziny. Koordynator przygotowuje wszystkich uczestników zarówno z rodziny, jak i specjalistów do spotkania, wyjaśnia cel spotkania, wysyła zaproszenia.

Osoba zgłaszająca jest zwykle pracownikiem systemu opieki i jej zadaniem jest jasne nazwanie problemu rodziny podstawowej i wskazanie ewentualnie miejsc, gdzie rodzina może uzyskać pomoc. Osoba zgłaszająca ma do spełnienia istotną rolę po zakończeniu Konferencji Grupy Rodzinnej, gdyż jej zadaniem jest pilotowanie realizacji planu, jaki przygotowała rodzina.

Konferencja Grupy Rodzinnej składa się z kilku etapów<sup>61</sup>:

- Zgłoszenie rodziny.
- Przygotowanie spotkania.
- Dzień spotkania:
  - dzielenie się informacjami,
  - prywatny czas dla rodziny i przygotowanie planu rozwiązania problemu,
  - zaakceptowanie planu rodziny.
- Realizacja wypracowanego planu przez rodzinę i jego ewaluacja.

Pierwszym etapem jest zgłoszenie rodziny otrzymanie jej zgody na przeprowadzenie Konferencji Grupy Rodzinnej. Wyrażając zgodę na uczestnictwo w spotkaniu rodzinnym, wszyscy członkowie rodziny są informowani na czym ta metoda polega. Najważniejszym i zwykle najdłuższym etapem tej metody jest przygotowanie. Obejmuje on przygotowanie rodziny podstawowej i ustalenie listy potencjalnych uczestników spotkania. Przygotowania potrzebują także osoby zaproszone, jakimi są specjaliści. Ustala się ich rolę w spotkaniu i zakres informacji, jakich udzielą uczestnikom w dniu

<sup>60</sup> Por. K. Mimiec, J. Przeperski, *Praca z rodziną dziecka niepełnosprawnego metodą Konferencji grupy rodzinnej*, "es.O.es" nr 1/2007, s. 13.

<sup>61</sup> Por. J. Przeperski, *Praca z rodziną z zastosowaniem metody Konferencji Grupy Rodzinnej*, "es.O.es" nr 2/2006, s. 1-2.

spotkania. Warto na tym etapie spróbować ustalić, kto jest „zdrowym” elementem danego systemu rodzinnego a także, kto jest najsłabszym ogniwem.

Sam dzień Konferencji Grupy Rodzinnej posiada trzy etapy. Pierwszy etap to dzielenie się informacjami. To czas, kiedy przedstawiany jest problem rodziny przez osobę zgłaszającą i czas kiedy mają głos specjaliści. Etap ten kończy się postawieniem i zapisaniem przez koordynatora w widocznym i dostępnym wszystkim uczestnikom spotkania miejscu, pytania, na które rodzina powinna znaleźć odpowiedź. Drugi etap w samym dniu spotkania Konferencji Grupy Rodzinnej to prywatny czas dla rodziny. Na ten etap rodzina zostaje sama, koordynator, osoba zgłaszająca i specjaliści opuszczają pomieszczenie. Trzeci etap to akceptacja planu. Ostatni etap Konferencji Grupy Rodzinnej to realizacja i ewaluacja planu<sup>62</sup>.

## 【 **Możliwości i korzyści Konferencji Grupy Rodzinnej<sup>63</sup>** 】

Metodę Konferencja Grupy Rodzinnej można wykorzystać w następujący sposób:

- W sytuacjach gdy zagrożony jest rozwój dziecka i stabilność jego środowiska opiekuńczo-wychowawczego;
- Gdy dzieci doświadczają przemocy psychicznej lub seksualnej;
- Trudności dzieci w szkole;
- Zaburzenia zachowania dzieci i młodzieży;
- Niepełnosprawność fizyczna lub psychiczna członka rodziny;
- Młodociani rodzice;
- Dziecko w placówce opiekuńczo-wychowawczej w celu nawiązania relacji z rodziną biologiczną;
- Problemy zdrowotne (przewlekła choroba);
- Opóźnienia rozwojowe;
- Uzależnienia;
- Ograniczone prawa rodzicielskie.

### **Korzyści płynące ze stosowania Konferencji Grupy Rodzinnej:**

- Wzmacnianie rodzinnych form opieki nad dzieckiem;
- Skuteczniejsza praca z rodziną w jej naturalnym środowisku;
- Zaangażowanie całej rodziny w rozwiązanie problemu;
- Rodzina bierze odpowiedzialność za podejmowane decyzje, decyzje, które podejmuje samodzielnie;

<sup>62</sup> Por. M. Ciczowska-Giedziun, *Nowe podejście do pracy socjalnej z rodziną*, w: *Koncepcja i praktyka działania społecznego w pracy socjalnej*, red. E. Kantowicz, Wydawnictwo UWM, Olsztyn 2011, s. 22-23.

<sup>63</sup> Por. J. Przeperski, *Konferencja Grupy Rodzinnej. Skrypt dla osób uczestniczących w szkoleniu na koordynatorów KGR*, Materiał przygotowany na zlecenie Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie, Toruń 2006, s. 9.

- Rodzina czuje i wie, że ma wpływ na decyzje, które dotyczą jej życia;
- Rozwiązanie problemu nie spoczywa na pracowniku systemu pomocy rodzinie ale na samej rodzinie;
- Przygotowanie Konferencji Grupy Rodzinnej aktywizuje całą rodziną, co w efekcie może obniżyć koszty funkcjonowania systemu pomocy;
- Zaangażowanie środowiska lokalnego w pomoc rodzinie;
- Przeniesienie odpowiedzialności za rozwiązanie problemu z pracowników systemu na rodzinę, której problem dotyczy;
- Zmniejsza tak zwany syndrom wyuczonej bezradności, który charakteryzuje większość osób korzystających z systemu pomocy;
- Zmobilizowanie i uaktywnienie zasobów rodziny, uwypuklenie jej mocnych stron.



# SUPERWIZJA JAKO PROFESJONALNY WYMIAR PRACY I PRZECIWDZIAŁANIE WYPALENIU ZAWODOWEMU

„Gdybyśmy robili wszystkie rzeczy, które jesteśmy w stanie zrobić, wprawilibyśmy się w ogromne zdumienie.”

Thomas A. Ediso

O konieczności zastosowania superwizji w zawodach pomagania, wskazuje się od dłuższego czasu. W jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej jest to jednak praktyka stosowana bardzo rzadko. Szczególnie superwizja specjalistów pracujących z rodziną jest czynnikiem niezwykle istotnym.

Pojęcie superwizja zostało zaczerpnięte z angielskiego słowa supervision, które oznacza nadzór, kontrolę, kierowanie. W praktyce jednak zastosowanie superwizji nie odnosi do czynności kontrolnych, czy nadzorczych, ale do czynności konsultacyjno-wspierających mających na celu wzmocnienie pracownika w wykonywaniu jego obowiązków służbowych, wydobyciu oraz rozwijaniu jego potencjału, wiedzy i umiejętności.

Z założenia superwizja w pracy socjalnej może spełnić 3 funkcje:

- *Funkcja administracyjna polegająca na koordynacji działań pracowników w placówce i ze społecznością (np. współpracy z innymi placówkami), pracy z personelem i kierownictwem nad opracowaniem polityki i procedur wspierających działania placówki.*
- *Funkcja edukacyjna, jako specyficzny rodzaj doskonalenia kadry, w której szkolenie jest podporządkowane potrzebom danego pracownika pracującego z określonymi przypadkami, napotyającego określone problemy i wymagającego zindywidualizowanego programu edukacyjnego.*
- *Funkcja wspierająca nakierowana na pomoc w radzeniu sobie przez pracownika ze stresem zawodowym i traumatycznymi incydentami, liczbą i złożonością przypadków składających się na obciążenie w pracy<sup>64</sup>.*

Codzienna praca, służba drugiemu człowiekowi, często prowadzona w trudnych warunkach i bez widocznych efektów, może wywoływać zmęczenie, zniechęcenie, stres i frustrację. W konsekwencji może to doprowadzić do rozpoczęcia procesu „wypalania się” zawodowego.

<sup>64</sup> J. Szmagański, *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, IRSS, Warszawa 2009, s. 21-22.

Jako pierwsze i jak dotąd najpopularniejsze rozumienie wypalenia zawodowego przedstawia Ch. Maslach i S. Jackson, określając je jako *psychofizyczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób, pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób*<sup>65</sup>. Opisany przez autorki wielowymiarowy model, składa się z trzech komponentów (Maslach Burnout Inventory – Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego Maslach):

1. Emocjonalnego wyczerpania – *które odnosi się do poczucia danej osoby, że jest nadmiernie obciążona emocjonalnie, a jej zasoby emocji zostały w znacznym stopniu uszczuplone.*
2. Depersonalizacji – *która dotyczy negatywnego, bezdusznego lub zbyt obojętnego reagowania na innych ludzi, którzy są odbiorcami usług danej osoby lub przedmiotem opieki z jej strony.*
3. Obniżenia poczucia dokonań osobistych – *które odnosi się do spadku poczucia własnej kompetencji i sukcesów w pracy.*

Biorąc pod uwagę wieloproplemowość rodzin z którymi pracujemy oraz czynniki wpływające na powstawanie syndromu wypalenia zawodowego należy rekomendować powszechne stosowanie superwizji.

W dyskusji nad koniecznością wprowadzenia superwizji w pracy socjalnej ciągle pojawiają się dylematy: obowiązek, konieczność czy ratunek i szansa na rozwój? Bogate doświadczenia zagraniczne w zastosowaniu superwizji w pracy socjalnej wskazują na szereg korzyści zarówno dla instytucji jak i pracowników. Jak wskazuje J. Szmagański w swoim opracowaniu, powołując się na zachodnich autorów, w podejmowaniu rozwiązywania problemów społecznych i rodzinnych rezygnacja z poddawania swojej pracy superwizji, jest nie tylko ryzykowna, ale wręcz niebezpieczna. Tak więc warto poddać głębszej refleksji dylematy związane z obowiązkiem, koniecznością czy „ratunkiem” dla prawidłowego wykonywania powierzonych nam obowiązków.

Jako jedną z podstawowych korzyści dla zastosowania superwizji w pracy socjalnej wskazuje się na ograniczanie stresu pracownika i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu. Praca w zawodzie pomagania niewątpliwie narażona jest na ciągłe przeżywanie sytuacji stresowych, które w konsekwencji doprowadzić mogą do wypalenia emocjonalnego, obniżenia poczucia własnej wartości, kompetencji i sprawczości. Systematyczne omawianie tych sytuacji w relacji z superwizorem pozwoli na nabranie dystansu, analityczne ich przepracowanie oraz wypracowanie skutecznych strategii dalszego działania.

W konsekwencji poddania swojej pracy refleksji i omówieniu możemy „natrafić” na nieodkryte dotychczas pokłady własnych możliwości i sił do dalszego „pomagania”. Zachętą natomiast dla

<sup>65</sup> Ch. Maslach, *Wypalenie – w perspektywie wielowymiarowej*, w: H. Sęk (red.) *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa, 2009, s. 15

kierowników do wprowadzenia możliwości superwizji w kierowanych przez siebie jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej niech będzie nie tylko wzmocnienie pracownika w wykonywaniu swoich codziennych obowiązków, sprawniejsza i skuteczniejsza pomoc klientowi, ale również efektywne zarządzanie instytucją. Często przyczyną konfliktów pomiędzy administracją a pracownikiem pierwszej linii są zasady, przepisy i organizacja pracy oddalona od codziennej praktyki. Możliwość omówienia tych sytuacji oraz dostosowanie wymogów i uwarunkowań formalnych do działań bezpośrednich wpłyną na obniżenie poziomu frustracji obydwu stron.

Superwizja zgodnie z zapisami ustawy o pomocy społecznej od dnia 1 stycznia 2014 będzie prawnie dostępna w pracy socjalnej. Niech nie będzie to dla wszystkich specjalistów świadczących pracę socjalną tylko obowiązek ale przede wszystkim przywilej, który wpłynie na podniesienie ich profesjonalizmu oraz przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu.

## PODSUMOWANIE

„Małżeństwo i rodzina są tylko i wyłącznie tym,  
co sami z nich czynimy.”

Carlos Ruíz Zafón

Rodzina to przede wszystkim środowisko życia. To w niej właśnie powinny być zaspokajane podstawowe potrzeby człowieka jako jednostki, a także potrzeby rodziny jako całości. Jeżeli rodzina nie wypełnia tych zadań, lub wypełnia je w stopniu niewystarczającym, wówczas potrzebuje pomocy. Przemiany, które zachodzą bardzo dynamicznie w społeczeństwie, powodują, że rośnie grupa rodzin, potrzebujących wsparcia. Podejmowanie pracy omówionymi w poradniku metodami ma ukierunkować pracowników systemu pomocy rodzinie na postrzeganie rodziny nie tylko przez pryzmat posiadanych przez nią deficytów. Przyjęcie systemowego rozumienia rodziny i pracy z nią bazującą na empowerment zaowocuje przekonaniem, że klienci posiadają zapasy sił, swoje mocne strony i szereg kompetencje do pokonywania trudności jakie napotykają w życiu. Taka perspektywa pracy rodzi postawę respektowania odpowiedzialności rodziny za jej własne losy. Rodzina w takim rozumieniu i podejściu również uczestniczy we wzmacnianiu swojej sytuacji. Oddanie rodzinie należnej jej odpowiedzialności i decyzyjności za swoje funkcjonowanie w wielu przypadkach może również wpłynąć na jej motywację i zaangażowanie w działanie. Specjalista w tym przypadku w żaden sposób nie zwalnia się z odpowiedzialności za pomoc tej rodzinie. Może być jednak inaczej postrzegany, co znacznie wpłynie na zacieśnienie współpracy i wspólną realizację założonych celów.

Oddając w Państwa ręce niniejszą publikację towarzyszy nam przeświadczenie, że przyczyni się ona do szerszego zastosowania opisanych metod w Państwa codziennej pracy. Tym samym rodziny, z którymi państwo pracujecie i będziecie pracować, otoczone specjalistyczną opieką poczynią kroki do pełnego usamodzielniania i funkcjonowania.

## BIBLIOGRAFIA

### **Wydawnictwa książkowe:**

- Arendarska A., Wojcieszek K., Przygotowanie profilaktyki domowej, PARPA, Warszawa 2003
- Bobrowicz M., Mediacja jestem za, Warszawa 2008,
- Dybowska E., Teoria systemowej pracy z rodziną, ROPS, Kraków 2012.
- Faber A., Mazlish E., Wyzwoleni rodzice, wyzwolone dzieci, Media Rodzina, Poznań 1994
- Gójska A., Huryn V., Mediacja w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych, Warszawa 2007,
- Kantowicz E., Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej, Wydawnictwo UWM, Olsztyn 2001,
- Krasiejko I., Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na rozwiązaniach, Śląsk, Katowice 2010.
- Król-Fijewska M., Trening asertywności, IPZiT, Warszawa 1993,
- Lawrence P., Wiffin J., Family group conferences – principles and practice guidance, Barnardo's, Barkingside, Ilford, Essex 2002,
- Leśniak E., A. Dobrzyńska-Mesterhazy, Rodziny w kryzysie: diagnoza i interwencja kryzysowa, Marynowicz – Hetka E., Pedagogika Społeczna, PWN, Warszawa 2005,
- Reber A. S., Reber E. S., Słownik psychologii, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2005,
- Sakowska J., Praca z rodzicami, w: Psychologia praktyczna w systemie oświaty, CMPPP i MEN, Warszawa 1999,
- Szczepkowski J., Praca socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach, Akapit, Toruń 2010,
- Wódz K., Praca socjalna w środowisku zamieszkania, Śląsk, Katowice 1998.

### **Artykuły i opracowania redakcyjne:**

- Badura-Madej W., red. Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej, Śląsk, Katowice 1999,
- Błasiak A., Dybowska E., red., Wybrane problemy pedagogiki rodziny, Wydawnictwo WAM, WSFP „Ignatianum”, Kraków 2010.
- Błasiak A., Mądra miłość, „Postaniec” 137 (2008) 5,
- Błasiak A., Dybowska E., Pikuła N., red., Pedagog i pracownik socjalny wobec wyzwań współczesności, Wydawnictwo WAM, Akademia Ignatianum w Krakowie, Kraków 2012,
- Feltham C., Formy terapii, w: Psychoterapia i poradnictwo, red. C. Feltham, I. Horton, GWP, Sopot 2013,

- Ciczowska-Giedziun M., Nowe podejście do pracy socjalnej z rodziną, w: *Koncepcja i praktyka działania społecznego w pracy socjalnej*, red. E. Kantowicz, Wydawnictwo UWM, Olsztyn 2011,
- Connolly M., Up Front and Personal: Confronting Dynamics in the Family Group Conference, "Family Process", volume 45, nr 3, 2006,
- Crampton D.S., Family Involvement Interventions in Child Protection: Learning from Contextual Integrated Strategies, "Journal of Sociology and Social Welfare", March 2004, Volume XXXI, nr 1,
- Dybowska E., Metoda „Spotkanie Rodzinne” jako szansa dla rodziny w sytuacji problemowej, w: *Wybrane problemy pedagogiki rodziny*, red. A. Błasiak, E. Dybowska, Wydawnictwo WAM, WSFP „Ignatianum”, Kraków 2010,
- Dybowska E., „Szkoła dla Rodziców i Wychowawców” wychowaniem do dialogu, w: *Wybrane problemy pedagogiki rodziny*, red. A. Błasiak, E. Dybowska, Wydawnictwo WAM, WSFP „Ignatianum”, Kraków 2010,
- Dybowska E., „Rola instytucji w profilaktyce rodzinnych uwarunkowań niedostosowania społecznego”, w: *Dziecko zagrożone wykluczeniem. Elementy diagnozy, działania profilaktyczne i pomocowe*, red. K. Biel, J. Kusztal, Wydawnictwo WAM, Wyższa Szkoła Filozoficzno-Pedagogiczna „Ignatianum”, Kraków 2011,
- Jaraczewska J.M., Krasiejko I., red. Dialog motywujący w teorii i praktyce – motywowanie do zmiany w pracy socjalnej i terapii, , Akapit, Toruń 2012.
- Kartowicz E. (red.), *Koncepcje i praktyka działania społecznego w pracy socjalnej*, Wydawnictwo UWM, Olsztyn 2011,
- Kawula S. , Dodatek, w: *Pedagogika rodziny. Obszar i panorama problematyki*, red. S. Kawula, J. Brągiel, A.W. Janke, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2007
- Kawula S., *Rodzina o skumulowanych czynnikach patogennych*, w: *Pedagogika rodziny. Obszary i panorama problematyki*, red. S. Kawula, J. Brągiel, A.W. Janke, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2007
- Kienhuis J., Fletcher M., Rademakers P., de Ryter J., Wprowadzenie, w: *Klient ekspertem. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach i jego zastosowanie w Polsce*, red. J. Kienhuis, T. Świtek, Instytut Socjologii UJ, Kraków 2007,
- Levine M., The family group conference in the New Zealand children, young persons, and their families act of 1989 (CYP&F): review and evaluation, "Behavioral Sciences and the Law", volume 18
- Malinowski J. A., Role, funkcje i zadania asystenta rodzinnego, w: *Asystent rodzinny - nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*, red. A. Żukiewicz, Impuls, Kraków 2011
- Mimiec K., Przeperski J., Praca z rodziną dziecka niepełnosprawnego metodą Konferencji grupy rodzinnej, "es.O.es" nr 1/2007,

## Bibliografia

- Piekarski J., „Diagnoza typologiczna rodziny jako środowiska wychowawczego, w: Elementy diagnostyki pedagogicznej, red. I. Lepalczyk, J. Badura, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1987,
- Przeperski J., Konferencja Grupy Rodzinnej. Skrypt dla osób uczestniczących w szkoleniu na koordynatorów KGR, Materiał przygotowany na zlecenie Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie, Toruń 2006,
- Przeperski J., Praca z rodziną z zastosowaniem metody Konferencji Grupy Rodzinnej, „es.O.es” nr 2/2006,
- Sakowska J., Szkoła dla Rodziców i Wychowawców, w: Zeszyty metodyczne 2 – Wychowywać to kochać i wymagać, CMPPP, Warszawa 2006,
- Sakowska J., Talar M., Woynarowska T., Szkoła dla Rodziców i Wychowawców – ludzie, program wydarzenia wczoraj i dziś, Zeszyty metodyczne 12, Warszawa 2012,
- Sakowska J., Wstęp, w: Zeszyty metodyczne 3 – Liderzy – realizatorzy – beneficjenci. Prezentacja wyników badań ewaluacyjnych Szkoły dla Rodziców i Wychowawców, CMPPP, Warszawa 2008,
- Szatur-Jaworska Bm, Teoretyczne podstawy pracy socjalnej w: Pedagogika Społeczna, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Kraków 1995,
- Sęk H. , Brzezińska A. I., Podstawy pomocy psychologicznej, w: Psychologia akademicka - podręcznik, red. J. Strelau, D. Doliński, GWP, Gdańsk 2010,
- Tryjarska B., Psychoterapia grupowa, w: Psychoterapia praktyka – podręcznik akademicki, red. L. Grzebiuk, Eneteia Wydawnictwo Psychologii i Kultury, Warszawa 2006,
- Wiczowska – Giedziun M., Nowe podejście do pracy socjalnej z rodziną, w: Koncepcja i praktyka działania społecznego w pracy socjalnej, red. E. Kantowicz, Wydawnictwo UWM, Olsztyn 2011,
- Wojtanowicz K., Mediacje rodzinne jako sposób na rozwiązywanie konfliktów w rodzinie, : Wybrane problemy pedagogiki rodziny, red. A. Błasiak, E. Dybowska, Wydawnictwo WAM, WSFP „Ignatianum”, Kraków 2010.

## Inne:

- Family Group Conference – reference guide, Ministry of Children and Family Development British Columbia, Canada, 2005,
- Materiały szkoleniowe z warsztatów prowadzonych przez Marzenę Zykubek w 2007 roku w Krakowie,
- Zeszyty metodyczne 6 – dla uczestników warsztatów Szkoła dla Rodziców i Wychowawców, oprac. A. Zajic, CMPPP, Warszawa 2008.

## BAZA ADRESOWA:

### **Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie:**

#### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Bochni**

Ul. Windakiewicza 9/5, 32-700 Bochnia  
tel. 14 611 97 40, [pcpr@powiat.bochnia.pl](mailto:pcpr@powiat.bochnia.pl)

#### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Brzesku**

Ul. Piastowska 2B 32-800 Brzesko  
Tel. 14 663 00 31, [pcprbrzesko@op.pl](mailto:pcprbrzesko@op.pl)

#### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Chrzanowie**

Ul. Topolowa 16, 32-500 Chrzanów  
tel. 32 624 11 30, [pcpr@powiat-chrzanowski.pl](mailto:pcpr@powiat-chrzanowski.pl)

#### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Dąbrowie Tarnowskiej**

Ul. Berka Joselewicza 5, 33-200 Dąbrowa Tarnowska  
tel. 14 642 44 15, [pcprdt@interia.pl](mailto:pcprdt@interia.pl)

#### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Gorlicach**

Ul. Słoneczna 7, 38-300 Gorlice  
Tel. 18 352 53 80, [sekretariat@pcpr.gorlice.pl](mailto:sekretariat@pcpr.gorlice.pl)

#### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Krakowie**

Aleja Słowackiego 20, 30-037 Kraków  
Tel. 12 423 47 84, [pcpr@powiat.krakow.pl](mailto:pcpr@powiat.krakow.pl)

#### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Limanowej**

Ul. Józefa Marka 9, 34-600 Limanowa  
tel. 18 337 58 26, [pcpr@powiat.limanowa.pl](mailto:pcpr@powiat.limanowa.pl)

#### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Miechowie**

Ul. Sienkiewicza 18, 32-200 Miechów  
tel. 41 383 40 84, [pcprmiechow@op.pl](mailto:pcprmiechow@op.pl)



### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Myślenicach**

Ul. Kazimierza Wielkiego 5, 32-400 Myślenice  
tel. 12 274 98 10, [pcpr@myslenicki.pl](mailto:pcpr@myslenicki.pl)

### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Nowym Sączu**

Ul. Kilińskiego 72 a, 33-300 Nowy Sącz  
tel. 18 443 82 51, [pcprns@poczta.onet.pl](mailto:pcprns@poczta.onet.pl)

### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Nowym Targu**

Ul. Szaflarska 39, 34-400 Nowy Targ  
tel. 18 266 42 07, [pcpr@nowotarski.pl](mailto:pcpr@nowotarski.pl)

### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Olkuszu**

Ul. Piłsudskiego 21, 32-300 Olkusz  
tel. 32 641 32 92, [pcprolkusz@wp.pl](mailto:pcprolkusz@wp.pl)

### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Oświęcimiu**

Ul. Bema 4, 32-600 Oświęcim  
tel. 33 842 42 27, [pcpr@powiat.oswiecim.pl](mailto:pcpr@powiat.oswiecim.pl)

### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Proszowicach**

Ul. 3 Maja 72, 32-100 Proszowice  
tel. 12 386-29-60, [pcpr.pro@interia.pl](mailto:pcpr.pro@interia.pl)

### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Suchej Beskidzkiej**

Ul. Kościelna 5b, 34-200 Sucha Beskidzka  
tel. 33 874 40 31, [info@pcpr.suchabeskidzka.pl](mailto:info@pcpr.suchabeskidzka.pl)

### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Tarnowie**

Ul. Szujskiego 66, 33-100 Tarnów  
tel. 14 621 56 83 [pcpr.tarnow@wp.pl](mailto:pcpr.tarnow@wp.pl)

### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wadowicach**

Ul. Mickiewicza 15, 34-100 Wadowice  
tel. 33 870 90 10, [pcpr-wadowice@pcpr-wadowice.pl](mailto:pcpr-wadowice@pcpr-wadowice.pl)

### **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce**

Ul. Daniłowicza 12, 32-020 Wieliczka  
tel. 12 288 02 20, [pcpr@powiatwielicki.pl](mailto:pcpr@powiatwielicki.pl)

## **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Zakopanem**

Ul. Chramcówki 15, 34-500 Zakopane

tel. 18 20 00 462, [pcpr.zakopane@gmail.com](mailto:pcpr.zakopane@gmail.com)

## **Ośrodki Pomocy Społecznej**

Lista ze strony Małopolskiego Informatora Społecznego:

<http://www.mis.rops.krakow.pl/Strony/Szukaj.aspx?pagesec=0&sec=0%C5%9Brodki%20Pomocy%20Spo%C5%82ecznej>

## **Ośrodki Interwencji Kryzysowej**

Lista ze strony Małopolskiego Informatora Społecznego:

<http://www.mis.rops.krakow.pl/Strony/Szukaj.aspx?pagesec=0&sec=0%C5%9Brodki%20Interwencji%20Kryzysowej>

## **Powiatowe poradnie psychologiczno-pedagogiczne**

Lista ze strony Małopolskiego Informatora Społecznego:

<http://www.mis.rops.krakow.pl/Strony/Szukaj.aspx?pagesec=0&sec=Poradnie%20psychologiczno%20-%20pedagogiczne>

## **Mediacje Rodzinne**

### **Lista mediatorów stałych przy Sądzie okręgowym w Krakowie:**

Lista ze strony Sądu Okręgowego w Krakowie:

[http://www.krakow.so.gov.pl/fck\\_pliki/22.10.2013\\_Listy\\_mediatorow\\_stalych\\_\\_w\\_sprawach\\_cywilnych.pdf](http://www.krakow.so.gov.pl/fck_pliki/22.10.2013_Listy_mediatorow_stalych__w_sprawach_cywilnych.pdf)

### **Lista mediatorów stałych przy Sądzie okręgowym w Tarnowie**

Lista ze strony Sądu Okręgowego w Tarnowie:

<http://www.tarnow.so.gov.pl/index.php?page=mediatorzy>

### **Lista mediatorów stałych przy Sądzie okręgowym w Nowym Sączu**

Lista ze strony Sądu Okręgowego w Nowym Sączu:

<http://www.nowy-sacz.so.gov.pl/container//pliki////mediatorzy.pdf>



## Z recenzji wydawniczej:

*(...) Publikacja przedstawia różnorodność form pracy z rodziną, w których punkt wyjścia stanowi traktowanie rodziny, jako systemu powiązanych ze sobą osób. Prezentowane metody mają na celu podejmowanie w rodzinie działań interwencyjno – promocyjnych. Są to metody, które może zastosować bezpośrednio pracownik socjalny lub metody, których znajomość pozwoli pracownikowi socjalnemu właściwie ukierunkować podopiecznych dostosowując metodę do problemu.*

*Sam pomysł napisania swoistego poradnika jest godny zauważenia. Żyjemy w swoistym tyglu zdarzeń społecznych, które wymagają od pracowników służb społecznych niezwykle innowacyjności w działaniu, ale jednocześnie zmuszają do pochylenia się nad każdą rodziną, każdym jej członkiem z osobna. Tygiel kulturowy nie pomaga w działaniach etycznych, a niejednoznaczność regulacji prawnych zmusza często do działań „na granicy prawa”. Stąd należy pogratulować Autorkom podjęcia się inicjatywy poradnika, który – należyście wykorzystany – usprawni organizowanie działań wspierających na rzecz rodziny w potrzebie (...).*

Dr hab. Małgorzata Duda  
Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie



**Małopolska**



ISBN 978-83-60242-76-6