



Diagnoza i plan pracy z rodziną dysfunkcyjną

MATERIAŁ UZUPEŁNIAJĄCY DO SZKOLENIA ON-LINE

29 PAŹDZIERNIKA 2020

oprac. dr Teresa Wagner-Tomaszewska

Spis treści

I. Opieka i wychowanie – ujęcie definicyjne, charakterystyka - s. 3

- pojęcie opieki i wychowania
- trudności w sprawowaniu przez rodziny funkcji opiekuńczo-wychowawczych, przyczyny (genetyczne, środowiskowe, psychologiczne) i skutki

II. Budowanie relacji pracownika pomocy społecznej - z rodziną z trudnościami w prawidłowym wypełnianiu swoich funkcji opiekuńczo-wychowawczych - s. 3

III. Oczekiwania rodziny w zakresie wspólnych działań ukierunkowanych na poprawę sytuacji w rodzinie - s. 5

- zależność oczekiwań od potrzeb
- świadomość potrzeby wyjścia ze „strefy komfortu”

IV. Diagnoza sytuacji rodziny z trudnościami w prawidłowym wypełnianiu swoich funkcji opiekuńczo- wychowawczych - s. 7

- diagnoza – założenia
- analiza sytuacji rodziny
- wskazanie mocnych i słabych stron rodziny - analiza SWOT
- przykładowe metody pracy pracownika socjalnego przy realizacji planu pomocy

V. Praca z rodziną z trudnościami w prawidłowym wypełnianiu swoich funkcji opiekuńczo- wychowawczych - s. 8

- określenie celów w programie
- możliwość realizacji celów a zasoby rodziny
- rola kontraktu socjalnego
- trudności i ograniczenia a realizacja procedury wsparcia rodziny

VI. Indywidualny program pomocy i wsparcia dla rodzin przeżywających trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych - s. 10

- program a projekt – ujęcie definicyjne
- zasady konstruowania programów - etapy
- rodzaje programów

VII. Monitorowanie i ocena rezultatów podejmowanych działań w pracy z rodziną - s. 14

- konstrukt oceny realizacji działań ustalonych w kontrakcie socjalnym - założenia teoretyczne

Bibliografia - s. 14

I. Opieka i wychowanie – ujęcie definicyjne, charakterystyka

• **pojęcie opieki i wychowania**

Opieka i wychowanie to bardzo ważne elementy występujące w życiu społeczeństwa. Opieka ma inne znaczenie aniżeli wychowanie, jednakże w większości przypadków występują razem.

Pojęcie *opieka* ma różne znaczenia. Inaczej opiekę prezentuje definicja prawna, inaczej społeczna, a jeszcze inaczej pedagogiczna. Pojęcie opieki nad dzieckiem „obejmuje system świadczeń i usług skierowanych na ochronę i wspieranie rozwoju dzieci i młodzieży; w węższym znaczeniu – zaspokojenie rozwojowych i wychowawczych potrzeb dziecka, a także działania podejmowane przez osoby i instytucje w związku z faktycznym bądź potencjalnym zagrożeniem dobra dziecka. Opieka nad dzieckiem jest także dziedziną badań (realizowanych w obrębie pedagogiki społecznej, polityki społecznej i pracy socjalnej), kształcenia (specjalizacja w zakresie wymienionych dyscyplin) oraz praktyki społecznej”¹.

Wychowanie natomiast, „to proces celowego i świadomego kształtowania ludzkich zachowań, postaw, ról społecznych czy osobowości (...), zgodnie z wcześniej założonym ideałem pedagogicznym, czyli wzorcem, modelem człowieka, którego chcemy ukształtować w toku wychowania”².

Na rodzinie, jako najbliższej człowiekowi strukturze społecznej, spoczywa zatem rola opieki i wychowania.

• **trudności w sprawowaniu przez rodziny funkcji opiekuńczo-wychowawczych, przyczyny (genetyczne, środowiskowe, psychologiczne), skutki**

Zapewnienie podstawowych potrzeb członków rodziny jak: troska o wyżywienie, higienę i byt winny być dopełniane opieką w sensie emocjonalnym poprzez okazywanie zainteresowania, przytulania, poświęcania czasu. Zdarzają się jednak przypadki zaniedbań ze strony rodziców, czy opiekunów. Zaniedbania mogą dotyczyć zarówno sfery fizycznej jak i psychicznej.

Trudności w sprawowaniu przez rodziny funkcji opiekuńczo-wychowawczej powodowane są wieloma czynnikami i mogą mieć one podłoże genetyczne, środowiskowe czy psychologiczne. Mogą również wynikać z niewłaściwej akomodacji. („akomodacja – jako cecha konstruktywna wychowania polega na ciągłym przystosowaniu się podmiotu wychowywanego do zastanych warunków i wymagań społecznych, jakie stawia się jemu we wszystkich wymiarach jego indywidualnej egzystencji”³).

Gdy mówimy o trudnościach opiekuńczo-wychowawczych najczęściej mamy na myśli trudności, które sprawiają dzieci lub młodzież. Jednakże niejednokrotnie problemy wychowawcze leżą po stronie środowiska. Do trudności środowiskowych należą między innymi: alkoholizm, bezrobocie, narkomania itp. Dziecko w rodzinie musi czuć się bezpiecznie. Rodzina, która ma trudności w sprawowaniu funkcji opiekuńczo-wychowawczych nie jest w stanie mu tego zapewnić.

II. Budowanie relacji pracownika pomocy społecznej - z rodziną z trudnościami w prawidłowym wypełnianiu swoich funkcji opiekuńczo-wychowawczych oraz prawidłowa komunikacja pomiędzy stronami

¹ J. M. Śnieciński (red.), *Encyklopedia Pedagogiczna XXI wieku*, Wyd. Akademickie Żak, Warszawa 2008, s. 838.

² L. Pytka. *Pedagogika resocjalizacyjna, Wybrane zagadnienia teoretyczne i metodyczne*, Wyd. Wyższej Szkoły Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej, Warszawa, 1995, s.7.

³ J. M. Śnieciński(red.), *Encyklopedia ...*, dz. cyt., s. 320.

Usługa pomocy socjalnej wymaga wsparcia działań pracą profesjonalistów wyposażonych w teoretyczną wiedzę, doświadczenie oraz umiejętność twórczego i krytycznego myślenia.

Profesjonalizm zakłada poprawną relację pomiędzy profesjonalistą – pracownikiem pomocy społecznej a klientem, opartą na zaufaniu. Klient jest zdany na profesjonalistę wierząc, że ten spełni swoje zadanie należycie. Natomiast dla profesjonalisty jako cel pierwszorzędny kreśli się sprostanie wymagań klienta i zaspokojenie jego oczekiwań⁴.

W budowaniu relacji z rodziną z trudnościami w prawidłowym wypełnianiu swoich funkcji opiekuńczo-wychowawczych powinien:

- ✓ przestrzegać zasad etyki zawodowej,
- ✓ kierować się zasadą dobra osób i rodzin, którym pomaga,
- ✓ szanować godność członków rodzin i ich prawa do samostanowienia (podmiotowość),
- ✓ przeciwdziałać dyskryminacji osób i grup,
- ✓ udzielać pełnej informacji o przysługujących im świadczeniach i dostępnych formach pomocy,
- ✓ dochować tajemnicy zawodowej, także po ustaniu zatrudnienia,
- ✓ podnosić swoje kwalifikacje zawodowe.

Właściwe dla pracy z rodziną uznajemy specyficzne dla niej działania pracownika socjalnego, dotyczące sposobu budowania relacji w pracy socjalnej z rodziną z dziećmi:

- ✓ W relację z rodziną należy wejść w taki sposób, aby zmniejszyć niepokój wszystkich członków rodziny, pomóc w wyrażeniu problemu oraz określeniu potrzeb, zmniejszyć lęk i poczucie winy.
- ✓ Zapoznanie się ze wszystkimi członkami rodziny, w tym również z dziećmi (np. umówienie się na pierwszą wizytę w domu w czasie dogodnym dla wszystkich członków rodziny, tak by mogli być obecni).
- ✓ Pracownik socjalny w domu klienta zachowuje się jak gość, szanuje go i akceptuje jako gospodarza, jeśli nie zostanie mu wskazane miejsce, pyta gdzie może usiąść.
- ✓ Budowanie partnerstwa (świadome werbalne i niewerbalne działanie z pozycji kogoś równego swoim klientom: schylenie się by rozmawiać z dziećmi twarzą w twarz, dbałość o bycie na tym samym poziomie co osoba niższa, odnoszenie się do innych jak do równych sobie) z jednoczesnym stawianiem jednoznacznych granic (pracownik socjalny nie wozi klienta swoim prywatnym samochodem, nie zgadza się na mówienie z klientem „po imieniu”).
- ✓ Wzbudzanie zaufania (poprzez umiejętne słuchanie, poszanowanie, zrozumienie oraz wywiązywanie się z uzgodnień i złożonych deklaracji).
- ✓ Autentyczne angażowanie się pracownika w rozwiązanie problemów rodziny, okazywanie uznania dla wysiłków jakie poczynili poszczególni członkowie rodziny w celu rozwiązania problemu, co wzmacnia zaufanie oraz szacunek do samych siebie.
- ✓ Wrażanie pozytywnego nastawienia wobec klienta i jego rodziny.

⁴ T. Kamiński, *Praca socjalna jako działalność zawodowa*, Towarzystwo Naukowe Franciszka Salezego, [w:] *Seminare. Poszukiwania Naukowe*, 2010.

- ✓ Unikanie patrzenia na rodzinę przez pryzmat stereotypów, (np. każda rodzina wielodzietna to rodzina biedna i niezaradna, każdy alkoholik to sprawca przemocy), unikanie etykietowania (np. określanie kogoś kto złamał prawo mianem kryminalisty), nieocenianie.
- ✓ Unikanie nieprofesjonalnego zachowania (np. litowania się, utożsamiania się z klientem, porównywania z innymi lub mówienie o innych klientach) na rzecz profesjonalnych zachowań (np. unikanie porównań z tzw. lepszymi, dyskrecja, unikanie porównania z własną osobą, racjonalna i obiektywna ocena sytuacji problemu).
- ✓ Nienarzucanie rodzinie swojego zdania ani gotowych rozwiązań (to rodzina jest ekspertem w swoich sprawach, a nie pracownik, to rodzina wie najlepiej czego jej potrzeba).
- ✓ Indywidualne traktowanie każdego członka rodziny (wysłuchanie każdej osoby, uwzględnienie jej potrzeb, sugestii, propozycji)⁵.

III. Oczekiwania rodziny w zakresie wspólnych działań ukierunkowanych na poprawę sytuacji w rodzinie

- **zależność oczekiwań od potrzeb**

Każda rodzina, nie tylko ta, która wymaga wsparcia z uwagi na przeżywające trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych, ma swoje potrzeby i oczekiwania. Rodzina funkcjonująca prawidłowo potrafi odpowiednio zaspokajać potrzeby swoich członków. Rodzina przeżywająca trudności, we wszelkiego rodzaju obszarach swojego funkcjonowania, nie zaspokaja w całości lub w niektórych obszarach, potrzeb swoich członków co powoduje, że zarówno potrzeby tzw. pierwszego rzędu jak i te wyższe nie są zaspokajane.

Należy tu pamiętać, że tak jak każdy obywatel ma prawo a nie obowiązek do leczenia, tak każdy człowiek ma prawo do pomocy ale takiego obowiązku na niego się nie nakłada.

Będą zatem rodziny, które świadomie poproszą o pomoc i bez problemu wyartykułują swoje oczekiwania ale będą też i takie, które o pomoc poprosić będą się wstydzić.

Niektóre rodziny będą też mieć oczekiwania nieadekwatne do potrzeb i w repertuarze ich oczekiwań pomocowych znajdą się takie potrzeby, które będą niczym nie uzasadnione a wręcz nadmierne do faktycznych potrzeb. Jak pomagać takim rodzinom aby pomoc nie przerodziła się w tzw. wyuczoną bezradność? Jak działać aby oddziaływania pomocowe były adekwatne do potrzeb?

Z pewnością właściwe rozpoznanie sytuacji rodziny, poprawna diagnoza i właściwe działanie będą w tym pomocne.

Jedną z możliwości jest zachęcenie klienta do zmiany trudnej sytuacji i wyjścia z dotychczasowej „strefy komfortu” która powoduje daną trudność (np. zachęcenie do podjęcia pracy).

- **świadomość potrzeby wyjścia ze „strefy komfortu”**

Strefa komfortu to psychologiczna przestrzeń postrzegana przez nas jako bezpieczna. Inaczej mówiąc, to co jest nam znane i co nas otacza to rutynowe działania i wydarzenia. W naszym odczuciu przebywanie w tej strefie jest łatwe, bo jest

⁵ http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SPS_RZD_23luty.pdf

dla nas bezpieczne. To, co czeka nas poza tą strefą jest dla nas nowe i nieznanne. Może nawet być niebezpieczne. Może też być fascynujące i pełne wrażeń.

Taki stan rzeczy (jeżeli strefa komfortu jest dla nas niekorzystna) nie wpływa pozytywnie na nasz samorozwój. Zamyka nam drogę do samorozwoju i nowości świata.

Strefę komfortu należy opuszczać choćby dlatego, że:

- ✓ Strefa komfortu uniemożliwia nam samorozwój - sprawia, że robimy coś nowego, wzbogacamy swoje doświadczenia i na nowo określamy swoje możliwości. Umożliwia nam to doskonalenie się, wpływa pozytywnie na nasz rozwój w wielu sferach: osobistej i zawodowej.
- ✓ Opuszczanie strefy sprzyja odkrywaniu swoich talentów i pełnego potencjału. Tkwiąc w strefie komfortu mamy o sobie ograniczone informacje, wiemy tylko to, co do tej pory stwierdziliśmy. Jeśli zdecydujemy się z niej wyjść, możemy dowiedzieć się o sobie czegoś nowego, odkryć swój talent (np. gdy odważymy się zapisać na lekcje gry na pianinie, może okazać się, że jesteśmy bardzo muzycykalni) oraz posiadany potencjał, np. zdolności matematyczne czy językowe.
- ✓ Pozwala nam to na pozbycie się swoich lęków i wątpliwości - jest coś, czego się boisz? Jeśli żyjesz w strefie komfortu jest to poza Tobą, np. obawiasz się, że nie zdasz egzaminu na prawo jazdy, zapisz się na kurs i spróbuj. Może okaże się, że masz do tego talent, pokonasz swój lęk przed prowadzeniem auta i za kilka miesięcy będziesz jeździć do pracy własnym samochodem.
- ✓ Opuszczanie strefy komfortu sprzyja elastyczności, kreatywności oraz podnosi poziom inteligencji - nie da się ukryć, że życie w strefie komfortu jest mało rozwijające. Jeśli odważymy się ją opuścić, posmakujemy czegoś nowego, poczuwamy od nowych potraw, przez spotkania z nowymi ludźmi po stykanie się z nowymi... problemami. Czy to źle? Na pewno będzie trudniej, ale możemy wiele zyskać. Zwiększa się nasza kreatywność, elastyczność w działaniu, pozytywnie wpływa to na naszą inteligencję: rozwijamy się na wielu płaszczyznach.
- ✓ Poza strefą komfortu zyskujemy niezależność i stajemy się bardziej samodzielni - nie da się ukryć, że tam, gdzie jest bezpiecznie nie zawsze jesteśmy tak bardzo aktywni. Przypomnijmy sobie siebie, jako dzieci: gdy czuliśmy się dobrze w swoim domu, a rodzice tak wiele dla nas robili, mama gotowała obiad, tata pomagał w lekcjach. Gdy jednak nie jesteśmy już dziećmi, lubimy poczuć się tak dobrze jak w domu i trochę sobie odpuścić. Na dłuższą metę nie jest to jednak dobre rozwiązanie. Poza strefą komfortu, nie czujemy się już tak pewnie, co wymusza na nas większą aktywność. Tym samym stajemy się bardziej samodzielni i radzimy sobie z wieloma sytuacjami.
- ✓ Życie poza strefą komfortu jest o wiele bardziej ekscytujące i pełne wrażeń - próbowanie tego, co nowe dostarcza wielu odczuć, jest ekscytujące, daje radość i satysfakcję. Te zalety wychodzenia ze strefy komfortu z pewnością będą zachętą do odważenia się na to, co nieznanne⁶.

Jakie działania powinien podjąć klient aby mógł wyjść ze strefy komfortu:

⁶ <https://www.flstrefa.pl/strefa-komfortu.html>

- ✓ Określić granice swojej strefy komfortu (obecna sytuacja).
- ✓ Stworzyć plan na opuszczenie strefy komfortu: określić, czego chce (najlepiej pisemnie).
- ✓ Zapoznać się z zaproponowanymi sposobami na osiągnięcie celu: niech nie ogranicza się do jednej drogi do sukcesu.
 - ❖ Niech nie zamyka sobie żadnej dobrej drogi, jeśli chce coś osiągnąć. Jeśli ma cel, niech ustali w jaki sposób będzie do niego dążyć.
 - ❖ Niech realizuje plan małymi krokami i nagradzaj go (pochwała) po każdym sukcesie.
 - ❖ Niech znajdzie kogoś, kto (oprócz nas) wesprze go w razie potrzeby.
 - ❖ Niech przygotuje się na niepowodzenia i traktuje je jako naukę.
 - ❖ Niech zaakceptuje to, czego nie może zmienić.

IV. Diagnoza sytuacji rodziny z trudnościami w prawidłowym wypełnianiu swoich funkcji opiekuńczo-wychowawczych

• diagnoza – założenia

Sporządzenie planu pracy z rodziną z trudnościami w prawidłowym wypełnianiu swoich funkcji opiekuńczo-wychowawczych poprzedza sporządzenie diagnozy sytuacji rodziny. Współcześnie, w pracy z rodziną, przyjmuje się tendencję współdziałania rodziny na każdym etapie metodycznego działania, nie tylko podczas tworzenia planu i jego realizacji, ale również w procesie diagnostycznym.

Diagnoza sytuacji rodziny powinna więc zawierać postrzeganie zastanej sytuacji nie tylko przez asystenta rodziny i inne służby społeczne, ale również samych członków rodziny. Diagnoza sytuacji rodziny powinna być przedstawiona rodzinie. Kopia dokumentu zawierającego diagnozę sytuacji rodziny może, ale nie musi być dana rodzinie.

• analiza sytuacji rodziny

Dokonując analizy sytuacji rodziny asystent powinien powstrzymać się od sformułowań stygmatyzujących, czy etykietujących rodzinę poprzez chociażby zastosowanie techniki zwanej eksternalizacją (polega ona na odłączeniu problemu od członka rodziny) i używać określeń np. zamiast:

- ✓ „alkoholik” - „osoba nadużywająca alkoholu”
- ✓ „rodzina wieloproblemowa” - „rodzina z wieloma problemami”
- ✓ „niepełnosprawny” – „osoba z niepełnosprawnością”
- ✓ „bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych” – niskie umiejętności opiekuńczo-wychowawcze”
- ✓ „bezradny”, „niezaradny życiowo” – „o niskich umiejętnościach prowadzenia gospodarstwa domowego oraz realizacji spraw na rzecz domu i rodziny”. (zob. Aneksy)

• wskazanie mocnych i słabych stron rodziny – analiza SWOT

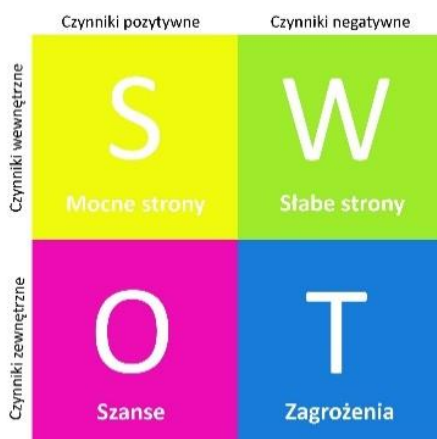
Analiza SWOT to technika służąca do porządkowania i analizy informacji. Nazwa jest akronimem od angielskich słów określających cztery elementy składowe analizy (*Strengths, Weaknesses, Opportunities i Threats*)⁷. W pracy socjalnej wykonanie analizy SWOT ułatwia dokonanie analizy przyczyn trudnej sytuacji rodziny. To odpowiedzialne działanie, które wymaga przemyślenia w skupieniu, problemu występującego w rodzinie. Zazwyczaj to nie jeden problem w rodzinie a kilka podlega

⁷ https://pl.wikipedia.org/wiki/Analiza_SWOT

rozpoznaniu a ich rozkład ma charakter przyczynowo – skutkowy (obejmuje kilka przyczyn i powoduje kilka skutków).

Wskazane jest sporządzenie oddzielnej analizy SWOT dla każdego z problemów oddzielnie. Umożliwi to analizę mocnych i słabych stron klienta w każdym z obszarów z osobna.

Wykonywanie analizy SWOT opiera się na subiektywnej ocenie asystenta rodziny stąd mogą pojawić się wątpliwości. Dlatego wskazane jest sporządzenie listy pytań, na które nie uzyskano od klienta odpowiedzi i dopytanie osób zaangażowanych w pracę z rodziną o te informacje. Umożliwi to uzupełnienie analizy SWOT.



Rysunek za: <https://www.keykproject.pl/2016/04/Analiza-SWOT>

- **przykładowe metody pracy pracownika socjalnego przy realizacji planu pomocy**

W pracy socjalnej dopuszcza się stosowanie metod:

- ✓ indywidualnych przypadków,
- ✓ grupową (rozwojowo-badawczą, rewalidacyjną, psychoterapeutyczną),
- ✓ organizowania społeczności,
- ✓ genogram (nowa metoda),
- ✓ ekogram,
- ✓ empowerment (wzmocnienie),
- ✓ TSR (Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach),
- ✓ Praca na zasobach.

V. Praca z rodziną z trudnościami w prawidłowym wypełnianiu swoich funkcji opiekuńczo- wychowawczych

- **określenie celów w programie**

Określenie celów w programie to etap programowania pomocy rodzinie. Wyznaczanie celów współpracy powinno odbywać się wspólnie z członkami rodziny bowiem cele te dotyczą poprawy sytuacji rodziny, zatem to przedstawiciel rodziny powinien je określać a nie pracownik socjalny.

- **możliwość realizacji celów a zasoby rodziny**

Możliwość realizacji założonych celów uzależniona jest od wielu czynników a jednym z nich są zasoby rodziny. Praca na zasobach rodziny, poszukiwanie mocnych stron (podkreślanie umiejętności poszczególnych członków, wspomnienia

sytuacji trudnych, w których przezwyciężanie włączyła się cała rodzina), wspomnienia ze wspólnie doświadczanych przyjemnych chwil (np. wycieczki, wspólne prace, gry), które powielane są podczas współpracy, odbudowują u członków rodziny poczucie własnej wartości, wpływając pozytywnie na wzmacnianie i rozwijanie się więzi rodzinnych, dając motywację do dalszego działania w zakresie poprawy trudnej sytuacji w rodzinie. Trzeba pamiętać o tym, że pracownik socjalny nie skupia się na błędach i problemach rodziny ale na mocnych jej stronach.

- **rola kontraktu socjalnego**

Jednym z wyjściowych narzędzi pracy socjalnej stanowiący wypracowaną w trakcie dialogu (pomiędzy profesjonalistą a beneficjentem) ścieżką zmiany społecznej rodziny jest kontrakt socjalny.

Proces zawierania kontraktu socjalnego z klientem jest wypadkową określenia celów klienta, jego zasobów oraz możliwości wsparcia ze strony asystenta rodziny i instytucji pomocy społecznej⁸.

Etapy pracy z rodziną w kierunku tworzenia kontraktu.

Zdiagnozowanie zasobów i potrzeb rodziny – asystent:

- ✓ poznać zasoby i potrzeby rodziny,
- ✓ daje się poznać i przedstawia swoją rolę,
- ✓ określa zasadność podejmowanych działań,
- ✓ zapoznaje się z otoczeniem rodziny (kurator sądowy, nauczyciele, wychowawcy, lekarz rodzinny itp.),
- ✓ zapoznaje się z dokumentacją dotyczącą rodziny (historia rodziny, dokumentacja archiwalna),
- ✓ ocena zasobów rodziny (analiza SWOT - dział VI),
- ✓ sformułowanie łańcuchów przyczynowo - skutkowych problemów w rodzinie (ustalenie kolejności występowania problemów),
- ✓ ustalenie kolejności celów (zespoły interdyscyplinarne),
- ✓ pisemne sformułowanie kontraktu socjalnego z rodziną (uwzględnienie mocnych stron),
- ✓ ustalenie i podpisanie kontraktu z klientem (w warunkach pozwalających na swobodną rozmowę).

Etapy:

- ❖ przedstawienie wyników przeprowadzonej diagnozy,
- ❖ ustalenie wspólnych celów działania,
- ❖ zaplanowanie harmonogramu tychże działań.

Kontrakt socjalny sporządza się w dwóch egzemplarzach, jedna kopia pozostaje w dokumentacji a drugą otrzymuje klient (dwa egzemplarze podpisują obie strony a zatwierdza pracownik socjalny). Nie rzadziej niż co pół roku dokonuje się oceny kontraktu⁹.

- **trudności i ograniczenia a realizacja programu wsparcia rodziny**

W trakcie realizacji programu wsparcia rodziny mogą pojawić się trudności i ograniczenia. Rodzaje tych trudności mogą być wielorakie i mogą być powodowane:

- ✓ brakiem możliwości i osłabionymi zasobami środowiska lokalnego rodziny:
 - ❖ brak bliższej i dalszej rodziny, od której można otrzymać wsparcie,

⁸ K. Łangowska, *Asystent rodziny jako nowa metoda pomocy społecznej w Polsce*, Wyd. U. Gdańskiego, Gdańsk 2010, s.23.

⁹ Za: K. Łangowska, *Asystent ...*, dz. cyt.

- ❖ brak wsparcia w zakresie opieki nad dziećmi,
- ❖ brak wsparcia najbliższego otoczenia (np. sąsiedzkiego),
- ❖ inne, zależne od możliwości i inicjatyw podjętych przez władze w miejscu zamieszkania.
- ✓ ograniczeniami klienta:
 - ❖ nieumiejętność organizowania czasu,
 - ❖ ograniczenia pracy zawodowej (wykształcenie, kwalifikacje zawodowe, brak doświadczenia zawodowego, nieumiejętność bądź niechęć poszukiwania pracy),
 - ❖ w zakresie sytuacji bytowej (trudna sytuacja mieszkaniowa, zagrożenie bezdomnością, niskie dochody lub ich brak),
 - ❖ związane z sytuacją rodzinną (doświadczenie przemocy, rozwód, separacja, zły stan zdrowia, niepełnosprawność, nałogi),
 - ❖ odzwierciedlanie wzorców wyniesionych z domu rodzinnego,
 - ❖ brak troski o własne zdrowie i zdrowie rodziny.

Ograniczenia i deficyty środowiska:

- ✓ brak wsparcia ze strony rodziny
- ✓ brak kontaktu z rodziną
- ✓ nieadekwatna do potrzeb infrastruktura pomocowa (brak miejsc w placówkach świadczących pomoc).

VI. Indywidualny program pomocy i wsparcia dla rodzin przeżywających trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych

• program a projekt – ujęcie definicyjne

W ujęciu definicyjnym - **program** to czasowa struktura organizacyjna łącząca się z zarządzaniem grupą projektów. Pojęcie jest różnie definiowane w literaturze i nie ma jego ujednoczonej definicji, jednak zasadniczo program jest strukturą nadrzędną dla projektów. Za program można uznawać pogrupowanie projektów pozwalające na skonsolidowanie i ułatwienie zarządzanie oraz raportowanie lub takie pogrupowanie projektów, które ułatwi nie zarządzanie, lecz osiągnięcie celu organizacji¹⁰.

Stąd też założenie, że **projekt socjalny** jako – zespół zaplanowanych działań mających na celu poprawę sytuacji społecznej, oparty na założeniach teoretycznych oraz diagnozie społecznej. Opis projektu jest podstawą do wdrożenia oraz jego ewaluacji (oceny)¹¹, jest podrzędnym w stosunku do programu.

• zasady konstruowania programów - etapy¹².

Etap 1. Zapoznanie się z potrzebami i oczekiwaniami:

- ✓ poznanie i zrozumienie oczekiwań rodziny,
- ✓ wstępna analiza informacji oraz podjęcie decyzji w zakresie czy rozwiązanie problemu leży w kompetencjach pracownika socjalnego czy też kieruje osobę zainteresowaną do innej właściwej instytucji i ułatwiający przy tym pierwszy z nią kontakt,

¹⁰ P. Sekuła, *Zarządzanie programami według Program Management Institute*, „Barometr regionalny 2014”, t. 12, nr 2, s. 147-155.

¹¹ https://pl.wikipedia.org/wiki/Projekt_socjalny

¹² D. Ławniczak, M. Marszałkowska, B. Mierzejewska, D. Polczyk, L. Zeller, *Standard pracy socjalnej z rodziną z dziećmi*.

- ✓ przedstawienie możliwości i zasad udzielania wsparcia rodzinie w jej obecnej sytuacji,
- ✓ ustalenie z rodziną terminu spotkania w miejscu zamieszkania w celu rozpoznania sytuacji rodziny z dziećmi (jeśli spotkanie odbywa się poza miejscem zamieszkania klienta),
- ✓ ewentualne przygotowanie się pracownika socjalnego do zebrania bardziej szczegółowych informacji niezbędnych do rozpoznania sytuacji rodziny - pracownik podejmie tu decyzję o narzędziach badawczych jakie zastosuje w badaniu sytuacji rodziny z dziećmi.

Etap 2. Opis i analiza sytuacji rodziny z dziećmi:

- ✓ pracownik socjalny gromadzi, porządkuje, analizuje informacje i opinie o rodzinie w celu właściwego rozpoznania jej sytuacji życiowej,
- ✓ rekomendowane narzędzia badawcze:
 - ❖ wywiad – rozeznanie sytuacji,
 - ❖ Wywiad z rodziną z dziećmi,
 - ❖ ocena zagrożenia rozwoju dziecka,
 - ❖ genogram rodziny (Zob. Aneksy),
 - ❖ ekogram rodziny,
 - ❖ ankieta umiejętności wychowawczych.
- ✓ rekomendowane techniki badawcze:
 - ❖ rozmowa z poszczególnymi członkami rodziny,
 - ❖ obserwacja bezpośrednia,
 - ❖ analiza dokumentów i opinii innych specjalistów (np. pedagoga, psychologa, prawnika).

Zasady analizowania informacji:

- ✓ analiza nie powinna zawierać własnych odczuć, interpretacji,
- ✓ zawierać fakty,
- ✓ nie zawierać uprzedzeń i stereotypowego myślenia.
- ✓ szczególnego wyczucia wymaga ocena ryzyka wobec małoletnich dzieci
- ✓ ważne jest określenie, czy zdrowie i życie któregoś z członków rodziny nie jest zagrożone.

W ramach standardu pracy socjalnej z rodziną zaleca się podejście, zgodnie z którym im więcej informacji, tym łatwiej i trafniej ocenić sytuację rodziny.

Etap 3. Konstrukcja diagnozy

Poza standardowym działaniem pracownika socjalnego w zakresie diagnozy sytuacji rodziny z dziećmi należy określić specyficzne jej obszary. Dotyczą one: komunikacji podstawowej w rodzinie, codziennego życia rodziny, rozwoju dzieci, rozwoju rodziców, rozwoju stosunków społecznych.

Po wyodrębnieniu z rodziną trudności w poszczególnych obszarach funkcjonowania rodziny podsumowanie stanowi zbudowana przy aktywnym udziale rodziny ocena, stanowiąca odpowiedź na następujące pytania:

- ✓ Co stanowi problem rodziny, przyczyny trudnej sytuacji oraz źródło tych przyczyn:
 - ❖ zidentyfikowane problemy należy nazwać i przedyskutować z rodziną, ustalając ich wagę i wpływ na funkcjonowanie społeczne jej członków (problem, który należy zniwelować wyłoniony zostaje w drodze burzy mózgów z członkami – przedstawiciel rodziny jest tu najlepszym znawcą sytuacji rodziny i samego siebie),

- ❖ ustalenie priorytetów dla poszczególnych problemów.
- ✓ Jak sytuacja wpływa na funkcjonowanie rodziny i poszczególnych członków.
- ✓ Jakie są zasoby/możliwości rodziny, środowiska, instytucji i pracownika socjalnego w poprawie niekorzystnej sytuacji.
- ✓ Jakie są deficyty/ograniczenia rodziny, środowiska, instytucji i pracownika socjalnego w poprawie niekorzystnej sytuacji.

Diagnoza nie ma charakteru ostatecznego i może ulegać, w miarę owocnej współpracy, zmianie.

Etap 4. Określenie celów pracy socjalnej z rodziną

Założenia dotyczące celów:

- ✓ celem nazywamy przewidywalny, pożądany stan rzeczy, którego osiągnięcie dąży do poprawy funkcjonowania rodziny przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo – wychowawczych,
- ✓ celem jest nakierowany na zredukowanie a nie zupełne zlikwidowanie danego problemu,
- ✓ cel powinien być konkretny, jasny i realny,
- ✓ realizacja celów warunkuje przestrzeganie zasad SMART,
- ✓ cel powinien uwzględniać:
 - ❖ możliwości, zasoby, deficyty i ograniczenia rodziny, instytucji, środowiska,
 - ❖ gotowość rodziny do zmian,
 - ❖ ograniczenia czasowe pracownika.
- ✓ cele szczegółowe wynikają z zidentyfikowanych przyczyn trudnej sytuacji życiowej rodziny – ważne jest aby cele ułożone były w kolejności, w jakiej muszą być osiągnane, często osiągnięcie jednego celu warunkuje osiągnięcie kolejnego,
- ✓ cel główny musi być tak sformułowany aby obejmował wszystkie cele szczegółowe lub określał stan, w którym zasadniczo poprawi się sytuacja rodziny,
- ✓ cele szczegółowe wynikają z zidentyfikowanych przyczyn trudnej sytuacji życiowej rodziny,
- ✓ należy określić jak osiągnięcie wyznaczonych celów wpłynie na poprawę jakości funkcjonowania rodziny, w tym na relacje w rodzinie, funkcjonowanie społeczne, rozwój poszczególnych członków rodziny.

Etap 5. Zbudowanie planu/projektu działania i budowa indywidualnego pakietu usług

- ✓ Plan (projekt) działania to proces podejmowania decyzji przez rodzinę i jej członków w zakresie wyznaczania zadań, które muszą być wykonane aby osiągnąć wyznaczone cele.
- ✓ Rozpoczęcie planowania współpracy jest możliwe po sformułowaniu celów:
 - ❖ liczba i stopień trudności zaplanowanych do realizacji działań zależy od zidentyfikowanych mocnych i słabych stron rodziny (zasobów i deficytów) i jej środowiska - w planowaniu działań pracownik socjalny dąży do utrzymania rodziny jako całości, jeżeli nie występuje zagrożenie zdrowia i życia dla żadnego z członków rodziny oraz uwzględnia możliwości rodziny i środowiska,
 - ❖ w celu zbudowania planu działania pracownik socjalny spotka się z rodziną w miejscu jej zamieszkania, w którym wszyscy czują się bezpiecznie „są

u siebie” lub w wyznaczonym do tych celów miejscu w instytucji i podejmuje następujące działania:

- przeprowadza rozmowy z poszczególnymi członkami rodziny, które mają na celu określenie hierarchii potrzeb,
 - naprowadza członków rodziny w celu samodzielnego poszukiwania rozwiązań,
 - jeśli się to nie udaje, może zaproponować ofertę działań, które zmierzają do rozwiązania trudnej sytuacji klienta, wyboru jednak dokonuje klient, pracownik socjalny nie stosuje zasady narzucania konkretnego rozwiązania,
 - proponowane działania powinny być dostosowane do potrzeb i możliwości klienta,
 - wspólnie ustalana jest grupa osób i instytucji sprzyjających klientowi i jego rodzinie,
 - wszystkie działania powinny być omówione przez pracownika socjalnego w zakresie czynności jakie klient powinien wykonać, jakie trudności może napotkać, jakie wsparcie może otrzymać przy realizacji działań ze strony pracownika lub instytucji,
 - wspólnie określone są ramy czasowe realizacji poszczególnych działań.
- ❖ strony ustalają formę współpracy w ramach indywidualnego planu pomocy, utrwalonego pisemnie w ramach Umowy współpracy,
 - ❖ proponowana usługa powinna zostać zaakceptowana przez rodzinę,
 - ❖ budowa indywidualnego pakietu usług dla rodziny z dziećmi, jest częścią metodycznego działania w ramach prowadzonej z nią pracy socjalnej.

Etap 6. Realizacja planu działania

- ✓ Rozpoczęcie współpracy z rodziną - realizacja określonych działań w ramach wytyczonych celów.
- ✓ Działania pracownika socjalnego to:
 - ❖ umożliwienie rodzinie wyboru docelowych rozwiązań mających na celu efektywną realizację działania,
 - ❖ wspieranie w podejmowanych decyzjach i działaniach, zgodnie z zidentyfikowanymi w diagnozie ograniczeniami i możliwościami,
 - ❖ wykorzystanie bezpośrednio i pośrednio formy pracy z klientem.
- ✓ Bezpośrednie formy pracy pracownika socjalnego:
 - ❖ wyjaśnianie – dotyczy wyjaśniania przyczyn trudnej sytuacji życiowej rodziny oraz tego, czym one są spowodowane,
 - ❖ wspieranie – zmiana sposobu odniesienia klienta w spojrzeniu na problem,
 - ❖ wzmacnianie i mobilizowanie do działania w kierunku pozytywnych zmian,
 - ❖ wsparcie w środowisku,
 - ❖ działania wychowawcze (socjalizacja, readaptacja społeczna),
 - ❖ wyposażanie klienta w podstawowe umiejętności społeczne niezbędne w codziennym życiu, a także rozwijanie ukrytych zdolności klienta.

Etap 7. Monitorowanie i ocena rezultatów (ewaluacja)

Tu pracownik socjalny i rodzina obserwują i dokonują analizy (monitoringu) postępów w realizacji ustalonego planu współpracy nad zmianą.

Wspólnie dokonują okresowej oceny (ewaluacji) realizacji działań. Warto pamiętać, że ocena zwiększa odpowiedzialność rodziny wykonującej działania i ułatwia podejmowanie decyzji w zakresie dalszego postępowania.

Etap 8. Zakończenie działania

Działanie można uznać za zakończone, gdy wszystkie lub część, zadań założonych w celach szczegółowych i głównym zostały osiągnięte. Przygotowania do zakończenia działań powinny być sygnalizowane już na etapie okresowych ocen realizacji zadania.

Aby utrwalić efekt działań, pracownik socjalny utrzymuje kontakt z rodziną czyniąc okresowe sprawdzanie stanu rzeczy. W przypadku braku efektu pozytywnej zmiany pracownik socjalny podejmuje wspólnie z rodziną decyzje o dalszych działaniach naprawczych.

Rodzaje programów

Program socjalny to jedno z narzędzi pracownika socjalnego wykorzystywane w celu realizacji profesjonalnej pracy socjalnej. Program kierowany jest do pojedynczych klientów lub grup społecznych, które znajdują się czasowo lub trwale w trudnej sytuacji życiowej.

Mają charakter:

- ✓ indywidualny – dotyczą pojedynczych klientów i stosowane są w indywidualnym toku prowadzenia przypadku (np. kontrakt socjalny),
- ✓ grupowy (np. rodzinny)- skierowane do grupy lub większej ilości klientów,
- ✓ instytucjonalny – dotyczą placówek w sytuacji tworzenia bądź zmiany ich funkcjonowania.

VII. Monitorowanie i ocena rezultatów podejmowanych działań w pracy z rodziną

konstrukt oceny realizacji działań ustalonych w kontrakcie socjalnym.

- ✓ założenia teoretyczne – omówione w pkt powyżej – Etap 7 i 8.

Bibliografia

1. Kamiński T., *Praca socjalna jako działalność zawodowa*, Towarzystwo Naukowe Franciszka Salezego, [w:] *Seminare. Poszukiwania Naukowe*, 2010.
2. Łangowska K., *Asystent rodziny jako nowa metoda pracy pomocy społecznej w Polsce*, [w:] *Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Wyd. Uniwersytet Gdański, Gdańsk 2010.
3. Ławniczak D., Marszałkowska M., Mierzejewska B., Polczyk D., Zeller L. , *Standard pracy socjalnej z rodziną z dziećmi*.
4. Pytka L., *Pedagogika resocjalizacyjna, Wybrane zagadnienia teoretyczne i metodyczne*, Wyd. Wyższej Szkoły Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej, Warszawa, 1995.
5. Sekuła P., *Zarządzanie programami według Program Management Institute*, „Barometr regionalny 2014”, t. 12, nr 2.
6. Śnieciński J. M. (red.), *Encyklopedia Pedagogiczna XXI wieku*, Wyd. Akademickie Żak, Warszawa 2008.

http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SPS_RZD_23luty.pdf

<https://www.flstrefa.pl/strefa-komfortu.html>

https://pl.wikipedia.org/wiki/Analiza_SWOT

https://pl.wikipedia.org/wiki/Projekt_socjalny